

Superintendencia de Pensiones

INFORME DE EVALUACIÓN

2018

Febrero - 2019

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
1. EJECUCIÓN DE LOS INGRESOS Y GASTOS MÁS IMPORTANTES (4.5.6 B. I)	4
1.1. <i>COMPORTAMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE INGRESOS</i>	4
1.2. <i>COMPORTAMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE LOS GASTOS</i>	4
2. RESULTADO DE LA EJECUCIÓN -SUPERÁVIT O DÉFICIT- (4.5.6 B. II)	6
3. ANÁLISIS DE DESVIACIONES DE MAYOR RELEVANCIA (4.5.6 B. III)	7
3.1. MARCO FILOSÓFICO	7
3.2. CENTRO DE COSTO Y EL GASTO ASOCIADO POR META	7
3.3. INDICADOR DE DESVIACIÓN PRESUPUESTARIA	9
3.4. INDICADORES OPERATIVOS	10
3.5. PROYECTOS ESTRATÉGICOS	11
4. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL Y PROGRAMÁTICO (4.5.6 B. IV)	14
5. SITUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA GLOBAL (4.5.6 B. V)	15
6. MEDIDAS CORRECTIVAS Y ACCIONES PARA LA MEJORA CONTÍNUA (4.5.6 B. VI)	15
7. RESULTADOS DE POI POR PROGRAMA	17
<i>Cuadro 8: POI Despacho</i>	18
<i>Cuadro 9: POI Comunicación y servicios</i>	19
<i>Cuadro 10: POI División de Planificación y Normativa</i>	20
<i>Cuadro 11: División Jurídica</i>	21
<i>Cuadro 11: POI REGÍMENES DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL</i>	22
<i>Cuadro 12: POI REGÍMENES COLECTIVOS</i>	23
8. ANEXO RESPALDO DE LOS RESULTADOS DE POI POR PROGRAMA	24

PRESENTACIÓN

En cumplimiento de los puntos 4.5.5 al 4.5.6 de las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público y las disposiciones de la Contraloría General de la República, se presenta el siguiente informe, el cual corresponde al detalle de evaluación presupuestaria 2018.

Este informe tiene como propósito brindar al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y a la Contraloría General de la República (CGR), los datos relacionados con la ejecución económica del presupuesto y la consecución de las metas propuestas por los diferentes procesos que conforman la Superintendencia de Pensiones (SUPEN), todo de conformidad con los lineamientos presupuestarios previamente establecidos por la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica (BCCR) y por el CONASSIF.

1. EJECUCIÓN DE LOS INGRESOS Y GASTOS MÁS IMPORTANTES (4.5.6 b. i)

1.1. Comportamiento de la ejecución de ingresos

El financiamiento del presupuesto de la SUPEN está determinado por la Ley Reguladora del Mercado de Valores N°7732, es por esa razón que los ingresos devengados dependen de la ejecución efectiva de los egresos, esa particularidad da como resultado que no se presenten limitaciones para la generación de los ingresos.

El siguiente cuadro detalla el total de ingresos del período.

Cuadro 1: Detalle de ingresos

31 de diciembre de 2018

CUENTA	DESCRIPCIÓN	REGLÓN	SUBPARTIDA	GRUPO DE SUBPARTIDA	PARTIDA
1.0.0.0.00.00.0.0.000	Ingresos Corrientes				4,294,818,386
1.4.0.0.00.00.0.0.000	Transferencias Corrientes			4,294,818,386	
1.4.1.0.00.00.0.0.000	Transferencias corrientes del Sector Público		4,294,818,386		
1.4.1.6.00.00.0.0.000	Aporte del Banco Central de Costa Rica, sobre el 100% del presupuesto, según artículo 174, Ley 7732 Superintendencias de Pensiones (SUPEN)	4,294,818,386			

1.2. Comportamiento de la ejecución de los gastos

El presupuesto de egresos fue aprobado por el CONASSIF en el numeral II del artículo 7 del acta de la sesión 1361-2017, celebrada el 26 de setiembre de 2017, por un monto de ₡5.122.6 millones, que luego fue refrendado por la CGR según oficio número DFOE-EC-0847 del 11 de diciembre de 2017.

Al 31 de diciembre de 2018 la ejecución del presupuesto alcanzó la suma de ₡4.294,8 millones, monto que equivale al 84% del presupuesto total.

La ejecución del presupuesto de egresos se realiza en apego del compromiso adquirido, en cumplimiento de las políticas de austeridad dictadas por las autoridades superiores,

procurando que estas disposiciones no menoscaben la consecución de las metas y el desempeño de las responsabilidades propias de la institución.

El siguiente cuadro resume a nivel de cuentas mayores la conformación del presupuesto, así como los montos ejecutados y los porcentajes equivalentes para cada una de ellas.

Cuadro 2: Detalle de egresos

31 de diciembre de 2018

Detalle	Presupuesto	Ejecución	Porcentaje
REMUNERACIONES	3,084,001,930.87	2,610,714,596.48	84.7%
SERVICIOS	1,817,021,890.00	1,599,031,032.83	88.0%
MATERIALES Y SUMINISTROS	19,445,400.00	10,552,632.21	54.3%
BIENES DURADEROS	5,101,000.00	2,023,704.74	39.7%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	121,304,710.00	72,496,419.62	59.8%
CUENTAS ESPECIALES	75,787,411.17	0.00	0.0%
PRESUPUESTO TOTAL	5,122,662,342.04	4,294,818,385.88	83.8%

Al estar determinada por Ley la manera de recibir los ingresos incide de una forma directa en que no haya limitaciones económicas en cuanto a la ejecución de los gastos programados, razón por la cual no hay restricciones que enumerar en este apartado.

2. RESULTADO DE LA EJECUCIÓN -SUPERÁVIT O DÉFICIT- (4.5.6 b. ii)

Conforme se indicó en el punto 1.1, el financiamiento del presupuesto de la SUPEN está determinado en la Ley Reguladora del Mercado de Valores N°7732, en la que establece que, del presupuesto ejecutado un 80% es aportado por el BCCR y el restante 20% es contribuido de manera proporcional por los sujetos supervisados.

En el siguiente cuadro se representa el comportamiento de los ingresos en relación con los egresos, para para este período.

Cuadro 3: Informe de superávit o déficit

31 de diciembre de 2018

Detalle		Monto
1. Ingresos presupuestados	5,122,662,342.04	
Ingresos devengados	4,294,818,385.88	
<u>Superávit o pérdida de ingresos</u>		-827,843,956.16
2. Egresos presupuestados	5,122,662,342.04	
Total gastos	4,294,818,385.88	
<u>Superávit o pérdida de egresos</u>		827,843,956.16
<u>TOTAL SUPERÁVIT</u>		0.00
RESUMEN		
Ingresos devengados		4,294,818,385.88
Menos:		
Total gastos		4,294,818,385.88
<u>SUPERÁVIT O PÉRDIDA</u>		0.00

Dada la normativa aplicable para el financiamiento del presupuesto, la SUPEN no refleja ningún tipo de superávit o déficit, por lo tanto, de acuerdo con lo establecido en la Norma 4.5.6 b) ii, no se presenta ningún plan de amortización del déficit, en consecuencia, tampoco un acuerdo de aprobación del plan de amortización por parte del jerarca.

3. ANÁLISIS DE DESVIACIONES DE MAYOR RELEVANCIA (4.5.6 b. iii)

3.1. Marco filosófico

- Misión
Promover pensiones dignas

- Visión
Ser un referente técnico en el fortalecimiento del Sistema Nacional de Pensiones

3.2. Centro de Costo y el Gasto Asociado por Meta

La SUPEN está conformada por cinco programas, cada uno de ellos establece una serie de objetivos y metas que contribuyen al propósito de la organización; el siguiente cuadro representa el presupuesto asignado por meta y la ejecución lograda en cada uno de los programas.

Cuadro 4: Presupuesto ordinario de egresos por programa y por meta

DEPENDENCIA	# META	ENUNCIADO	Presupuesto por meta	Ejecutado por meta	Porcentaje de Ejecución
DESPACHO			160,956,576	116,584,320	72%
	1	Tener, en promedio, los indicadores de cumplimiento de metas de toda la Superintendencia con nota superior al 85%.	160,956,576	116,584,320	72%
DIVISIÓN JURÍDICA			512,164,765	464,999,709	91%
	2	Tramitar en tiempo las solicitudes de asesoría jurídica, denuncias y/o consultas jurídicas; las denuncias y/o consultas de los afiliados y los trámites judiciales	338,460,611	335,050,397	99%
	3	Tramitar en un tiempo promedio no superior de seis meses calendario los procedimientos administrativos iniciados por la Superintendencia de Pensiones	78,251,063	44,515,509	57%
	4	Atender el 100% de las labores de capacitación programadas, dentro de la jornada laboral.	14,032,364	13,489,548	96%
	5	Atender el 100% de los requerimientos relacionados con la mejora continua (SGC-Riesgos-PGAI)	3,830,010	2,997,677	78%

DEPENDENCIA	#	ENUNCIADO	Presupuesto	Ejecutado por	Porcentaje
	6	Atender el 100% de las actividades relacionadas con proyectos institucionales.	77,590,717	68,946,579	89%
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN Y NORMATIVA			657,896,829	597,197,778	91%
	7	Tener la planificación estratégica actualizada y alineada a los requerimientos institucionales.	11,915,142	11,021,188	92%
	8	Cumplir con las entregas de los proyectos en el plazo planificado.	86,045,424	72,561,857	84%
	9	Presentar estudios que cumplan con los requisitos del producto.	79,409,143	73,588,676	93%
	10	Utilizar, en PYN, el 65% del plazo declarado en la publicación realizada en La Gaceta por la SUPEN.	29,637,030	27,724,106	94%
	11	Cumplir el 100% del cronograma de revisión de normativa al menos cada tres años.	103,201,721	81,118,680	79%
	12	Atender el 100% de las labores de capacitación programadas, dentro de la jornada laboral.	19,041,604	17,798,191	93%
	13	Atender el 100% de los requerimientos relacionados con la mejora continua (SGC-Riesgos-PGAI)	4,373,913	3,114,684	71%
	14	Atender el 100% de las actividades relacionadas con proyectos institucionales.	324,272,852	310,270,395	96%
DIVISIÓN SUPERVISIÓN DEL RÉGIMENES COLECTIVOS			1,336,720,308	1,099,419,819	82%
	15	Ejecutar la supervisión de los regímenes colectivos del Sistema Nacional de Pensiones.	1,070,852,904	884,439,317	83%
	16	Atender el 100% de las labores de capacitación programadas, dentro de la jornada laboral.	61,757,417	48,523,846	79%
	17	Atender el 100% de los requerimientos relacionados con la mejora continua (SGC-Riesgos-PGAI)	4,002,157	1,645,838	41%
	18	Atender el 100% de las actividades relacionadas con proyectos institucionales.	200,107,831	164,810,817	82%
DIVISIÓN SUPERVISIÓN DEL RÉGIMEN DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL			1,433,485,369	1,276,766,822	89%
	19	Fiscalizar y supervisar el cumplimiento de la normativa vigente y el proceso de identificación, medición, control y seguimiento de los riesgos identificados en las entidades supervisadas y en los fondos administrados.	1,153,525,856	1,056,330,245	92%
	20	Atender el 100% de las labores de capacitación programadas, dentro de la jornada laboral.	73,521,145	36,596,140	50%
	21	Atender el 100% de los requerimientos relacionados con la mejora continua (SGC-Riesgos-PGAI)	3,732,364	2,149,343	58%

DEPENDENCIA	#	ENUNCIADO	Presupuesto	Ejecutado por	Porcentaje
	22	Atender el 100% de las actividades relacionadas con proyectos institucionales.	202,706,002	181,691,095	90%
ÁREA COMUNICACIÓN Y SERVICIOS			1,021,438,496	739,849,938	72%
	23	Ejecutar el 100% de las labores programadas en el plan de comunicación y en la aplicación de herramientas relacionadas (encuesta, quejas)	148,086,253	99,287,610	67%
	24	Atender el 100% de los requerimientos en gestión de recursos.	401,368,017	300,895,370	75%
	25	Atender el 100% de los requerimientos del sistema de gestión de la calidad.	401,337,004	302,714,894	75%
	26	Atender el 100% de las labores de capacitación programadas, dentro de la jornada laboral.	13,800,708	8,872,988	64%
	27	Atender el 100% de los requerimientos relacionados con la mejora continua (SGC-Riesgos-PGAI)	4,124,706	3,369,489	82%
	28	Atender el 100% de las actividades relacionadas con proyectos institucionales.	52,721,807	24,709,586	47%
TOTAL			5,122,662,342	4,294,818,386	84%

3.3. Indicador de desviación presupuestaria

Con el objeto de unificar la presentación de resultados y criterios de medición se estableció, para todas las Superintendencias, un parámetro para medir la desviación porcentual entre lo ejecutado y el presupuesto para el logro de las metas y proyectos propuestos.

El resultado de la desviación en el uso de los recursos para el 2018 fue del 16,2%. Dicho resultado se cataloga, de acuerdo con los parámetros previamente establecidos, en la categoría de “Bueno”.

El siguiente cuadro muestra los resultados obtenidos.

Cuadro 5: Desviación porcentual

Parámetros:

ENUNCIADO	INDICADOR EJECUCION PRESUPUESTARIA	PARÁMETROS			
		Excelente	Muy Bueno	Bueno	Malo
Desviación porcentual entre lo ejecutado y lo presupuestado	$\frac{\text{Gasto Real del período} - 0.1 * 100\%}{\text{Gasto Presupuestado}}$	< 5%	≥5 <15%	≥15% < 25%	>25%

Resultados:

ENUNCIADO	INDICADOR EJECUCION PRESUPUESTARIA	PARÁMETROS			
		Excelente	Muy Bueno	Bueno	Malo
Desviación porcentual entre lo ejecutado y lo presupuestado	$\frac{5.122.662.342 - 1 * 100\%}{4.294.818.386}$			16%	

Porcentajes de Ejecución y de Desviación

Detalle	Presupuesto	Ejecutado Efectivo	% Ejecución	% Desviación
Presupuesto	Q5.122.662.342	Q4.294.818.386	83,8%	16,2%

3.4. Indicadores operativos

La evaluación general de la SUPEN resulta del promedio de las notas obtenidas por los cinco procesos que conforman la organización, según se detallan para este período, de conformidad con los indicadores previamente declarados.

Se observa que la SUPEN obtuvo 87% como resultado de los trabajos programados realizados en proporción con los trabajos programados, lo que se califica como excelente. En lo que se refiere a la desviación del porcentaje de realización del trabajo con respecto al programado, se obtuvo un resultado del 13%, que de conformidad con los parámetros es catalogado como excelente.

