

Superintendencia de Pensiones

INFORME DE EVALUACIÓN

2017

Febrero - 2018

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
1. EJECUCIÓN DE LOS INGRESOS Y GASTOS MÁS IMPORTANTES	4
1.1. COMPORTAMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE INGRESOS	4
1.2. COMPORTAMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE GASTOS MÁS IMPORTANTES	4
2. RESULTADO DE LA EJECUCIÓN -SUPERÁVIT O DÉFICIT-	12
3. RESULTADO EN LA CONSECUCCIÓN DE LAS METAS PROPUESTAS.....	13
RESULTADOS INDICADORES OPERATIVOS DEL POI	13
<i>Evaluación general de SUPEN</i>	13
EVALUACIÓN DE CADA PROCESO, SEGÚN SUS INDICADORES DE DESEMPEÑO.	14
<i>Despacho</i>	14
<i>Comunicación y Servicios</i>	14
<i>Regímenes de Capitalización Individual (RCI)</i>	20
<i>Regímenes Colectivos (RC)</i>	24
<i>Asesoría Jurídica</i>	26
<i>Planificación y Normativa</i>	28
<i>Proyectos</i>	34
<i>Capacitación</i>	36
<i>Sistema de Gestión de la Calidad</i>	37
4. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL Y PROGRAMÁTICO.....	41
5. SITUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA GLOBAL	43
6. MEDIDAS CORRECTIVAS Y ACCIONES PARA LA MEJORA CONTÍNUA.....	44
7. RESULTADOS DE POI POR PROGRAMA	47
<i>Cuadro 32: POI DESPACHO</i>	48
<i>Cuadro 33: POI COMUNICACIÓN Y SERVICIOS</i>	49
<i>Cuadro 34: POI DIVISIÓN JURÍDICA</i>	50
<i>Cuadro 35: POI REGÍMENES DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL</i>	51
<i>Cuadro 36: POI REGÍMENES COLECTIVOS</i>	52
<i>Cuadro 37: POI DE PLANIFICACIÓN Y NORMATIVA</i>	53
<i>Cuadro 38: POI DE PROYECTOS</i>	54
<i>Cuadro 39: POI DE CAPACITACIÓN</i>	55
<i>Cuadro 40: POI DE SISTEMA DE CALIDAD</i>	56

PRESENTACIÓN

En cumplimiento con la normativa vigente y las disposiciones de la Contraloría General de la República, se presenta el siguiente informe, el cual corresponde al detalle de evaluación presupuestaria de 2017.

Este informe tiene como propósito brindar al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y a la Contraloría General de la República (CGR), la información relacionada 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

1.1. Comportamiento de la ejecución de ingresos

Por la manera en que está financiado el presupuesto, según está determinado por la Ley Reguladora del Mercado de Valores N°.7732, los ingresos devengados dependen de la ejecución efectiva de los egresos, por lo que no hay limitaciones presentadas que enmarcan en materia de percepción de los ingresos, el siguiente cuadro detalla el total de ingresos del período.

Cuadro 1: Detalle de ingresos

CUENTA	DESCRIPCIÓN	REGLÓN	SUBPARTIDA	GRUPO DE SUBPARTIDA	PARTIDA
1.0.0.0.00.00.0.0.000	Ingresos Corrientes				4,392,515,702
1.4.0.0.00.00.0.0.000	Transferencias Corrientes			4,392,515,702	
1.4.1.0.00.00.0.0.000	Transferencias corrientes del Sector Público		4,392,515,702		
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)	4,392,515,702			

1.2. Comportamiento de la ejecución de gastos más importantes

El presupuesto de egresos fue aprobado por el CONASSIF en el inciso II) del artículo 5, del acta de la Sesión 1281-2016, celebrada el 20 de setiembre de 2016, por un monto de ¢5.191.6 millones, luego ese mismo presupuesto fue refrendado por la CGR según oficio número DFOE-EC-00855 del 22 de noviembre de 2016. El siguiente cuadro sintetiza a nivel de cuentas mayores la conformación del presupuesto, así como los montos ejecutados.

Cuadro 2: Detalle de egresos

Detalle	Presupuesto	Ejecución	Saldo	% de participación
REMUNERACIONES	3,149,867,726	2,623,417,497	526,450,229	61%
SERVICIOS	1,920,098,919	1,746,406,070	173,692,850	37%
MATERIALES Y SUMINISTROS	20,030,000	10,511,401	9,518,599	0%
BIENES DURADEROS	5,898,828	1,469,234	4,429,594	0%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	95,741,340	39,179,005	56,562,335	2%
PRESUPUESTO TOTAL	5,191,636,813	4,420,983,206	770,653,607	100%

En esta sección se presenta un detalle de los gastos más importantes realizados durante el período.

1.2.1 Cuenta 0 “REMUNERACIONES”

La cuenta “Remuneraciones” alcanzó un nivel de ejecución de 2.623,4 millones de colones, lo que representa un 83% del total del presupuesto asignado para esta partida.

Este porcentaje de ejecución es razonable, tomando en cuenta dos factores, el primero concierne a que se presupuestó en general un incremento en los salarios del 2% y se aplicó en promedio el 1%, el segundo factor corresponde a que a la fecha de este informe están vacantes cuatro plazas.