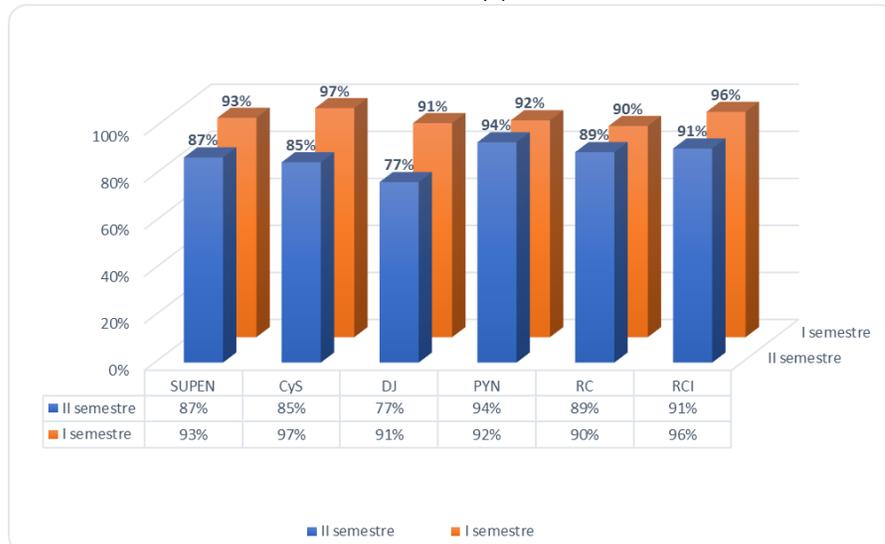
El siguiente cuadro representa los resultados de manera general.

Cuadro 6: Resumen de trabajo programados

INTERPRETACION	INDICADORES OPERATIVOS	PARÁMETROS				RESULTADOS
	(institucionales y por meta)	E	MB	B	M	

INTERPRETACION	INDICADORES OPERATIVOS (institucionales y por meta)	PARÁMETROS				RESULTADOS
		E	MB	B	M	
Porcentaje de trabajos programados que se realizaron, por meta institucional	(Trabajos planificados realizados) / (Trabajos planificados) x 100%	≥ 85%	80% ≤ 85/%	75% ≤ 80%	< 75%	87%
Porcentaje de trabajos realizados (programados y no programados) con respecto a los programados planificados	(Q Trabajos realizados) / (Q Trabajos planificados) * 100%	≥ 100%	90% ≤ 100%	80% ≤ 90%	< 80%	87%
Desviación del porcentaje de realización del trabajo con respecto al programado.	(Porcentaje de ejecución planificada del trabajo) – (Porcentaje de ejecución real del trabajo)	< 15%	15% ≤ 25%	25% ≤ 35%	< 35%	13%
Trabajos no programables realizados	# de trabajos no programables realizados	N/A	N/A	N/A	N/A	0%

Gráfico 1: Evaluación de SUPEN General y por Proceso



Fuente: F PYC 01.0.3 Planes operativos por proceso

3.5. Proyectos estratégicos

Cuadro 7: Avance en proyectos estratégicos

Objetivo del proyecto	Nombre del Proyecto / director	Fase actual	Avance (R/P)	Observaciones
<p>Fortalecer y actualizar el enfoque de supervisión orientado a la gestión de los riesgos, así como brindar un marco para la gestión y evaluación de riesgos de las entidades reguladas de acuerdo con sanas prácticas.</p>	<p>Implementación del nuevo Modelo de Supervisión Basado en Riesgos MSBR</p> <p>Responsable: Carlos Arias</p>	<p>Segundo trimestre 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planes piloto en las entidades -Guías internas de supervisión -Criterios de evaluación -Marco de supervisión 	<p>95%</p>	<p>Finalizado: Planes Piloto en Popular Pensiones, BAC, Fondo de empleados del ICE, Fondo de Empleados del BNCR y JUPEMA. Además, se ampliaron por cuenta de las divisiones de Supervisión los instrumentos que el proyecto preparo para la supervisión en las demás entidades.</p> <p>En Ejecución: En febrero el CE conocerá los procedimientos de supervisión. Actualmente los documentos están listos para ser agendados y conocidos.</p> <p>El modelo presentó como entregable los requerimientos de información. No formaba parte del alcance realizar la implementación, cambios en normativa ni ajustes en los sistemas de información. Se conceptualizaron dos proyectos para normativa contable e inversiones. Adicionalmente, se abrirá sobre otra información relevante para supervisión, entre ella afiliados, pensionados y eventual vinculación con CDN y su tratamiento.</p>
<p>Brindar un marco regulatorio claro y congruente sobre los productos que pueden ofrecer las operadoras a los afiliados que requieran la aprobación del supervisor.</p>	<p>Reglamento de Autorizaciones</p> <p>Responsable: Gianfranco Rodríguez</p>	<p>Segundo trimestre 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presentación al CONASSIF con la propuesta de Reglamento de Autorizaciones y reformas reglamentarias sobre los productos y servicios que pueden ofrecer. 	<p>60%</p>	<p>En Ejecución: Etapas: Elaboración de texto de la normativa</p> <p>Este proyecto presenta un atraso en la ejecución, producto de que los recursos de la Superintendencia se han enfocado en el Reglamento de Gestión de Activos.</p>

Objetivo del proyecto	Nombre del Proyecto / director	Fase actual	Avance (R/P)	Observaciones
Elaborar un Reglamento de Disciplina de Mercado, que regule la relación entre los afiliados y pensionados, entidades supervisadas y la SUPEN, donde se establezca un marco para la atención de consultas, denuncias y quejas de los afiliados, indique la regulación, definición y alcance de la publicidad, comunicación e información (incluido el cálculo de los rendimientos) dirigida al afiliado y pensionado, que plantee el accionar de los agentes promotores como asesores de los afiliados y pensionados.	Reglamento de Disciplina de Mercado Responsable: Rolando Alvarado	Primer trimestre 2018: -Promulgación de los Acuerdos sobre Rentabilidad e Información para el Estado de Cuenta.		Detenido: Etapa: Elaboración de texto de la normativa El trámite del texto de Reglamento se ha detenido para dar prioridad al Reglamento de Autorizaciones.
Generar un marco regulatorio para la gestión de activos que, acorde con lo estipulado en leyes, las normas vigentes y en principios internacionales, permita a los entes supervisados realizar una sana administración de los recursos en beneficio de los afiliados	Reglamento de Gestión de Activos Responsable: Daisy Céspedes	Segundo trimestre 2018: Aprobación de texto Reglamento	100%	Finalizado Aprobado por el Consejo Nacional De Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 5 Del Acta de la Sesión 1452-2018, celebrada el 16 de octubre del 2018. Publicado en el Alcance 192 del Diario Oficial "La Gaceta", del 02 de noviembre del 2018.
Confeccionar una aplicación de la página web de la SUPEN mediante la cual, un afiliado activo del Sistema Nacional de Pensiones Costarricense pueda consolidar información acerca de su participación en los diferentes productos, mostrando para cada caso la información pertinente de cara a una futura pensión.	Expediente Previsional Responsable: Adrián Hernandez	Segundo trimestre 2018: -Programación de la funcionalidad de acceso a la aplicación y aceptación de términos de uso.	50%	Finalizado: En el pasado mes de noviembre la SUPEN puso a disposición del público el nuevo Expediente Previsional. https://www.supen.fi.cr/web/supen/eup

Fuente: Investigación y Desarrollo.

4. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL Y PROGRAMÁTICO (4.5.6 b. iv)

Al término del período se mostraron resultados satisfactorios, en eficiencia, eficacia, economía y calidad en el uso de los recursos asignados a la SUPEN. Para el período en estudio, el presupuesto aprobado por la Contraloría General de la República ascendió a ¢5.122.662.342,04 de los cuales se ejecutaron ¢4.294.818.385,88, dando como resultado una erogación del 84%.

A nivel de resultados, se destaca que se logró que el 87% de los indicadores de desempeño de la SUPEN se ubiquen en zona verde, lo cual denota un alto grado de efectividad durante todo el período.

Por tanto, se observa que las metas se cumplieron conforme a lo programado, con resultados de desempeño significativos y con el uso del 84% de los recursos presupuestarios asignados.

Por lo expuesto, se puede indicar que la SUPEN mostró un desempeño positivo a nivel de toda la organización, logrando así cumplir con los objetivos estratégicos y operativos que se trazó para el período recién concluido.

En cuanto a la cantidad de usuarios o personas que se ven beneficiadas por los servicios brindados por la SUPEN, se puede afirmar que producto de las labores están favorecidas todas las personas que participan directa o indirectamente del Sistema Nacional de Pensiones. Se puede indicar que la SUPEN ayuda a las personas mayores de 15 años que representa alrededor de 3,8 millones de individuos, en la que se encuentra la población económicamente activa, a la mayoría de ellos les supervisa la cuenta individual y a los otros los motiva, a través de la divulgación de información, a entrar de forma activa en el sistema, para que tengan al final de edad productiva una pensión digna que les ayude a sobrellevar la vejez.

5. SITUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA GLOBAL (4.5.6 b. v)

La SUPEN al ser un Órgano de Desconcentración Máxima adscrito al BCCR, no emite estados financieros, esos documentos se incluyen en el legajo que el BCCR remite a través del sistema de presupuestos públicos de la Contraloría General de la República.

Dado lo anterior, no se adjunta en este informe un análisis de la situación económica-financiera global de la SUPEN respaldada con los estados financieros. Es preciso indicar que por la forma en que está establecido el financiamiento de las erogaciones de la SUPEN la situación financiera está garantizada por Ley.

6. MEDIDAS CORRECTIVAS Y ACCIONES PARA LA MEJORA CONTÍNUA (4.5.6 b. vi)

La SUPEN cuenta desde el 2008 con un sistema de gestión de la calidad y actualmente está certificada bajo la Norma ISO 9001:2015. Como parte de ese sistema, se realizan auditorías internas de calidad en procura de ir mejorando los procesos.

En línea con lo anterior, seguidamente se presenta un extracto de los resultados para el primer semestre del año.

Acciones correctivas

En lo que respecta a acciones correctivas tienen catorce formularios abiertos a partir de los siguientes orígenes: a) Producto de recomendaciones de la Auditoría Interna y b) Por no conformidades detectadas en la auditoría interna de calidad.

Las no conformidades detectadas están relacionadas mayormente con incumplimientos de procedimientos o políticas vigentes en la SUPEN (relacionados con actividades,

controles o plazos documentados y no ejecutados), en segundo lugar, con atención de acuerdos y control de registros, para adaptarlos a la operativa actual.

Oportunidades de mejora

Se atendieron tres oportunidades de mejora, según se indica a continuación:

1. Mejora en la página web, para búsquedas de normativa.
2. Mejora en la página web, para dotar al afiliado de una opción para consultar en un solo lugar toda la información relacionada pensiones.
3. Mejoras en el Sistema de Trámites Internos de correspondencia.

CUADROS:

7. RESULTADOS DE POI POR PROGRAMA

Cuadro 8: POI Despacho

 SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018							
Objetivos estratégicos de SUPEN :			1. Vigilar a los participantes en el Sistema Nacional de Pensiones. 2. Fortalecer el sistema de pensiones y ahorro laboral. 3. Empoderar al afiliado.				
Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo			"Sector de política monetaria y supervisión financiera" Fortalecimiento de la regulación y supervisión microprudencial/ aplicación de la supervisión basada en riesgos (SBR)				
Clasificador funcional			Asuntos financieros y fiscales				
PROGRAMACIÓN ESPECÍFICA							
Producto	Objetivos específicos	Meta	Detalle de la labor	Indicador	Compromiso previsto en el semestre	Resultado promedio por meta	
						I semestre	II semestre
Despacho, responsable Álvaro Ramos Chaves							
Objetivos generales : 1. Evaluar la capacidad de la SUPEN para cumplir los objetivos de calidad, así como gestionar medidas para su mejora continua. 2. Evaluar la eficacia de los planes de acción propuestos para atender las no conformidades. 3. Verificar que se implementen medidas para atender las oportunidades de mejora que se detecten a partir de la realimentación con el cliente.							
Supervisión Normativa Comunicación	Cumplir con el mandato de autorizar, regular, supervisar y fiscalizar el Sistema Nacional de Pensiones, para velar porque los miembros de la sociedad costarricense dispongan de una prestación de acuerdo al régimen al que pertenecen, informar al público al respecto y fomentar la cultura de la previsión.	Tener, en promedio, los indicadores de cumplimiento de metas de toda la Superintendencia con nota igual o superior al 85%.	Evaluar el desempeño de toda la organización	Promedio de los resultados de los indicadores de los procesos.	85%	93%	87%

Cuadro 9: POI Comunicación y servicios

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018							
Objetivos estratégicos de SUPEN :		1. Vigilar a los participantes en el Sistema Nacional de Pensiones. 2. Fortalecer el sistema de pensiones y ahorro laboral. 3. Empoderar al afiliado.					
Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo		"Sector de política monetaria y supervisión financiera" Fortalecimiento de la regulación y supervisión microprudencial/ aplicación de la supervisión basada en riesgos (SBR)					
Clasificador funcional		Asuntos financieros y fiscales					
PROGRAMACIÓN ESPECÍFICA							
Producto	Objetivos específicos	Meta	Detalle de la labor	Indicador	Compromiso previsto en el semestre	Resultado promedio por meta	
						I semestre	II semestre
Comunicación y Servicios, responsable José Ezequiel Arias González							
Objetivos generales:							
1. Fomentar en la población el desarrollo de una cultura previsional con el propósito de crear conciencia de la importancia de la pensión. 2. Gestionar oportunamente los recursos humanos, materiales, financieros y servicios administrativos, de acuerdo con los requerimientos y disposiciones institucionales. 3. Evaluar la capacidad de la SUPEN para cumplir los objetivos de calidad, así como gestionar medidas para su mejora continua.							
Comunicación	Propiciar la comunicación interna y externa, mediante la ejecución del plan de comunicación.	Ejecutar el 100% de las labores programadas en el plan de comunicación y en la aplicación de herramientas relacionadas (encuesta, quejas)	Ejecución del plan de comunicación (TRA)	TRA = (CAE/CAP) * 100 Cantidad de actividades ejecutadas / Cantidad de actividades programadas * 100	TRA ≥ 85%	100%	67%
			Atención de quejas	%QP = (total de quejas en plazo/total de quejas tramitadas) * 100	%QP = 100%		
Supervisión	Atender los requerimientos de Gestión de recursos, necesarios para el buen funcionamiento de la organización.	Atender el 100% de los requerimientos en gestión de recursos.	Índice de desempeño en costos-capacitación	Valor ejecutado (% ejecutado actividades capacitación * presupuesto total de capacitación)/ PE = Presupuesto ejecutado de capacitación	IDC ≥ 0.85	100%	100%
			Calificación del cliente interno	1- Sesiones de realimentación entre procesos, buzón interno para la mejora, observaciones directas o resultados de la encuesta del cliente interno F SGC 03.0.3 2- CCI = Calificación conjunta de conforme más muy conforme > 85% (si se aplica encuesta)	1- AA ≥ 90% 2- CCI ≥ 85%		
Supervisión, Comunicación Normativa	Evaluar la capacidad de la SUPEN para cumplir los objetivos de calidad, así como gestionar medidas para su mejora continua.	Atender el 100% de los requerimientos del sistema de gestión de la calidad.	Reincidencias en no conformidades	RNC = Cantidad de reincidencias en las no conformidades	RNC = 0 (100% de formularios de NC que no sean reincidentes)	91%	86%
			No conformidades vencidas	NCvenc = Cantidad de NC vencidas/ Total NC pendientes x 100%	NC venc = 0 (100% de formularios de NC que estén al día)		
Supervisión Normativa Comunicación	Proporcionar a la SUPEN recursos humanos altamente calificados en términos de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para lograr un óptimo desempeño.	Atender el 100% de las labores de capacitación programadas, dentro de la jornada laboral.	Asistencia a capacitaciones externas y formaciones internas impartidas, dentro de la jornada laboral.	Horas ejecutadas/ Horas programadas u Horas de capacitación	100%	100%	77%
Supervisión Normativa Comunicación	Evaluar la capacidad de la SUPEN para cumplir los objetivos de calidad, así como gestionar medidas para su mejora continua.	Atender el 100% de los requerimientos relacionados con la mejora continua (SGC-Riesgos-PGAI)	Atender los requerimientos relacionados con el SGC, evaluación de riesgos, PGAI, entre otros relacionados con la mejora continua.	Horas ejecutadas/ Horas programadas u Horas de calidad	100%	97%	100%
Supervisión Normativa Comunicación	Participar en proyectos del portafolio institucional de proyectos.	Atender el 100% de las actividades relacionadas con proyectos institucionales.	Atender las actividades requeridas en proyectos institucionales	Horas actividades realizadas/Horas actividades planificadas en proyectos	100%	100%	NA

Cuadro 10: POI División de Planificación y Normativa

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018							
Objetivos estratégicos de SUPEN :			1. Vigilar a los participantes en el Sistema Nacional de Pensiones. 2. Fortalecer el sistema de pensiones y ahorro laboral. 3. Empoderar al afiliado.				
Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo			"Sector de política monetaria y supervisión financiera" Fortalecimiento de la regulación y supervisión microprudencial/ aplicación de la supervisión basada en riesgos (SBR)				
Clasificador funcional			Asuntos financieros y fiscales				
PROGRAMACIÓN ESPECÍFICA							
Producto	Objetivos específicos	Meta	Detalle de la labor	Indicador	Compromiso previsto en el semestre	Resultado promedio por meta	
						I semestre	II semestre
División de Planificación y Normativa, responsables: Porfirio Rojas Fajardo y Yanni Sterloff Charalampidu							
Objetivos generales: 1. Gestionar el desarrollo de la planificación estratégica institucional. 2. Gestionar la administración del portafolio institucional de proyectos. 3. Tramitar las solicitudes de información y estudios particulares.			4. Mantener el marco regulatorio del Sistema Nacional de Pensiones alineado con: a. La protección de los intereses de los afiliados. b. La adecuada gestión de los riesgos del Sistema Nacional de Pensiones. c. La aplicación de las mejores prácticas de gestión en los participantes. 5. Tramitar oportunamente las solicitudes de aprobación y autorización requeridas por los participantes del Sistema Nacional de Pensiones.				
Supervisión Normativa Comunicación	Gestionar el desarrollo de la planificación estratégica institucional.	Tener la planificación estratégica actualizada y alineada a los requerimientos institucionales.	Desarrollar ejercicios de alineamiento táctico y consolidación de estrategia para cumplir con los objetivos de la organización.	Documento con el Plan Estratégico actualizado antes de mayo.	90%	100%	100%
Supervisión Normativa Comunicación	Gestionar la administración del portafolio institucional de proyectos.	Cumplir con las entregas de los proyectos en el plazo planificado.	Gestionar los proyectos de la organización.	Actividades realizadas/ Actividades planificadas.	80%	78%	88%
Supervisión Normativa Comunicación	Tramitar las solicitudes de información y estudios particulares.	Presentar estudios que cumplan con los requisitos del producto.	Confeccionar estudios y solicitudes de información que cumplan con los requisitos.	Calificación del Responsable del proceso (promedio simple de las notas de los estudios finalizados en el periodo en cuestión)	90%	88%	96%
Normativa	Tramitar oportunamente las solicitudes de aprobación y autorización requeridas por los participantes del Sistema Nacional de Pensiones.	Utilizar, en PYN, el 65% del plazo declarado en la publicación realizada en La Gaceta por la SUPEN.	Tramitar las solicitudes de autorización o aprobación que ingresan a la institución.	Plazo de atención del trámite (%A=% de autorizaciones o aprobaciones=días efectivos de trámite por PYN/días de plazo legal.	%A ≤ 65%	100%	100%
Normativa	Mantener alineado el marco regulatorio del Sistema Nacional de Pensiones a los intereses de la organización.	Cumplir el 100% del cronograma de revisión de normativa al menos cada tres años.	Gestionar proyectos Normativos.	NR= NE/NV *100% Porcentaje de Reglamentos revisados (producto terminado). NE= Reglamentos revisados de acuerdo al cronograma. NV= Reglamentos vigentes en la página web.	%NR ≥ 100%	NA	100%
Supervisión Normativa Comunicación	Proporcionar a la SUPEN recursos humanos altamente calificados en términos de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para lograr un óptimo desempeño.	Atender el 100% de las labores de capacitación programadas, dentro de la jornada laboral.	Asistencia a capacitaciones externas y formaciones internas impartidas, dentro de la jornada laboral.	Horas ejecutadas/ Horas programadas u Horas de capacitación.	100%	100%	100%
Supervisión Normativa Comunicación	Evaluar la capacidad de la SUPEN para cumplir los objetivos de calidad, así como gestionar medidas para su mejora continua.	Atender el 100% de los requerimientos relacionados con la mejora continua (SGC-Riesgos-PGAI)	Atender los requerimientos relacionados con el SGC, evaluación de riesgos, PGAI, entre otros relacionados con la mejora continua.	Horas ejecutadas/ Horas programadas u Horas de calidad.	100%	96%	48%
Supervisión Normativa Comunicación	Participar en proyectos del portafolio institucional de proyectos.	Atender el 100% de las actividades relacionadas con proyectos institucionales.	Atender las actividades requeridas en proyectos institucionales.	Horas actividades realizadas/Horas actividades planificadas en proyectos.	100%	89%	95%

Cuadro 11: División Jurídica

<p>SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018</p>							
Objetivos estratégicos de SUPEN :		<p>1. Vigilar a los participantes en el Sistema Nacional de Pensiones. 2. Fortalecer el sistema de pensiones y ahorro laboral. 3. Empoderar al afiliado.</p>					
Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo		"Sector de política monetaria y supervisión financiera" Fortalecimiento de la regulación y supervisión microprudencial/ aplicación de la supervisión basada en riesgos (SBR)					
Clasificador funcional		Asuntos financieros y fiscales					
PROGRAMACIÓN ESPECÍFICA							
Producto	Objetivos específicos	Meta	Detalle de la labor	Indicador	Compromiso previsto en el semestre	Resultado promedio por meta	
						I semestre	II semestre
División Jurídica, responsable Nelly María Vargas Hernández							
Objetivo general: Asesorar a la institución en materia jurídica, y a los usuarios en temas relacionados con el sistema de pensiones, de forma oportuna, precisa y de acuerdo con los requerimientos del consultante.							
Supervisión	Atender y tramitar las solicitudes de asesoría jurídica, denuncias, consultas y trámites judiciales.	Tramitar en tiempo las solicitudes de asesoría jurídica, denuncias y/o consultas jurídicas; las denuncias y/o consultas de los afiliados y los trámites judiciales.	<p>Atención de consultas jurídicas.</p> <p>Atención de consultas y denuncias.</p> <p>Atención de Recursos administrativos.</p>	<p>%CIATP= Porcentaje de las consultas jurídicas atendidas en los días hábiles previstos según lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultas jurídicas complejas D< 30 días hábiles • Consultas jurídicas simples D< 15 días hábiles <p>%CyDATP =Porcentaje de las consultas y denuncias atendidas dentro de los días hábiles disponibles para tramitar, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para consultas simples D< 10 días hábiles • Para consultas complejas D<25 días hábiles • Para denuncias D<30 días hábiles <p>Recursos administrativos RA 1- Porcentaje de los recursos administrativos atendidos en los días hábiles previstos según lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos complejos D< 30 días hábiles • Recursos simples D< 15 días hábiles <p>Recursos administrativos RnoRev 2- Total de recursos administrativos no revocados ni total ni parcialmente por CONASSIF /total de recursos administrativos presentados en el año calendario al CONASSIF*100</p>	<p>%CIATP ≥ 80%</p> <p>%CyDATP ≥ 80%</p> <p>1- %RA ≥ 70% 2- %RnoRev ≥ 90%</p>	91%	96%
Supervisión	Atender en plazo los procedimientos administrativos iniciados por la superintendencia.	Tramitar en un tiempo promedio no superior de doce meses calendario los procedimientos administrativos iniciados por la Superintendencia de Pensiones.	Atención de procedimientos administrativos.	Tiempo de Procedimientos Administrativos = TPA: TPA = Meses disponibles para remitir al Superintendente el informe final, con recomendación de los procedimientos administrativos.	100% (TPA < 12 meses)	NA	50%
Supervisión Normativa Comunicación	Proporcionar a la SUPEN recursos humanos altamente calificados en términos de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para lograr un óptimo desempeño.	Atender el 100% de las labores de capacitación programadas, dentro de la jornada laboral.	Asistencia a capacitaciones externas y formaciones internas impartidas, dentro de la jornada laboral.	Horas ejecutadas/ Horas programadas u Horas de capacitación.	100%	100%	100%
Supervisión Normativa Comunicación	Evaluar la capacidad de la SUPEN para cumplir los objetivos de calidad, así como gestionar medidas para su mejora continua.	Atender el 100% de los requerimientos relacionados con la mejora continua (SGC- Riesgos-PGAI)	Atender los requerimientos relacionados con el SGC, evaluación de riesgos, PGAI, entre otros relacionados con la mejora continua.	Horas ejecutadas/ Horas programadas u Horas de calidad.	100%	99%	80%
Supervisión Normativa Comunicación	Participar en proyectos del portafolio institucional de proyectos.	Atender el 100% de las actividades relacionadas con proyectos institucionales.	Atender las actividades requeridas en proyectos institucionales.	Horas actividades realizadas/Horas actividades planificadas en proyectos.	100%	75%	95%

Cuadro 11: POI REGÍMENES DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL

 SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018							
Objetivos estratégicos de SUPEN :				1. Vigilar a los participantes en el Sistema Nacional de Pensiones. 2. Fortalecer el sistema de pensiones y ahorro laboral. 3. Empoderar al afiliado.			
Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo				"Sector de política monetaria y supervisión financiera" Fortalecimiento de la regulación y supervisión microprudencial/ aplicación de la supervisión basada en riesgos (SBR)			
Clasificador funcional				Asuntos financieros y fiscales			
PROGRAMACIÓN ESPECÍFICA							
Producto	Objetivos específicos	Meta	Detalle de la labor	Indicador	Compromiso previsto en el semestre	Resultado promedio por meta	
						I semestre	II semestre
División de Supervisión de Regímenes de Capitalización Individual, responsable Patricia Abarca Rodríguez							
Objetivo general: Identificar los riesgos del Sistema Nacional de Pensiones, y ejecutar oportunamente las acciones necesarias para que sean mitigados.							
Supervisión	Supervisar el Régimen de Capitalización individual bajo el actual modelo de supervisión basado en riesgos.	Fiscalizar y supervisar el cumplimiento de la normativa vigente y el proceso de identificación, medición, control y seguimiento de los riesgos identificados en las entidades supervisadas y en los fondos administrados.	Comunicar trimestralmente la matriz con la evaluación de riesgos para cada entidad supervisada.	MR = (Número de matrices de riesgos enviados al Despacho dentro de los quince días hábiles, siguientes al cierre del trimestre evaluado/Número de matrices programadas) *100	MR _{RCI} = 100%	100%	100%
Supervisión Normativa Comunicación	Proporcionar a la SUPEN recursos humanos altamente calificados en términos de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para lograr un óptimo desempeño.	Atender el 100% de las labores de capacitación programadas, dentro de la jornada laboral.	Asistencia a capacitaciones externas y formaciones internas impartidas, dentro de la jornada laboral.	Horas ejecutadas/ Horas programadas u Horas de capacitación.	100%	39%	67%
Supervisión Normativa Comunicación	Evaluar la capacidad de la SUPEN para cumplir los objetivos de calidad, así como gestionar medidas para su mejora continua.	Atender el 100% de los requerimientos relacionados con la mejora continua (SGC-Riesgos-PGAI)	Atender los requerimientos relacionados con el SGC, evaluación de riesgos, PGAI, entre otros relacionados con la mejora continua.	Horas ejecutadas/ Horas programadas u Horas de calidad.	100%	98%	3%
Supervisión Normativa Comunicación	Participar en proyectos del portafolio institucional de proyectos.	Atender el 100% de las actividades relacionadas con proyectos institucionales.	Atender las actividades requeridas en proyectos institucionales.	Horas actividades realizadas/Horas actividades planificadas en proyectos.	100%	100%	95%

Cuadro 12: POI REGÍMENES COLECTIVOS

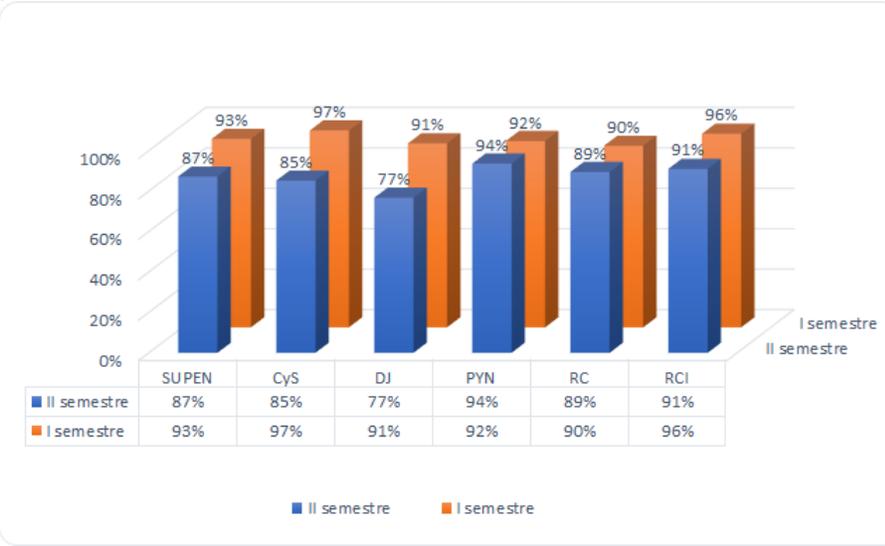
 SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018							
Objetivos estratégicos de SUPEN :			1. Vigilar a los participantes en el Sistema Nacional de Pensiones. 2. Fortalecer el sistema de pensiones y ahorro laboral. 3. Empoderar al afiliado.				
Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo			"Sector de política monetaria y supervisión financiera" Fortalecimiento de la regulación y supervisión microprudencial/ aplicación de la supervisión basada en riesgos (SBR)				
Clasificador funcional			Asuntos financieros y fiscales				
PROGRAMACIÓN ESPECÍFICA							
Producto	Objetivos específicos	Meta	Detalle de la labor	Indicador	Compromiso previsto en el semestre	Resultado promedio por meta	
						I semestre	II semestre
División de Supervisión de Regímenes Colectivos, responsable Gerardo Delgado Vargas							
Objetivo general: Identificar los riesgos de los regímenes de pensiones de beneficio definido, y ejecutar oportunamente las acciones necesarias para promover que sean mitigados.							
Supervisión	Supervisar a los regímenes de pensiones básicos y complementarios con base en riesgo; informar sobre la situación de riesgo de cada uno; proponer la aplicación del marco sancionatorio a los que incurran en incumplimientos.	Ejecutar la supervisión de los regímenes Colectivos del Sistema Nacional de Pensiones.	MR _{RC} = Mapa de riesgos de los Regímenes Colectivos.	ITR = Informe trimestral de riesgos de cada Régimen: entregado al Despacho a más tardar el último día hábil del mes siguiente al cierre de cada trimestre. Cero días de atraso: 100% Por cada día hábil de atraso se castiga con un 2%	ITR _{RC} = 100%	93%	97%
			Ejecutar el plan de supervisión de los Regímenes Colectivos.	CPS _{RC} Global = (Acciones ejecutadas por la División para cumplir el plan de supervisión/Número de acciones programadas en el plan de supervisión)*100	CPS _{RC} ≥ 95%		
Supervisión Normativa Comunicación	Proporcionar a la SUPEN recursos humanos altamente calificados en términos de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para lograr un óptimo desempeño.	Atender el 100% de las labores de capacitación programadas, dentro de la jornada laboral.	Asistencia a capacitaciones externas y formaciones internas impartidas, dentro de la jornada laboral.	Horas ejecutadas/ Horas programadas u Horas de capacitación.	100%	32%	80%
Supervisión Normativa Comunicación	Evaluar la capacidad de la SUPEN para cumplir los objetivos de calidad, así como gestionar medidas para su mejora continua.	Atender el 100% de los requerimientos relacionados con la mejora continua (SGC-Riesgos-PGAI)	Atender los requerimientos relacionados con el SGC, evaluación de riesgos, PGAI, entre otros relacionados con la mejora continua.	Horas ejecutadas/ Horas programadas u Horas de calidad.	100%	99%	2%
Supervisión Normativa Comunicación	Participar en proyectos del portafolio institucional de proyectos.	Atender el 100% de las actividades relacionadas con proyectos institucionales.	Atender las actividades requeridas en proyectos institucionales.	Horas actividades realizadas/ Horas actividades planificadas en proyectos.	100%	100%	96%

8. ANEXO RESPALDO DE LOS RESULTADOS DE POI POR PROGRAMA

La SUPEN está conformada por cinco programas, cada uno de ellos establece una serie de objetivos y metas que contribuyen al propósito de la organización. El gráfico 1 sintetiza los resultados por semestre de 2018, así como la nota global de toda la organización.

Los resultados se obtienen de la medición de una serie de indicadores relacionados con la labor sustantiva del proceso, la participación en proyectos, capacitación y actividades ligadas al Sistema de Gestión de la Calidad, estas últimas consideradas como actividades de apoyo.

Resultados Indicadores Operativos del POI

INDICADORES SUPEN																						
Meta	Resultados																					
Evaluación general de SUPEN																						
Estos resultados muestran el desempeño de la SUPEN en cada proceso y de forma global ponderada.	<p>La evaluación general de la SUPEN resulta del promedio de las notas obtenidas por los procesos que conforman la organización. En el siguiente gráfico, se muestran los resultados por semestre, para el período en estudio:</p> <p>Gráfico 2: Evaluación de SUPEN general y por proceso por semestre, año 2018</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>SUPEN</th> <th>CyS</th> <th>DJ</th> <th>PYN</th> <th>RC</th> <th>RCI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>■ II semestre</td> <td>87%</td> <td>85%</td> <td>77%</td> <td>94%</td> <td>89%</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>■ I semestre</td> <td>93%</td> <td>97%</td> <td>91%</td> <td>92%</td> <td>90%</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: F PYC 01.0.3 Planes operativos por proceso. En el primer semestre del 2018, la calificación general de SUPEN ¹ se ubicó en 93%.</p>		SUPEN	CyS	DJ	PYN	RC	RCI	■ II semestre	87%	85%	77%	94%	89%	91%	■ I semestre	93%	97%	91%	92%	90%	96%
	SUPEN	CyS	DJ	PYN	RC	RCI																
■ II semestre	87%	85%	77%	94%	89%	91%																
■ I semestre	93%	97%	91%	92%	90%	96%																

¹ En la liquidación del primer semestre de 2018, remitida a la Contraloría General de la República, se indicó que la nota de la SUPEN fue de 89%. Esto obedece a que anteriormente todas las metas se calificaban de la misma manera, sin

INDICADORES SUPEN	
Meta	Resultados
	<p>Para el segundo semestre, la nota global fue de 87%, resultado que, si bien es inferior al primer semestre, se encuentra dentro de la meta trazada por la Superintendencia.</p> <p>Finalmente, en esta evaluación, los resultados de las metas se ponderaron por nivel de relevancia, de ahí que se ajustaron los resultados del primer semestre, a efectos de tener la misma base de comparación.</p>
Evaluación de cada proceso, según sus indicadores de desempeño	
Despacho	
Tener, en promedio, los indicadores de cumplimiento de metas de toda la SUPEN con nota superior al 85%	<p>Este indicador mide la nota promedio de las metas alcanzadas por las dependencias que conforman la SUPEN. En el año 2018 se definieron 28 metas, y se estableció como objetivo lograr una calificación superior a 85%.</p> <p>El porcentaje promedio alcanzado, en el primer semestre del 2018, fue de 93%. En el segundo semestre, se alcanzó un cumplimiento de 89%, superior a la meta trazada.</p>
Comunicación y Servicios	
Ejecutar el 100% de las labores programadas en el plan de comunicación y en la aplicación de herramientas relacionadas (encuesta, quejas)	<p>Indicador 1: Ejecución del plan de comunicación externa</p> <p>Durante el período evaluado, se cumplió con todas las actividades previstas en el Plan de Comunicación Externa, por lo que el resultado del indicador es de 100%.</p> <p>Seguidamente se enumeran las actividades realizadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Publicación del Marco de supervisión y evaluación de riesgos, en la página web. 2- Divulgación de campañas informativas: "Todos tenemos que pensionarnos, infórmese desde joven", "Enorgullezca a papá, planee su futuro". 3- Desarrollo de la primera Jornada de educación en pensiones, en coordinación con la Municipalidad de San José. 4- Divulgación de la Memoria Institucional del 2017. 5- Publicación del Informe de Coyuntura del Sistema Nacional de Pensiones, a diciembre 2017. 6- Monitoreo de publicaciones en medios masivos. 7- Realización de charlas sobre pensiones en: Banco Central de Costa Rica,

tomar en cuenta si eran sustantivas o de apoyo, situación que se modificó en la liquidación del POI correspondiente al segundo semestre, del 2018.

INDICADORES SUPEN	
Meta	Resultados
	<p>Dirección de Inteligencia y Seguridad Nacional, Universidad de Costa Rica y Municipalidad de San José.</p> <p>8- Campañas en redes sociales. Asimismo, se enviaron correos con información sobre el Fondo de Capitalización Laboral y el Régimen Obligatorio de Pensiones (en confirmación de charlas a empresas).</p> <p>9- Atención de consultas sobre pensiones, mediante un chat en línea.</p> <p>En cuanto al segundo semestre, se repite el resultado del 100%, debido a que se cumplió con el plan de comunicación externa, de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Publicación del Reglamento de Gestión de Activos, en la página web. 2- Divulgación de campañas informativas, con temas varios, los más relevantes relacionados con: afiliados automáticos, ROP, FCL, Régimen voluntario, Sistema Nacional de Pensiones, preaviso y ahorro. 3- Monitoreo de publicaciones en medios masivos. 4- Campañas en redes sociales. 5- Atención de consultas sobre pensiones, mediante un chat en línea. 6- Realización de charlas sobre pensiones en: la Municipalidad de San Jose, el MIVAH, BCCR, ARESEP y MIDEPLAN. 7- Desarrollo de la encuesta nacional sobre pensiones. <p>Indicador 2: Atención de quejas debido al servicio brindado por el personal de SUPEN</p> <p>Durante el primer semestre de 2018 se presentaron cinco quejas, el 80% de las mismas se relacionan con la página web de SUPEN, según se aprecia en el siguiente detalle:</p> <p>2018-001 Acceso al reporte de fondos voluntarios, en la web. Atendida con un día de plazo.</p> <p>2018-002 Problema para bajar información de la web. Atendida el mismo día.</p> <p>2018-003 Acceso a las tablas de vida, en la web. Atendida el mismo día.</p> <p>2018-004 Atraso en la atención de una consulta. Atendida con dos días de plazo.</p> <p>2018-005 Estadísticas de septiembre de 2017, en la web. Atendida el mismo día.</p> <p>En cuanto al plazo de atención, todos los trámites se solucionaron en el tiempo previsto, que es máximo cuatro días hábiles, por lo que en este indicador se obtiene una calificación de 100%.</p> <p>Durante el segundo semestre de 2018, se presentó una queja (2018-006), por el servicio brindado a un afiliado en la División Jurídica; el trámite se</p>

INDICADORES SUPEN																										
Meta	Resultados																									
	<p>atendió fuera de plazo, dando un resultado de 0% en el cumplimiento de esta actividad.</p> <p>El resultado promedio para la meta, medido por el cumplimiento del plan de comunicación externa y la atención de las quejas, es de 100% en el primer semestre, y de 67% en el segundo semestre. El resultado en el segundo período evaluado se vio afectado por la queja que no se atendió en el plazo previsto.</p>																									
Atender el 100% de los requerimientos en gestión de recursos.	<p>Indicador 1: Índice de desempeño en costos-capacitación</p> <p>Como meta se ha establecido que el resultado del <i>Índice de desempeño en costos de capacitación</i> sea igual o superior a 0.85. Un valor por encima de éste sugiere que la ejecución del presupuesto en capacitación es proporcionalmente razonable, por ende, un valor por debajo le da a la organización una alerta temprana, para que inicie un proceso de revisión.</p> <p>En el siguiente cuadro se observan los resultados por trimestre², para el año 2018:</p> <p>Cuadro 13</p> <p>Resultado del índice de desempeño en costos: Capacitación Período 2018</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Factores</th> <th>I trimestre</th> <th>II trimestre</th> <th>III trimestre</th> <th>IV trimestre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Resultado del índice¹</td> <td>2,04</td> <td>5,63</td> <td>2,37</td> <td>0,89</td> </tr> <tr> <td>Porcentaje ejecutado en actividades de capacitación</td> <td>44%</td> <td>41%</td> <td>57%</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>Presupuesto ejecutado de capacitación (en colones)</td> <td>21 495 357</td> <td>7 140 700</td> <td>23 785 418</td> <td>39 813 723</td> </tr> <tr> <td>Presupuesto anual de capacitación (en colones)</td> <td colspan="4">98 765 600</td> </tr> </tbody> </table> <p>¹ El resultado se obtiene de multiplicar el porcentaje ejecutado, por el presupuesto anual y se divide entre el presupuesto ejecutado, en actividades de capacitación.</p> <p>Fuente: Datos obtenidos de la ejecución del presupuesto y del plan de capacitación.</p> <p>Para más información, en el siguiente cuadro se detalla la ejecución del plan de capacitación, con datos acumulados al 31 de diciembre del 2018:</p> <p>Cuadro 14</p>	Factores	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre	Resultado del índice¹	2,04	5,63	2,37	0,89	Porcentaje ejecutado en actividades de capacitación	44%	41%	57%	36%	Presupuesto ejecutado de capacitación (en colones)	21 495 357	7 140 700	23 785 418	39 813 723	Presupuesto anual de capacitación (en colones)	98 765 600			
Factores	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre																						
Resultado del índice¹	2,04	5,63	2,37	0,89																						
Porcentaje ejecutado en actividades de capacitación	44%	41%	57%	36%																						
Presupuesto ejecutado de capacitación (en colones)	21 495 357	7 140 700	23 785 418	39 813 723																						
Presupuesto anual de capacitación (en colones)	98 765 600																									

² Un aspecto por resaltar es que, a partir del segundo semestre del 2018, a la medición del IDC se le incluyó el dato del personal capacitado. En esta evaluación no se consideró dicho factor, con el propósito de comparar el resultado anual con la misma base.

INDICADORES SUPEN																																																																																																		
Meta	Resultados																																																																																																	
	<p>Comunicación y Servicios Acumulado al 31 de diciembre de 2018</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Dependencia</th> <th colspan="3">Temas</th> <th colspan="3">Presupuesto (en colones)</th> <th colspan="3">Funcionarios capacitados</th> </tr> <tr> <th>Aprobados</th> <th>Ejecutados</th> <th>%</th> <th>Asignado</th> <th>Ejecutado</th> <th>%</th> <th>Total ¹</th> <th>Capacitados</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GENERAL</td> <td>28</td> <td>23</td> <td>82%</td> <td>98 765 600,01</td> <td>92 235 198,16</td> <td>93,39%</td> <td>74</td> <td>74</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>División RC</td> <td>18</td> <td>13</td> <td>72%</td> <td>31 809 236,66</td> <td>31 809 236,67</td> <td>100,00%</td> <td>19</td> <td>19</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>División RCI</td> <td>18</td> <td>15</td> <td>83%</td> <td>37 725 859,25</td> <td>37 725 859,25</td> <td>100,00%</td> <td>23</td> <td>23</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>División PyN ²</td> <td>19</td> <td>13</td> <td>68%</td> <td>13 689 073,67</td> <td>10 114 136,42</td> <td>73,88%</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>División AJ</td> <td>15</td> <td>10</td> <td>67%</td> <td>10 189 409,60</td> <td>8 734 271,80</td> <td>85,72%</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Área CyS</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>100%</td> <td>5 352 020,83</td> <td>3 851 694,02</td> <td>71,97%</td> <td>14</td> <td>14</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Despacho</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>100%</td> <td>--</td> <td>--</td> <td>--</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>¹ La estructura organizativa de la SUPEN se compone de 79 plazas, al 31 de diciembre de 2018 se contaba con 73 plazas activas. En el primer semestre se retiraron las siguientes funcionarias: Myriam Morera (RC) y Ana Priscilla Méndez (CyS). Se aclara que durante el período en estudio, dichas funcionarias recibieron formación.</p> <p>² PyN cuenta con una 9 plazas dentro de su estructura de puestos, no obstante, desde el 07 de julio de 2014, la Directora de la División se encuentra efectuando labores especiales en la Presidencia del BCCR.</p> <p>Fuente: Estadísticas del Sistema de Gestión de Personal.</p> <p>Se considera que la ejecución del plan fue positiva y los recursos económicos destinados a este tema se encuentran dentro de las bandas de normalidad.</p> <p>Indicador 2: Calificación del cliente interno El indicador de <i>calificación del cliente interno</i> se calcula tomando en cuenta la atención de los acuerdos que surgen de las sesiones de retroalimentación entre los procesos y los aportes que los colaboradores plantean mediante el buzón interno.</p> <p>Durante el primer semestre, no se realizaron Sesiones de realimentación entre procesos, por lo que la medición del indicador, en lo que concierne a este tema, no aplica para el período en estudio.</p> <p>En lo que respecta al Buzón interno, en el primer trimestre se registraron y fueron atendidos tres aportes relacionados con la solicitud de flexibilización de la jornada laboral. Las sugerencias fueron presentadas y analizadas en el Comité Ejecutivo. Como parte del acuerdo, se realizó una comparación con respecto a las otras ODMs y posteriormente se tomó la decisión de que fueran los encargados de proceso quienes valoraran la posibilidad de aprobar cambios de horario, siempre y cuando lo anterior no afectara la ejecución de las labores. Por otra parte, se modificó la PG SUPEN 04 Política de Asistencia, apartado cuarto, a efecto de establecer que los colaboradores con horario especial no podrán retirarse de la oficina si se encuentran participando en reuniones, capacitaciones o actividades oficiales.</p> <p>Debido a lo expuesto, en el primer semestre del 2018, se cumplió con el 100% de la meta. En el segundo semestre, no se aplicó la medición del</p>									Dependencia	Temas			Presupuesto (en colones)			Funcionarios capacitados			Aprobados	Ejecutados	%	Asignado	Ejecutado	%	Total ¹	Capacitados	%	GENERAL	28	23	82%	98 765 600,01	92 235 198,16	93,39%	74	74	100%	División RC	18	13	72%	31 809 236,66	31 809 236,67	100,00%	19	19	100%	División RCI	18	15	83%	37 725 859,25	37 725 859,25	100,00%	23	23	100%	División PyN ²	19	13	68%	13 689 073,67	10 114 136,42	73,88%	8	8	100%	División AJ	15	10	67%	10 189 409,60	8 734 271,80	85,72%	8	8	100%	Área CyS	8	8	100%	5 352 020,83	3 851 694,02	71,97%	14	14	100%	Despacho	3	3	100%	--	--	--	2	2	100%
Dependencia	Temas			Presupuesto (en colones)			Funcionarios capacitados																																																																																											
	Aprobados	Ejecutados	%	Asignado	Ejecutado	%	Total ¹	Capacitados	%																																																																																									
GENERAL	28	23	82%	98 765 600,01	92 235 198,16	93,39%	74	74	100%																																																																																									
División RC	18	13	72%	31 809 236,66	31 809 236,67	100,00%	19	19	100%																																																																																									
División RCI	18	15	83%	37 725 859,25	37 725 859,25	100,00%	23	23	100%																																																																																									
División PyN ²	19	13	68%	13 689 073,67	10 114 136,42	73,88%	8	8	100%																																																																																									
División AJ	15	10	67%	10 189 409,60	8 734 271,80	85,72%	8	8	100%																																																																																									
Área CyS	8	8	100%	5 352 020,83	3 851 694,02	71,97%	14	14	100%																																																																																									
Despacho	3	3	100%	--	--	--	2	2	100%																																																																																									

INDICADORES SUPEN	
Meta	Resultados
	<p>indicador por cuanto no se realizaron sesiones de realimentación entre procesos, ni se recibieron aportes en el buzón interno.</p>
<p>Atender el 100% de los requerimientos del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>Indicador 1: Reincidencias en no conformidades (RNC) La meta para este indicador es que no existan reincidencias en no conformidades (RNC), debido a que se espera que los análisis de causa-efecto, así como los planes de acción sean exitosos, de forma que no se vuelvan a presentar los mismos hallazgos.</p> <p>Durante el primer semestre, en la Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad, se detectaron cuatro reincidencias con motivo de registros desactualizados en las Divisiones de Planificación y Normativa y Jurídica. Dando como resultado general, el 99% de los hallazgos detectados no fue reincidente. En cuanto al segundo semestre, ningún hallazgo fue reincidente, por lo que se cumple el 100% de la meta, aspecto que es positivo para la organización, por cuanto denota que los planes de acción propuestos han sido efectivos.</p> <p>Indicador 2: No conformidades vencidas (NCV) Durante el primer semestre del año, se presentaron No conformidades vencidas en todos los meses, con un promedio de 18% de formularios con planes de acción atrasados. Para junio, se disminuyó la cantidad, pasando de 20% a 9%. En lo que respecta al segundo semestre, se repite la tendencia, presentando atrasos en todo el período, especialmente de octubre a diciembre. El detalle mensual de NCV se presenta en el siguiente cuadro:</p> <p style="text-align: center;">Cuadro 15</p>

INDICADORES SUPEN																																															
Meta	Resultados																																														
	<p>Sistema de Gestión de la Calidad: Estado de atención de No Conformidades, año 2018</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">No conformidades</th> </tr> <tr> <th>Mes</th> <th>En plazo</th> <th>Vencidas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Enero</td><td>81%</td><td>19%</td></tr> <tr><td>Febrero</td><td>82%</td><td>18%</td></tr> <tr><td>Marzo</td><td>80%</td><td>20%</td></tr> <tr><td>Abril</td><td>80%</td><td>20%</td></tr> <tr><td>Mayo</td><td>80%</td><td>20%</td></tr> <tr><td>Junio</td><td>91%</td><td>9%</td></tr> <tr><td>Julio</td><td>95%</td><td>5%</td></tr> <tr><td>Agosto</td><td>93%</td><td>7%</td></tr> <tr><td>Septiembre</td><td>86%</td><td>14%</td></tr> <tr><td>Octubre</td><td>64%</td><td>36%</td></tr> <tr><td>Noviembre</td><td>64%</td><td>36%</td></tr> <tr><td>Diciembre</td><td>29%</td><td>71%</td></tr> <tr><td>Promedio</td><td>77%</td><td>23%</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Estadísticas del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Seguidamente se muestran los resultados promedio, durante el año evaluado:</p> <p>Primer semestre: 82% de NC se atendieron en plazo. Segundo semestre: 72% de NC se atendieron en plazo. Año 2018: 77% de No conformidades atendidas en plazo y 23% de NC vencidas.</p> <p>Ahora bien, tomando en consideración los dos indicadores (RNC-NCV) el promedio de cumplimiento de la meta es de 86%.</p>		No conformidades			Mes	En plazo	Vencidas	Enero	81%	19%	Febrero	82%	18%	Marzo	80%	20%	Abril	80%	20%	Mayo	80%	20%	Junio	91%	9%	Julio	95%	5%	Agosto	93%	7%	Septiembre	86%	14%	Octubre	64%	36%	Noviembre	64%	36%	Diciembre	29%	71%	Promedio	77%	23%
No conformidades																																															
Mes	En plazo	Vencidas																																													
Enero	81%	19%																																													
Febrero	82%	18%																																													
Marzo	80%	20%																																													
Abril	80%	20%																																													
Mayo	80%	20%																																													
Junio	91%	9%																																													
Julio	95%	5%																																													
Agosto	93%	7%																																													
Septiembre	86%	14%																																													
Octubre	64%	36%																																													
Noviembre	64%	36%																																													
Diciembre	29%	71%																																													
Promedio	77%	23%																																													
Regímenes de Capitalización Individual (RCI)																																															
Fiscalizar y supervisar el cumplimiento de la normativa vigente y el proceso de identificación, medición, control y seguimiento de los riesgos identificados en las entidades supervisadas y en los fondos administrados.	<p>Indicador 1: Matriz de evaluación de riesgos</p> <p>Los mapas de riesgos de los fondos de capitalización individual administrados por las seis operadoras de pensiones y los tres fondos especiales administrados por éstas, fueron comunicados en el plazo establecido en la Ficha de Proceso, que es dentro de los 15 días hábiles posteriores al cierre de cada uno de los trimestres.</p> <p>Por otra parte, a partir del 30 de setiembre de 2018, a solicitud del Superintendente, se le remitió la primera versión de la matriz de riesgos declarada en el Marco de Supervisión, la cual es congruente con lo establecido en el Reglamento de Riesgos.</p> <p>Con base en lo expuesto, el resultado de esta meta se ubica en 100%.</p>																																														

INDICADORES SUPEN	
Meta	Resultados
	<p>Como dato adicional, respecto al cumplimiento del <i>Plan Anual de Supervisión del 2018</i>, se planificó inicialmente la ejecución de un total de seis supervisiones in situ (2 en BAC SJ Pensiones, 1 en BCR Pensiones, 1 BN Vital, 1 Fondo de Notarios y 1 en el Fondo de empleados del BCAC), de las cuales, se ejecutaron las dos visitas de supervisión en BAC San José Pensiones; cuyo objetivo fue la aplicación en forma integral del nuevo Modelo de Supervisión Basado en Riesgos (MSBR).</p> <p>Según lo solicitado por el Superintendente, en esta visita participaron un total de 10 funcionarios de la División de RCI, esto con el fin de que no solo se efectuara el conocimiento del negocio y la revisión de las actividades significativas de acumulación y gestión de activos, tal y como había sido programado inicialmente; sino hacer una revisión integral, que incluyera todas las actividades significativas que se han definido en el MSBR.</p> <p>En el primer trimestre del 2018, también se finalizó la visita de supervisión en BN Vital OPC, la cual se había iniciado a finales de 2017 y cuyo objetivo fue revisar la imputación de recursos en las cuentas individuales y el riesgo de legitimación de capitales.</p> <p>El 7 de diciembre se inició la visita en BCR Pensiones con el propósito de evaluar las actividades de acumulación y desacumulación; no obstante, esta supervisión in situ no se pudo finalizar en el 2018, porque no se contó con el recurso humano requerido.</p> <p>Por otra parte, la visita al Fondo de Empleados del BCAC no fue ejecutada debido a que los recursos correspondientes a la capitalización individual fueron liquidados tras el cierre del BCAC y la parte colectiva fue finalmente trasladada al Fondo de Empleados del BCR, según lo establecido en la legislación; dicho fondo está siendo evaluado en el proceso de supervisión que actualmente se desarrolla en BCR Pensiones. Debido a lo anterior, se ejecutaron tres visitas completas durante el periodo 2018 (1 en BN Vital, 2 en BAC SJ Pensiones y 1 en BCR Pensiones), para un cumplimiento del 50%.</p> <p>Es importante indicar que la ejecución de las actividades incluidas en el Plan Anual de Supervisión 2018, fueron afectadas por la designación de varios funcionarios, al desarrollo de otras actividades y proyectos de</p>

INDICADORES SUPEN	
Meta	Resultados
	<p>SUPEN y del BCCR, en conjunto con otras Superintendencias, tal y como se describe a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para el proyecto de implementación del Modelo de Supervisión Basado en Riesgos (MSBR), bajo la asesoría del Toronto Centre, se destinaron cinco supervisores a tiempo completo. 2. Se designaron tres supervisores principales a medio tiempo para el proceso de integración tecnológica con el BCCR, en los sistemas de supervisión de Ejecución de Estudios y Seguimiento (EES), conozca a su cliente (KYC), Sistema de Roles y Sistema para la Supervisión basada en riesgos (SBR: módulo Conocimiento del Negocio, CDN). El EES también requirió la participación en pruebas y otras actividades de dos funcionarios la división. 3. Un supervisor principal fue asignado a medio tiempo al proyecto conjunto de las cuatro Superintendencias para la adopción actualizada de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). 4. Se destinó al supervisor in situ de Tecnologías de Información (TI) a medio tiempo para la revisión de los perfiles tecnológicos de las entidades supervisadas, esto para el cumplimiento del Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información. 5. Durante el I semestre de 2018, se asignó a un líder de supervisión a tiempo parcial, para integrar el equipo interdisciplinario responsable de las interrelaciones de liquidez entre las entidades financieras y acreedores mayoritarios. El otro líder de supervisión se asignó a tiempo completo al proyecto de redacción del Reglamento de Gestión de Activos; el cual fue aprobado por el CONASSIF en octubre del 2018. 6. Se dedicaron recursos de la supervisión in situ y extra situ a la elaboración y propuestas de guías de supervisión para el MSBR, así como para evaluar el proceso de la implementación de los nuevos Reglamentos de Riesgos y de Gobierno Corporativo en las entidades supervisadas. 7. En el 2018 se trabajó en el análisis de todos los requerimientos de supervisión actuales, a fin de determinar las actividades que se mantienen, las que se modifican y o las que se eliminan, para hacerlos acordes al nuevo MSBR. También, con los requerimientos normativos actuales se realizó el mismo ejercicio, bajo la premisa de solicitar solo lo que resulta necesario para la supervisión, de acuerdo con el nuevo MSBR.

INDICADORES SUPEN	
Meta	Resultados
	8. Durante el II semestre de 2018 se designó a una supervisora a tiempo completo para el diseño de los cambios a los procedimientos de trabajo a fin de adecuarlos al MSBR.
Regímenes Colectivos (RC)	
Ejecutar la supervisión de los regímenes colectivos del Sistema Nacional de Pensiones.	<p>Indicador 1: Informe de riesgos Durante el primer semestre de 2018, el resultado del Informe de Riesgos fue satisfactorio, con un 96%, solamente se presentó un desfase de dos días en la entrega.</p> <p>En el segundo semestre, también se obtuvo un resultado de 96%, el cual también se considera positivo. Se presentó un desfase de dos días en la entrega, debido a la atención de temas prioritarios como el informe de coyuntura al CONASSIF y la visita del TC en el mes de octubre de 2018.</p> <p>Resultado anual El resultado del indicador anual es de un 96%, no fue posible alcanzar la meta del 100% principalmente debido a que se atendieron varios temas prioritarios, dentro de ellos la capacitación del MSBR-TC del mes de octubre de 2018 que coincidió con la fecha de entrega del informe de coyuntura del CONASSIF al 30 de setiembre del 2018.</p> <p>Indicador 2: Ejecutar el Plan de Supervisión de los Regímenes Colectivos En el primer semestre, en lo que respecta al producto plan de supervisión, el resultado fue un 90%, debajo de la meta establecida de un 95%. Este resultado está relacionado con una serie de situaciones que en alguna medida redujeron la cantidad de recursos dedicados a la ejecución del plan, las cuales se explican en el apartado de resultado anual.</p> <p>El resultado para el segundo semestre es de 97%, superior en 2% a la meta establecida. Este resultado está relacionado, principalmente, a que varios de los funcionarios que estuvieron dedicados a tiempo completo al desarrollo de proyectos, se incorporaron nuevamente a las labores de supervisión a partir del mes de mayo 2018, lo que permitió retomar la ejecución del plan de supervisión.</p> <p>Resultado anual El resultado del indicador anual es de un 93% debajo de la meta establecida de un 95%. Este resultado está relacionado con las siguientes situaciones</p>

INDICADORES SUPEN	
Meta	Resultados
	<p>que en alguna medida redujeron la cantidad de recursos principalmente durante el primer semestre de 2018, dedicados a la ejecución del plan:</p> <p>a) Se dedicaron recursos al proyecto MSBR con asesoría del TC: participación a tiempo completo de cuatro funcionarios durante el primer semestre de 2018, con autorización para solicitar ayuda, hasta por un cuarto de tiempo, en labores extra situ del RCC y parcialmente una quinta persona.</p> <p>c) Se dedicó una persona cuando así se requirió al proyecto Reglamento gestión de activos.</p> <p>d) Una persona apoyó, cuando fue requerido, el Sistema de Roles impulsado por el Banco Central de Costa Rica (BCCR), quien también estuvo destacada al proyecto MSBR con asesoría TC.</p> <p>e) Otra persona estuvo disponible al 100% durante el segundo semestre de 2018, cuando se le asignaban tareas, al módulo Conocimiento del Negocio, del proyecto MSBR impulsado por el BCCR, aunque su participación estuvo limitada, debido a que el proyecto CDN se encuentra detenido.</p> <p>f) En la implementación del Reglamento de Tecnologías de Información, el supervisor de tecnologías de información ha participado en todas las reuniones en que se le ha requerido.</p> <p>Aunado a lo anterior, se ha participado en el Sistema EES (Ejecución de Estudios y Seguimiento). Esta es una aplicación informática que se desarrolla a petición del BCCR, que en SUPEN se ha asignado a la actividad de supervisión. Esta labor implica llevar, en paralelo, actividades de los supervisados que actualmente se realizan en el Sistema de Trámites de la Superintendencia, con la finalidad de realizar pruebas y presentar requerimientos de mejora que sean de utilidad, cuando se tengan los equipos de supervisión completos. En esta actividad, durante el primer semestre, participaron la mayoría de los funcionarios de la división.</p> <p>Por otra parte, en lo que respecta a las visitas realizadas en el período en estudio, a continuación, se presenta el detalle:</p> <p>Cuadro 16 División supervisión regímenes colectivos</p>

INDICADORES SUPEN																								
Meta	Resultados																							
	<p>Visitas realizadas 2018</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No. Visita</th> <th>Entidad</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01-2018</td> <td>FVENLOT</td> <td>Seguimiento a requerimientos plataforma Tecnologías de la Información.</td> </tr> <tr> <td>02-2018</td> <td>FPJ</td> <td>Seguimiento a requerimientos pendientes incluidos en el FRPC 01.1.2 E04-2018.</td> </tr> <tr> <td>03-2018</td> <td>FICE</td> <td>Revisar para cada actividad significativa los riesgos inherentes y la calidad de la gestión implementada por el Fondo para mitigar esos riesgos.</td> </tr> <tr> <td>04-2018</td> <td>FBNCR</td> <td>Revisar para cada actividad significativa los riesgos inherentes y la calidad de la gestión implementada por el Fondo para mitigar esos riesgos.</td> </tr> <tr> <td>05-2018</td> <td>FRE</td> <td>Seguimiento a los requerimientos de tecnologías de información, comunicados al Fondo de Retiro de Empleados de la CCSS, mediante SP-375-2017 del 2/05/2017.</td> </tr> <tr> <td>06-2018</td> <td>FICE 1/</td> <td>Dar seguimiento al Perfil Tecnológico de TI, el inicio de la visita se comunicó con el oficio SP-1009-2018 del 12-11-2018.</td> </tr> </tbody> </table> <p>1/ Visita aún no concluida.</p>			No. Visita	Entidad	Objetivo	01-2018	FVENLOT	Seguimiento a requerimientos plataforma Tecnologías de la Información.	02-2018	FPJ	Seguimiento a requerimientos pendientes incluidos en el FRPC 01.1.2 E04-2018.	03-2018	FICE	Revisar para cada actividad significativa los riesgos inherentes y la calidad de la gestión implementada por el Fondo para mitigar esos riesgos.	04-2018	FBNCR	Revisar para cada actividad significativa los riesgos inherentes y la calidad de la gestión implementada por el Fondo para mitigar esos riesgos.	05-2018	FRE	Seguimiento a los requerimientos de tecnologías de información, comunicados al Fondo de Retiro de Empleados de la CCSS, mediante SP-375-2017 del 2/05/2017.	06-2018	FICE 1/	Dar seguimiento al Perfil Tecnológico de TI, el inicio de la visita se comunicó con el oficio SP-1009-2018 del 12-11-2018.
No. Visita	Entidad	Objetivo																						
01-2018	FVENLOT	Seguimiento a requerimientos plataforma Tecnologías de la Información.																						
02-2018	FPJ	Seguimiento a requerimientos pendientes incluidos en el FRPC 01.1.2 E04-2018.																						
03-2018	FICE	Revisar para cada actividad significativa los riesgos inherentes y la calidad de la gestión implementada por el Fondo para mitigar esos riesgos.																						
04-2018	FBNCR	Revisar para cada actividad significativa los riesgos inherentes y la calidad de la gestión implementada por el Fondo para mitigar esos riesgos.																						
05-2018	FRE	Seguimiento a los requerimientos de tecnologías de información, comunicados al Fondo de Retiro de Empleados de la CCSS, mediante SP-375-2017 del 2/05/2017.																						
06-2018	FICE 1/	Dar seguimiento al Perfil Tecnológico de TI, el inicio de la visita se comunicó con el oficio SP-1009-2018 del 12-11-2018.																						
Asesoría Jurídica																								
<p>Tramitar en tiempo las solicitudes de asesoría jurídica, denuncias y/o consultas jurídicas; las denuncias y/o consultas de los afiliados y los trámites judiciales.</p>	<p>Indicador 1: Atención de consultas jurídicas En el primer semestre, se recibieron 69 consultas jurídicas, de las cuales 64 se atendieron antes del vencimiento del plazo establecido. Los 5 trámites restantes se atendieron en un tiempo mayor. Durante el segundo semestre, 60 trámites fueron atendidos antes del vencimiento del plazo establecido. Otros 6 se atendieron en un período mayor.</p> <p>Indicador 2: Atención de consultas y denuncias En el primer semestre, se recibieron 91 trámites, de los cuales 88 fueron atendidos antes del vencimiento del plazo establecido. Los tres restantes se atendieron fuera de plazo. En el segundo semestre, 94 trámites fueron atendidos antes del vencimiento del plazo establecido. Otros 4 se atendieron en un tiempo mayor.</p> <p>Indicador 3: Atención de recursos administrativos En el primer semestre, 5 recursos administrativos de un total de 6 fueron atendidos en plazo. Se atendió un recurso administrativo en el plazo correspondiente. No obstante, quedan pendientes de atender 3 que no han podido finiquitarse, debido a que el CONASSIF no ha resuelto una recusación presentada contra el Superintendente de Pensiones en el procedimiento administrativo respectivo. No se incluyen en el resultado reportado, por tratarse de una situación que no es achacable ni a la División Jurídica ni a la SUPEN. En el siguiente cuadro se presenta la efectividad en la atención de los trámites.</p> <p>Cuadro 17</p>																							

INDICADORES SUPEN				
Meta	Resultados			
	División Jurídica: Efectividad de la atención de trámites; I semestre 2018			
		Cantidad de trámites		
	Rubro	Consultas jurídicas	Consulta y denuncias	Recursos administrativos
	Trámites atendidos en plazo	64	88	5
	Total de trámites ¹	69	91	6
	Efectividad ²	92,8%	96,7%	83,3%
	¹ Corresponde a la cantidad de trámites atendidos o con vecimiento en el semestre ² Se obtiene de dividir la cantidad de trámites atendidos en plazo entre el total de trámites. Fuentes: Formulario Registro de control de tareas (Consultas Jurídicas) F ASE 01.0.1 v 5 Formulario Seguimiento consultas y denuncias F CON 01.0.1 v.3 Formulario Registro de control de tareas (Recursos administrativos) F ASE 03.0.1 v 6			
	El resultado promedio para la meta, en el primer semestre de 2018, es de 90.93%.			
	Cuadro 18			
	División Jurídica: Efectividad de la atención de trámites; II semestre 2018			
	Cantidad de trámites			
Rubro	Consultas jurídicas	Consulta y denuncias	Recursos administrativos	
Trámites atendidos en plazo	60	94	1	
Total de trámites ¹	66	98	1	
Efectividad ²	90,9%	95,9%	100,0%	
¹ Corresponde a la cantidad de trámites atendidos o con vecimiento en el semestre ² Se obtiene de dividir la cantidad de trámites atendidos en plazo entre el total de trámites. Fuentes: Formulario Registro de control de tareas (Consultas Jurídicas) F ASE 01.0.1 v 5 Formulario Seguimiento consultas y denuncias F CON 01.0.1 v.3 Formulario Registro de control de tareas (Recursos administrativos) F ASE 03.0.1 v 6				
Por su parte, el resultado promedio del segundo semestre de 2018 es de 95.61%.				
En lo que concierne al resultado anual, seguidamente se presentan los datos acumulados, los cuales muestran resultados satisfactorios:				
Cuadro 19				

INDICADORES SUPEN																						
Meta	Resultados																					
	<p>División Jurídica: Efectividad de la atención de trámites; acumulada de 2018</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Rubro</th> <th colspan="3">Cantidad de trámites</th> </tr> <tr> <th>Consultas jurídicas</th> <th>Consulta y denuncias</th> <th>Recursos administrativos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trámites atendidos en plazo</td> <td>124</td> <td>185</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Total de trámites¹</td> <td>135</td> <td>192</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Efectividad²</td> <td>91,9%</td> <td>96,4%</td> <td>100,0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>¹ Corresponde a la cantidad de trámites atendidos o con vecimiento en el semestre. ² Se obtiene de dividir la cantidad de trámites atendidos en plazo entre el total de trámites.</p> <p>Fuentes: Formulario Registro de control de tareas (Consultas Jurídicas) F ASE 01.0.1 v 5 Formulario Seguimiento consultas y denuncias F CON 01.0.1 v.3 Formulario Registro de control de tareas (Recursos administrativos) F ASE 03.0.1 v 6</p>			Rubro	Cantidad de trámites			Consultas jurídicas	Consulta y denuncias	Recursos administrativos	Trámites atendidos en plazo	124	185	6	Total de trámites ¹	135	192	6	Efectividad ²	91,9%	96,4%	100,0%
Rubro	Cantidad de trámites																					
	Consultas jurídicas	Consulta y denuncias	Recursos administrativos																			
Trámites atendidos en plazo	124	185	6																			
Total de trámites ¹	135	192	6																			
Efectividad ²	91,9%	96,4%	100,0%																			
<p>Tramitar en un tiempo promedio no superior de doce meses calendario los procedimientos administrativos iniciados por la Superintendencia de Pensiones.</p>	<p>Indicador 1: Atención de procedimientos administrativos</p> <p>En el primer semestre, se abrió un procedimiento administrativo, que se encontraba en la etapa de instrucción, en el momento de liquidar el POI de dicho período, el órgano director aún estaba dentro del plazo de atención establecido en el indicador, para rendir el informe final con la recomendación.</p> <p>Para el segundo semestre del año, existen dos procedimientos administrativos abiertos que están pendientes de resolución final, uno se encuentra dentro del plazo de 12 meses y el otro excedió dicho plazo, debido a que el CONASSIF no ha resuelto una recusación presentada contra el Superintendente de Pensiones por la entidad investigada.</p> <p>El resultado obtenido para este indicador, en el segundo semestre del año, es de 50%.</p>																					
Planificación y Normativa																						
<p>Tener la planificación estratégica actualizada y alineada a los requerimientos institucionales.</p>	<p>Gestión del plan estratégico</p> <p>En el primer semestre de 2018, mediante sesión 1412, del 24 de abril del 2018, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) acordó pedir a las Superintendencias realizar un Ejercicio Estratégico, con horizonte 2019-2023. Dicho requerimiento, implicó ajustar la planificación institucional. El 19 de junio de 2018, la SUPEN aprobó el nuevo Plan Estratégico.</p> <p>El cumplimiento de lo programado en el primer semestre fue de 100%.</p> <p>En cuanto al segundo semestre, mediante sesión 1455, del 23 de octubre del 2018, el CONASSIF aprobó el Plan Estratégico de la superintendencia-2019-2023; dando como resultado una efectividad de 100%.</p>																					

INDICADORES SUPEN																								
Meta	Resultados																							
<p>Cumplir con las entregas de los proyectos en el plazo planificado.</p>	<p>Gestión de proyectos y mejoras</p> <p>Durante el primer semestre de 2018, se realizó la gestión de proyectos y mejoras satisfactoriamente, dando como resultado 78%. Esta actividad implica el seguimiento en el avance de los proyectos, entre otras labores de control.</p> <p>Sobre el resultado, el cual se ubica a 2% menos de la meta esperada -que es de 80%-, se destaca que, se ha detenido un proyecto, dado que no se cuentan con recursos suficientes para atender el portafolio. Con la liberación de recursos se están canalizando a los proyectos prioritarios atrasados.</p> <p>En el siguiente cuadro se observa el avance de los proyectos, con su respectivo estado:</p> <p>Cuadro 20</p> <p>Avance en proyectos estratégicos, junio 2018</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre del proyecto</th> <th>Avance (R/P)</th> <th>Estado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Implementación del nuevo Modelo de Supervisión Basado en Riesgos</td> <td>100%</td> <td>En ejecución</td> </tr> <tr> <td>Reglamento de Autorizaciones</td> <td>60%</td> <td>En ejecución</td> </tr> <tr> <td>Reglamento de Disciplina de Mercado</td> <td></td> <td>Detenido</td> </tr> <tr> <td>Reglamento de Gestión de Activos</td> <td>100%</td> <td>En ejecución</td> </tr> <tr> <td>Expediente previsional</td> <td>50%</td> <td>En ejecución</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente: Elaboración propia, con base en datos de Planificación y Normativa.</i></p> <p>En el siguiente adjunto, se presenta un detalle de cada uno de los proyectos estratégicos.</p> <p>Durante el segundo semestre de 2018, se realizó la gestión de proyectos y mejoras satisfactoriamente, dando como resultado un 88% de avance promedio. El valor obtenido está 8% encima del 80%, la meta esperada.</p> <p>Para más información, seguidamente se muestra el avance en los proyectos estratégicos:</p> <p>Cuadro 21</p> <p>Avance en proyectos estratégicos, diciembre 2018</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre del proyecto</th> <th>Avance</th> <th>Estado</th> </tr> </thead> <tbody> </tbody> </table>			Nombre del proyecto	Avance (R/P)	Estado	Implementación del nuevo Modelo de Supervisión Basado en Riesgos	100%	En ejecución	Reglamento de Autorizaciones	60%	En ejecución	Reglamento de Disciplina de Mercado		Detenido	Reglamento de Gestión de Activos	100%	En ejecución	Expediente previsional	50%	En ejecución	Nombre del proyecto	Avance	Estado
	Nombre del proyecto	Avance (R/P)	Estado																					
Implementación del nuevo Modelo de Supervisión Basado en Riesgos	100%	En ejecución																						
Reglamento de Autorizaciones	60%	En ejecución																						
Reglamento de Disciplina de Mercado		Detenido																						
Reglamento de Gestión de Activos	100%	En ejecución																						
Expediente previsional	50%	En ejecución																						
Nombre del proyecto	Avance	Estado																						

INDICADORES SUPEN			
Meta	Resultados		
		(R/P)	
	Implementación del nuevo Modelo de Supervisión Basado en Riesgos	95%	En ejecución
	Reglamento de Autorizaciones	60%	En ejecución
	Reglamento de Disciplina de Mercado		Detenido
	Reglamento de Gestión de Activos	100%	Finalizado
	Expediente Previsional	90%	En ejecución
	Reforma al Artículo 6. Reglamento de beneficios del Régimen Complementario de Pensiones	90%	En Ejecución
	Reforma al Reglamento de Tablas de Vida	90%	En Ejecución
	<p><i>Fuente: Elaboración propia, con base en datos de Planificación y Normativa.</i></p> <p>Hay dos proyectos que a están en 100% y 95% de avance y otros tres que tienen un 90%. Por su parte, el avance promedio de los cinco proyectos que están en ejecución es de 93%.</p> <p>Durante el período sujeto a evaluación (2018) el trámite del texto de Reglamento de Disciplina de Mercado se detuvo para dar prioridad al Reglamento de autorizaciones, y se está trabajando en un proyecto asociado al Registro de Beneficiarios en los planes privados de pensión.</p> <p>Se destaca que el Reglamento de Autorizaciones tiene un avance del 60%. Durante el segundo semestre del 2018 no se contó con los recursos suficientes para atender este proyecto. Con la liberación de personal de los proyectos que finalizan o están por finalizar, se va a canalizar los recursos a los proyectos que presentan atrasos.</p> <p>Para más información en el siguiente adjunto, se presenta un detalle de cada uno de los proyectos estratégicos, a diciembre 2018.</p> <div style="text-align: center;">  <p>InformeProyectosConassifDic2018.docx</p> </div>		
Presentar estudios que cumplan con los requisitos del producto.	<p>Desarrollo de consultas, estudios especiales e investigaciones</p> <p>Para el cálculo de este indicador, se considera el promedio simple de los estudios finalizados en el período en análisis. Se toman en cuenta factores como: puntualidad, análisis, creatividad y presentación.</p>		

INDICADORES SUPEN	
Meta	Resultados
	<p>Seguidamente se presenta la calificación, para el primer semestre del 2018:</p> <p>Consultas 97%</p> <p>Investigaciones 94%</p> <p>Información a Organismos Internacionales 74%</p> <p>Información Entidades Nacionales 88%.</p> <p>En promedio, se obtuvo un resultado de 88%. La nota de los estudios e investigaciones está 2% por debajo de la meta planteada, que es lograr una calificación igual o superior al 90%.</p> <p>En lo que concierne al segundo semestre del 2018, se presentan las siguientes notas:</p> <p>Consultas 95%</p> <p>Investigaciones 95%</p> <p>Información a Organismos Internacionales 94%</p> <p>Información Entidades Nacionales 98%.</p> <p>En promedio, se obtuvo un resultado de 96%, el cual se considera satisfactorio, por cuanto superó en 6%, la meta.</p>
<p>Utilizar, en PYN, el 65% del plazo declarado en la publicación realizada en La Gaceta por la SUPEN.</p>	<p>De conformidad con lo establecido en el artículo 331 de la LGAP, las solicitudes tramitadas durante el primer semestre se atendieron dentro del plazo establecido, dando como resultado que el indicador se ubique en 100%.</p> <p>Seguidamente se indican las solicitudes de autorización finalizadas en dicho período:</p> <p>Cuadro 22</p>

INDICADORES SUPEN																																																																																
Meta	Resultados																																																																															
	<p>Solicitudes de autorización finalizadas, I semestre de 2018 (Promedio en días)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Contratos</th> <th>Otros*</th> <th>Promotores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td></td> <td></td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td></td> <td>4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td></td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td></td> <td>4</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>18</td> <td></td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Promedio por trámite</td> <td>18</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Dichos trámites corresponden a solicitudes para el registro de firmas auditoras en el Registro de Auditores Externos.</p> <p>Fuente: Resoluciones de autorización, 2018.</p> <p>En lo que concierne al segundo semestre del 2018, se destaca que también se cumplió con el plazo previsto en el artículo de previa cita. A continuación, se presentan los trámites realizados, el mejor resultado se observa en el tipo de trámite “promotores”.</p> <p>Cuadro 23</p> <p>Solicitudes de autorización finalizadas, II semestre de 2018 (Promedio en días)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Mes</th> <th colspan="4">Tipo de autorización</th> </tr> <tr> <th>Comisiones</th> <th>Contratos</th> <th>Otros*</th> <th>Promotores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Julio</td> <td></td> <td></td> <td>9</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td></td> <td>9</td> <td></td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Setiembre</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Octubre</td> <td>8</td> <td>17</td> <td>13</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Noviembre</td> <td></td> <td>7</td> <td></td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Diciembre</td> <td>21</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Promedio por trámite</td> <td>15</td> <td>13</td> <td>11</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p>El resultado del indicador, en el segundo semestre se ubicó en 100%.</p>				Mes	Contratos	Otros*	Promotores	Enero				Febrero			5	Marzo		4	3	Abril		3	4	Mayo		4	10	Junio	18		4	Promedio por trámite	18	4	5	Mes	Tipo de autorización				Comisiones	Contratos	Otros*	Promotores	Julio			9	3	Agosto		9		10	Setiembre					Octubre	8	17	13	4	Noviembre		7		9	Diciembre	21				Promedio por trámite	15	13	11	6
Mes	Contratos	Otros*	Promotores																																																																													
Enero																																																																																
Febrero			5																																																																													
Marzo		4	3																																																																													
Abril		3	4																																																																													
Mayo		4	10																																																																													
Junio	18		4																																																																													
Promedio por trámite	18	4	5																																																																													
Mes	Tipo de autorización																																																																															
	Comisiones	Contratos	Otros*	Promotores																																																																												
Julio			9	3																																																																												
Agosto		9		10																																																																												
Setiembre																																																																																
Octubre	8	17	13	4																																																																												
Noviembre		7		9																																																																												
Diciembre	21																																																																															
Promedio por trámite	15	13	11	6																																																																												
<p>Cumplir el 100% del cronograma de revisión de normativa al menos cada tres años.</p>	<p>Revisión normativa: A requerimiento de la Auditoría Interna del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, se procedió a elaborar una nueva metodología para la revisión y control de la normativa revisada y por revisar.</p> <p>El 19 de junio del 2018, se procedió con la presentación, ante el Comité Ejecutivo de la Superintendencia de Pensiones, de la nueva metodología, la</p>																																																																															

INDICADORES SUPEN	
Meta	Resultados
	<p>cual incluyó un nuevo cronograma de revisión de normativa trianual, por vencimiento del anterior. Quedó pendiente la aprobación por ajustes solicitados por el Despacho, respecto de la prioridad de algunas de las revisiones.</p> <p>Por lo expuesto, para el primer semestre de 2018, no se contó con las variables requeridas para el cálculo del indicador, quedando pendiente de reportar en el siguiente período el cumplimiento de la meta.</p> <p>En el mes de julio de 2018, se procedió a la aprobación del nuevo cronograma, actualmente vigente, cambiándose las prioridades de revisión de acuerdos a la emisión de los nuevos reglamentos emitidos (Riesgos y Gestión de Activos).</p> <p>Al amparo del cronograma del trienio 2017-2020, se cumplió con el mismo durante el primer semestre del año 2018, revisándose y haciéndose la propuesta de derogación del Reglamento para la regulación de los regímenes de pensiones creados por leyes especiales y regímenes públicos sustitutos al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.</p> <p>A partir del segundo semestre de 2018, se cumplió con las actividades de revisión de normativa, lo cual se observa en el siguiente detalle:</p> <div style="text-align: center;">  <p>Avance Cronograma de rev l</p> </div> <p>Dado el cumplimiento de la meta trazada, se obtuvo un resultado de 100%.</p>
Proyectos	
<p>Atender el 100% de las actividades relacionadas con proyectos institucionales.</p>	<p>En el siguiente cuadro se reportan los promedios ponderados de las actividades realizadas en proyectos, entre las actividades programadas correspondientes al portafolio de proyectos estratégicos, para el primer semestre del 2018.</p> <p>Cuadro 24</p>

INDICADORES SUPEN																																																																																																												
Meta	Resultados																																																																																																											
	<p>Planificación y Normativa: Nota en actividades de proyectos, junio 2018 Promedios ponderados</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dependencia</th> <th>Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Área Comunicación y Servicios</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>División Jurídica</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>División de Planificación y Normativa</td> <td>89</td> </tr> <tr> <td>División de Supervisión de Regímenes Colectivos</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>División de Supervisión Regímenes de Capitalización Individual</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>SUPEN</td> <td>98</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Elaboración propia con base en el control de los proyectos.</p> <p>La nota de 75, en el caso de la División Jurídica, obedece a que el proyecto en el que tuvo mayor participación: Expediente previsional, tiene muy poco avance, perjudicando su nota final. Al respecto ya se han tomado las medidas necesarias para que, en el próximo trimestre, los desarrollos informáticos sean llevados a cabo, a efecto de normalizar el calendario de entregas.</p> <p>En lo que respecta a las horas destinadas a proyectos, seguidamente se hace el desglose por proceso y proyecto:</p> <p>Cuadro 25</p> <p>Planificación y Normativa: Horas destinadas a proyectos, por proceso. Acumulado a junio 2018.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Proyecto</th> <th colspan="5">Proceso</th> </tr> <tr> <th>Comunicación y Servicios</th> <th>División Jurídica</th> <th>Planificación y Normativa</th> <th>Regímenes Colectivos</th> <th>Capitalización Individual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td colspan="5" style="text-align: center;">Horas</td> </tr> <tr> <td>MSBR: Implementación</td> <td>68</td> <td>92</td> <td>578</td> <td>3 694</td> <td>3 824</td> </tr> <tr> <td>Productos autorizados</td> <td></td> <td>114</td> <td>199</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Disciplina de mercado</td> <td></td> <td>4</td> <td>40</td> <td></td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Gestión de activos</td> <td></td> <td></td> <td>271</td> <td>96</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>Expediente previsional</td> <td></td> <td>13</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Afiliación automática</td> <td></td> <td></td> <td>51</td> <td></td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>EES</td> <td></td> <td></td> <td>5</td> <td>15</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>KYC</td> <td></td> <td>5</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>197</td> </tr> <tr> <td>NIFF</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>158</td> <td>187</td> </tr> <tr> <td>Roles</td> <td></td> <td></td> <td>6</td> <td>54</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>SBR-CDN</td> <td></td> <td></td> <td>6</td> <td>269</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>SEC 2018</td> <td></td> <td>19</td> <td>13</td> <td></td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Reporte de horas, Costeo ABC.</p>					Dependencia	Nota	Área Comunicación y Servicios	100	División Jurídica	75	División de Planificación y Normativa	89	División de Supervisión de Regímenes Colectivos	100	División de Supervisión Regímenes de Capitalización Individual	100	SUPEN	98	Proyecto	Proceso					Comunicación y Servicios	División Jurídica	Planificación y Normativa	Regímenes Colectivos	Capitalización Individual		Horas					MSBR: Implementación	68	92	578	3 694	3 824	Productos autorizados		114	199			Disciplina de mercado		4	40		5	Gestión de activos			271	96	125	Expediente previsional		13	3			Afiliación automática			51		19	EES			5	15	46	KYC		5	3	1	197	NIFF				158	187	Roles			6	54	70	SBR-CDN			6	269	27	SEC 2018		19	13		5
Dependencia	Nota																																																																																																											
Área Comunicación y Servicios	100																																																																																																											
División Jurídica	75																																																																																																											
División de Planificación y Normativa	89																																																																																																											
División de Supervisión de Regímenes Colectivos	100																																																																																																											
División de Supervisión Regímenes de Capitalización Individual	100																																																																																																											
SUPEN	98																																																																																																											
Proyecto	Proceso																																																																																																											
	Comunicación y Servicios	División Jurídica	Planificación y Normativa	Regímenes Colectivos	Capitalización Individual																																																																																																							
	Horas																																																																																																											
MSBR: Implementación	68	92	578	3 694	3 824																																																																																																							
Productos autorizados		114	199																																																																																																									
Disciplina de mercado		4	40		5																																																																																																							
Gestión de activos			271	96	125																																																																																																							
Expediente previsional		13	3																																																																																																									
Afiliación automática			51		19																																																																																																							
EES			5	15	46																																																																																																							
KYC		5	3	1	197																																																																																																							
NIFF				158	187																																																																																																							
Roles			6	54	70																																																																																																							
SBR-CDN			6	269	27																																																																																																							
SEC 2018		19	13		5																																																																																																							

INDICADORES SUPEN																																																				
Meta	Resultados																																																			
	<p>Seguidamente se presentan los promedios ponderados de las actividades realizadas en proyectos, entre las actividades programadas correspondientes al portafolio de proyectos estratégicos del segundo semestre del período en estudio.</p> <p>Cuadro 26</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Planificación y Normativa: Nota en Actividades de proyectos, Diciembre 2018</th> </tr> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Promedio Ponderados</th> </tr> <tr> <th style="text-align: left;">Dependencia</th> <th style="text-align: right;">Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>División Jurídica</td> <td style="text-align: right;">95</td> </tr> <tr> <td>División de Planificación y Normativa</td> <td style="text-align: right;">95</td> </tr> <tr> <td>División de Supervisión de Regímenes Colectivos</td> <td style="text-align: right;">96</td> </tr> <tr> <td>División de Supervisión Regímenes de Capitalización Individual</td> <td style="text-align: right;">95</td> </tr> <tr> <td>SUPEN</td> <td style="text-align: right;">95</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cabe destacar que, no se han tomado en cuenta proyectos conjuntos con otras Superintendencias o CONASSIF por no aplicarse la metodología institucional de seguimiento y gestión.</p> <p>En lo que respecta a las horas destinadas a proyectos, seguidamente se hace el desglose por proceso y proyecto:</p> <p>Cuadro 27</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="5" style="text-align: center;">Planificación y Normativa: Horas destinadas a proyectos julio a diciembre 2018</th> </tr> <tr> <th style="text-align: left;">Proyecto</th> <th style="text-align: center;">División Jurídica</th> <th style="text-align: center;">Planificación y Normativa</th> <th style="text-align: center;">Regímenes Colectivos</th> <th style="text-align: center;">Capitalización Individual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Expediente previsional</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Reglamento de gestión de activos</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">362</td> <td style="text-align: center;">254</td> <td style="text-align: center;">203</td> </tr> <tr> <td>Implementación del nuevo Modelo de Supervisión Basado en Riesgos</td> <td style="text-align: center;">149</td> <td style="text-align: center;">432</td> <td style="text-align: center;">881</td> <td style="text-align: center;">1097</td> </tr> <tr> <td>Reglamento de autorizaciones</td> <td></td> <td style="text-align: center;">60</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">12</td> </tr> <tr> <td>Roles</td> <td></td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">11</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Reporte de Horas, Costeo ABC</p>	Planificación y Normativa: Nota en Actividades de proyectos, Diciembre 2018		Promedio Ponderados		Dependencia	Nota	División Jurídica	95	División de Planificación y Normativa	95	División de Supervisión de Regímenes Colectivos	96	División de Supervisión Regímenes de Capitalización Individual	95	SUPEN	95	Planificación y Normativa: Horas destinadas a proyectos julio a diciembre 2018					Proyecto	División Jurídica	Planificación y Normativa	Regímenes Colectivos	Capitalización Individual	Expediente previsional	5	3			Reglamento de gestión de activos	6	362	254	203	Implementación del nuevo Modelo de Supervisión Basado en Riesgos	149	432	881	1097	Reglamento de autorizaciones		60	1	12	Roles		4	11	11
Planificación y Normativa: Nota en Actividades de proyectos, Diciembre 2018																																																				
Promedio Ponderados																																																				
Dependencia	Nota																																																			
División Jurídica	95																																																			
División de Planificación y Normativa	95																																																			
División de Supervisión de Regímenes Colectivos	96																																																			
División de Supervisión Regímenes de Capitalización Individual	95																																																			
SUPEN	95																																																			
Planificación y Normativa: Horas destinadas a proyectos julio a diciembre 2018																																																				
Proyecto	División Jurídica	Planificación y Normativa	Regímenes Colectivos	Capitalización Individual																																																
Expediente previsional	5	3																																																		
Reglamento de gestión de activos	6	362	254	203																																																
Implementación del nuevo Modelo de Supervisión Basado en Riesgos	149	432	881	1097																																																
Reglamento de autorizaciones		60	1	12																																																
Roles		4	11	11																																																
Capacitación																																																				
Atender el 100% de las labores de capacitación programadas, dentro de la jornada laboral.	<p>La meta propuesta para el primer semestre de 2018 es cumplir, como mínimo, con el 40% de las horas anuales aprobadas para capacitación.</p> <p>De los cinco procesos de la SUPEN, tres de ellos (<i>Comunicación y Servicios, Planificación y Normativa y División Jurídica</i>) superaron la meta planteada. Por su parte, los procesos de supervisión (<i>Regímenes Colectivos y</i></p>																																																			

INDICADORES SUPEN																																																																				
Meta	Resultados																																																																			
	<p><i>Regímenes de Capitalización Individual</i>) obtuvieron resultados inferiores; lo cual obedece a que la cuarta y quinta visitas del Toronto Centre y las formaciones internas, ligadas al Modelo de Supervisión Basado en Riesgos, se contabilizaron dentro de la actividad "proyectos". En el segundo semestre, la meta es cumplir con el 60% de la capacitación propuesta. En dicho período, dos procesos superaron la meta (<i>Planificación y Normativa y División Jurídica</i>). El resto de los procesos, tuvieron resultados que oscilaron entre el 67% al 80%.</p> <p>En el siguiente detalle, se muestran los resultados para todo el 2018:</p> <p>Cuadro 28</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="7">Comunicación y Servicios</th> </tr> <tr> <th colspan="7">Horas destinadas a capacitación dentro de la jornada laboral, II Semestre 2018</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">Q</th> <th rowspan="2">PROCESO</th> <th rowspan="2">HORAS DESTINADAS (Anual)</th> <th colspan="2">Semestre ¹</th> <th colspan="2">Semestre ²</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>%</th> <th>II</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Comunicación y Servicios</td> <td>445</td> <td>297</td> <td>167%</td> <td>205</td> <td>77%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Planificación y Normativa</td> <td>505</td> <td>377</td> <td>186%</td> <td>404</td> <td>133%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>División Jurídica</td> <td>425</td> <td>288</td> <td>169%</td> <td>399</td> <td>156%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Regímenes Colectivos</td> <td>1 790</td> <td>229</td> <td>32%</td> <td>861</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Regímenes de Capitalización Individual</td> <td>2 285</td> <td>357</td> <td>39%</td> <td>923</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTALES</td> <td>5 450</td> <td>1 546</td> <td>71%</td> <td>2 791</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table> <p>¹ Porcentaje de cumplimiento con respecto a la meta del 40% definida para el primer semestre. ² Porcentaje de cumplimiento con respecto a la meta del 60% definida para el segundo semestre.</p> <p>Fuente: Sistema de Gestión de Personal y Sistema de Trámites (archivos Excel del Costeo ABC reportados mensualmente a las dependencias)</p> <p>Es importante destacar, que dentro del cálculo de este indicador únicamente se contemplan las horas invertidas dentro de la jornada laboral, por lo que no se contabilizan horas en casos como becas por estudios superiores y cursos modalidad <i>on-line</i>. Como información adicional, en el siguiente cuadro se muestra el desglose de la formación recibida, por semestre, según su clasificación (externa-interna) y costo:</p> <p>Cuadro 29</p>	Comunicación y Servicios							Horas destinadas a capacitación dentro de la jornada laboral, II Semestre 2018							Q	PROCESO	HORAS DESTINADAS (Anual)	Semestre ¹		Semestre ²		I	%	II	%	1	Comunicación y Servicios	445	297	167%	205	77%	2	Planificación y Normativa	505	377	186%	404	133%	3	División Jurídica	425	288	169%	399	156%	4	Regímenes Colectivos	1 790	229	32%	861	80%	5	Regímenes de Capitalización Individual	2 285	357	39%	923	67%	TOTALES		5 450	1 546	71%	2 791	85%
Comunicación y Servicios																																																																				
Horas destinadas a capacitación dentro de la jornada laboral, II Semestre 2018																																																																				
Q	PROCESO	HORAS DESTINADAS (Anual)	Semestre ¹		Semestre ²																																																															
			I	%	II	%																																																														
1	Comunicación y Servicios	445	297	167%	205	77%																																																														
2	Planificación y Normativa	505	377	186%	404	133%																																																														
3	División Jurídica	425	288	169%	399	156%																																																														
4	Regímenes Colectivos	1 790	229	32%	861	80%																																																														
5	Regímenes de Capitalización Individual	2 285	357	39%	923	67%																																																														
TOTALES		5 450	1 546	71%	2 791	85%																																																														

INDICADORES SUPEN																																																																																									
Meta	Resultados																																																																																								
	<p>Comunicación y Servicios Detalle de formación recibida, I Semestre 2018</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Proceso</th> <th>CyS</th> <th>PyN</th> <th>AJ</th> <th>RC</th> <th>RCI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total de cursos</td> <td>28</td> <td>21</td> <td>31</td> <td>21</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>Externo</td> <td>25</td> <td>19</td> <td>30</td> <td>19</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td> <i>Con costo</i></td> <td>10</td> <td>7</td> <td>14</td> <td>7</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td> <i>Sin costo</i></td> <td>15</td> <td>12</td> <td>16</td> <td>12</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Interno</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Dentro de la jornada laboral ^a</td> <td>26</td> <td>18 ^b</td> <td>29</td> <td>18</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table> <p>^a Para los cinco procesos, la diferencia entre "Total de cursos" y "Dentro de la jornada laboral", corresponde a la cuarta y quinta visitas del Toronto Centre y formaciones internas ligadas al MSBR (las horas correspondientes a dichas actividades fueron contabilizadas dentro de la actividad "proyectos" del Costeo ABC). Adicionalmente, los procesos CyS y RCI recibieron formación fuera de la jornada laboral.</p> <p>^b Un evento no contabiliza horas por ser modalidad <i>on-line</i>.</p> <p>Fuente: Sistema de Gestión de Personal.</p> <p>Cuadro 30</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Proceso</th> <th>CyS</th> <th>PyN</th> <th>AJ</th> <th>RC</th> <th>RCI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total de cursos</td> <td>8</td> <td>12</td> <td>15</td> <td>23</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Externo</td> <td>8</td> <td>11</td> <td>14</td> <td>20</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td> <i>Con costo</i></td> <td>2</td> <td>9</td> <td>9</td> <td>16</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td> <i>Sin costo</i></td> <td>6</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Interno</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Dentro de la jornada laboral ^a</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>14</td> <td>21</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table> <p>^a Para los procesos PyN, AJ, RC y RCI; la diferencia entre "Total de cursos" y "Dentro de la jornada laboral", corresponde a la sexta visita del Toronto Centre ligada al MSBR (las horas correspondientes a dicha actividad fueron contabilizadas dentro de la actividad "proyectos" del Costeo ABC). Por otra parte, en el caso de los procesos PyN, RC y RCI; algunos eventos no registran horas por ser modalidad <i>on-line</i>.</p> <p>Fuente: Sistema de Gestión de Personal.</p>					Proceso	CyS	PyN	AJ	RC	RCI	Total de cursos	28	21	31	21	27	Externo	25	19	30	19	22	<i>Con costo</i>	10	7	14	7	7	<i>Sin costo</i>	15	12	16	12	15	Interno	3	2	1	2	5	Dentro de la jornada laboral ^a	26	18 ^b	29	18	22	Proceso	CyS	PyN	AJ	RC	RCI	Total de cursos	8	12	15	23	25	Externo	8	11	14	20	18	<i>Con costo</i>	2	9	9	16	13	<i>Sin costo</i>	6	2	5	4	5	Interno	0	1	1	3	7	Dentro de la jornada laboral ^a	8	8	14	21	22
Proceso	CyS	PyN	AJ	RC	RCI																																																																																				
Total de cursos	28	21	31	21	27																																																																																				
Externo	25	19	30	19	22																																																																																				
<i>Con costo</i>	10	7	14	7	7																																																																																				
<i>Sin costo</i>	15	12	16	12	15																																																																																				
Interno	3	2	1	2	5																																																																																				
Dentro de la jornada laboral ^a	26	18 ^b	29	18	22																																																																																				
Proceso	CyS	PyN	AJ	RC	RCI																																																																																				
Total de cursos	8	12	15	23	25																																																																																				
Externo	8	11	14	20	18																																																																																				
<i>Con costo</i>	2	9	9	16	13																																																																																				
<i>Sin costo</i>	6	2	5	4	5																																																																																				
Interno	0	1	1	3	7																																																																																				
Dentro de la jornada laboral ^a	8	8	14	21	22																																																																																				
Sistema de Gestión de la Calidad																																																																																									
Atender el 100% de los requerimientos relacionados con la mejora continua (SGC-Riesgos-PGAI).	<p>Como parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), se ha planteado como meta: atender el 100% de los requerimientos relacionados con la mejora continua; lo que implica actividades como: <i>revisión de documentos del SGC, Auditorías de calidad, Gestión ambiental y Evaluación de riesgos institucional.</i></p> <p>Para evaluar el cumplimiento de la meta se utilizan una serie de parámetros, cuyo resultado final es una nota por proceso, la cual se</p>																																																																																								

INDICADORES SUPEN																																																																																							
Meta	Resultados																																																																																						
	<p>muestra en el siguiente cuadro:</p> <p>Cuadro 31</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">Mejora continua, nota por proceso I semestre de 2018</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">Proceso</th> <th colspan="5">Nota por proceso ¹</th> </tr> <tr> <th>RCI</th> <th>RC</th> <th>DJ</th> <th>PyN</th> <th>CyS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>98</td> <td>99</td> <td>99</td> <td>96</td> <td>97</td> </tr> <tr> <th colspan="6">Actividades</th> </tr> <tr> <th></th> <th colspan="5">Nota por actividad</th> </tr> <tr> <td>Revisión documental</td> <td>90</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>90</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Auditorías de calidad</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>95</td> <td>95</td> </tr> <tr> <td>Gestión ambiental</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de riesgos institucional</td> <td>97</td> <td>97</td> <td>97</td> <td>97</td> <td>97</td> </tr> </tbody> </table> <p>¹ La escala de evaluación es de 0 a 100. En esta sección, se presenta el promedio ponderado, una vez asignada la puntuación, según relevancia, de cada nota por actividad.</p> <p>Fuente: Archivo de liquidación del POI-Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>En el primer semestre de 2018, los valores obtenidos se acercan a la meta, el resultado se considera satisfactorio.</p> <p>En el segundo semestre del año, la fuente de información se modificó, considerando las horas que se registraron en el costeo ABC. Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos:</p> <p>Cuadro 32</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">Mejora continua, nota por proceso II semestre de 2018</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">Proceso</th> <th colspan="5">Nota por proceso, según horas programadas y ejecutadas ¹</th> </tr> <tr> <th>RCI</th> <th>RC</th> <th>DJ</th> <th>PyN</th> <th>CyS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>3%</td> <td>2%</td> <td>80%</td> <td>48%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>¹ Para obtener la nota se dividen las horas ejecutadas (reporte de costeo ABC), entre las programadas para el segundo semestre de 2018 (POI).</p> <p>Fuente: Archivos de costeo y horas programadas POI-Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Se observan que dos procesos (<i>División Jurídica y Comunicación y Servicios</i>), tuvieron una nota satisfactoria. En las demás dependencias las notas son bajas, especialmente en los procesos de supervisión; lo que obedece principalmente a que se dedicó tiempo a otras prioridades institucionales y a que no se contabilizaron todas las horas dedicadas en la mejora continua.</p>					Mejora continua, nota por proceso I semestre de 2018						Proceso	Nota por proceso ¹					RCI	RC	DJ	PyN	CyS		98	99	99	96	97	Actividades							Nota por actividad					Revisión documental	90	100	100	90	100	Auditorías de calidad	100	100	100	95	95	Gestión ambiental	100	100	100	100	100	Evaluación de riesgos institucional	97	97	97	97	97	Mejora continua, nota por proceso II semestre de 2018						Proceso	Nota por proceso, según horas programadas y ejecutadas ¹					RCI	RC	DJ	PyN	CyS		3%	2%	80%	48%	100%
Mejora continua, nota por proceso I semestre de 2018																																																																																							
Proceso	Nota por proceso ¹																																																																																						
	RCI	RC	DJ	PyN	CyS																																																																																		
	98	99	99	96	97																																																																																		
Actividades																																																																																							
	Nota por actividad																																																																																						
Revisión documental	90	100	100	90	100																																																																																		
Auditorías de calidad	100	100	100	95	95																																																																																		
Gestión ambiental	100	100	100	100	100																																																																																		
Evaluación de riesgos institucional	97	97	97	97	97																																																																																		
Mejora continua, nota por proceso II semestre de 2018																																																																																							
Proceso	Nota por proceso, según horas programadas y ejecutadas ¹																																																																																						
	RCI	RC	DJ	PyN	CyS																																																																																		
	3%	2%	80%	48%	100%																																																																																		