Detalle de la cuenta de Remuneraciones e incentivos salariales

Cuadro 3: Detalle de ejecución por cuenta

Montos en colones

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO	GASTO REAL	COMPROMISO	GASTO IV TRIMESTRE	% DE EJECUCIÓN
0	REMUNERACIONES	3,149,867,726	2,623,404,220	13,277	2,623,417,497	83%
	PLANILLA Y CARGAS SOCIALES	3,130,767,726	2,618,299,525	0	2,618,299,525	84%
0 01 01	Sueldos para cargos fijos	1,808,904,768	1,546,211,574	0	1,546,211,574	85%
0 03 01	Retribuciones por años servidos	270,839,280	223,707,617	0	223,707,617	83%
0 03 02	Restricciones al ejercicio liberal de la profesión	62,118,779	31,105,654	0	31,105,654	50%
0 03 03	Decimotercer mes	187,501,055	156,339,633	0	156,339,633	83%
0 03 04	Salario Escolar	45,564,381	32,404,536	0	32,404,536	71%
0 03 99	Otros incentivos salariales	43,485,454	35,593,337	0	35,593,337	82%
0 04 00	Contribuciones patronales al desarrollo y la seguridad social	376,877,121	313,916,352	0	313,916,352	83%
0 05 00	Contribuciones patronales a fondos de pensiones y otros	335,476,888	279,020,823	0	279,020,823	83%
	OTROS SERVICIOS PERSONALES	19,100,000	5,104,695	13,277	5,117,972	27%
0 02 02	Recargo o sustitución de funcionarios	15,000,000	3,063,504	13,277	3,076,781	21%
0 02 01	Tiempo Extraordinario	4,100,000	2,041,191	0	2,041,191	50%

1.2.2 Cuenta 1 “SERVICIOS”

Al cierre de este informe, la cuenta de servicios refleja una ejecución de €1.718,3 millones, cifra que equivale a un 89,5% del total de recursos presupuestados en esta partida.

Las subpartidas que conforman la cuenta “Servicios” se detallan en el cuadro siguiente:

Detalle de la cuenta correspondiente a servicios

Cuadro 4: Detalle de ejecución por cuenta

Montos en colones

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO	GASTO REAL	COMPROMISO	GASTO IV TRIMESTRE	% DE EJECUCIÓN
1.01.01	Alquiler de edificios	166,439,377	160,903,966	0	160,903,966	97%
1.02.01	Servicio de agua y alcantarillado	2,880,000	2,189,567	0	2,189,567	76%
1.02.02	Servicio de energía eléctrica	36,500,000	28,103,515	0	28,103,515	77%
1.02.03	Servicio de correo	110,000	19,060	0	19,060	17%
1.02.04	Servicio de telecomunicaciones	3,816,000	2,981,488	0	2,981,488	78%
1.02.99	Otros servicios básicos	570,000	48,354	0	48,354	8%
1.03.01	Información	63,800,000	205,174	0	205,174	0%
1.03.03	Impresión, encuadernación y otros	3,700,000	14,122	0	14,122	0%
1.03.07	Servicio de transferencia electrónica de información	23,692,654	22,806,134	0	22,806,134	96%
1.04.04	Servicios en ciencias económicas y sociales	1,452,997,411	1,389,073,157	8,500,000	1,397,573,157	96%
1.04.06	Servicios generales	18,770,000	17,799,229	0	17,799,229	95%
1.04.99	Otros servicios de gestión y apoyo	12,150,000	4,846,065	1,613,489	6,459,554	53%
1.05.01	Transporte dentro del país	80,000	50,815	0	50,815	64%
1.05.02	Viáticos dentro de país	720,000	134,390	0	134,390	19%
1.05.03	Transporte en el exterior	8,250,314	7,542,033	0	7,542,033	91%
1.05.04	Viáticos en el exterior	8,907,513	8,064,821	0	8,064,821	91%
1.06.01	Seguros	8,500,000	5,252,296	0	5,252,296	62%
1.07.01	Actividades de capacitación	93,623,651	63,653,682	17,944,738	81,598,420	87%
1.07.02	Actividades protocolarias y sociales	4,500,000	0	0	0	0%
1.08.01	Mantenimiento de edificio y locales	5,000,000	1,780,024	0	1,780,023.74	36%
1.08.04	Mantenimiento y reparación de maquinaria y equipo de producción	200,000	0	0	0.00	0%
1.08.05	Mantenimiento y reparación de equipo de transporte	2,200,000	2,173,582	0	2,173,581.57	99%
1.08.06	Mantenimiento y reparación de equipo de comunicación	500,000	0	0	0.00	0%
1.08.07	Mantenimiento y reparación de equipo de oficina	600,000	463,665	0	463,665.39	77%
1.08.08	Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo	600,000	198,604	0	198,604.00	33%
1.08.99	Mantenimiento y reparación de otros equipos	100,000	13,000	0	13,000.00	13%
1.09.99	Otros impuestos	80,000	31,100	0	31,100.00	39%
1.99.99	Otros servicios no especificados	812,000	0	0	0.00	0%
Total general		1,920,098,919	1,718,347,842	28,058,227	1,746,406,070	91%

Los porcentajes de ejecución en las diferentes partidas que conforman la cuenta de “Servicios” reflejan, en forma general un cumplimiento normal de ejecución.

Las siguientes cuentas presentaron un porcentaje de ejecución razonable de conformidad con el plan de adquisiciones:

- “Alquiler de Edificio, locales y terrenos” (1-01-01) con una ejecución del 96%.
- “Servicios de Agua y Alcantarillado” (1-02-01) con una ejecución del 76%.
- “Servicios de Energía Eléctrica” (1-02-02) con una ejecución del 77%.
- “Servicios de Telecomunicación” (1-02-04) con una ejecución del 78%.
- “Información” (1 03 01) alcanzó una ejecución del 0%, esto debido a que se optó por acatar la directriz de contención del gasto emitida por el Poder Ejecutivo.
- “Servicios de Transferencia Electrónica de Información” (1 03 07) refleja una ejecución del 96%.
- “Servicios en Ciencias Económicas y Sociales” (1 04 04) el porcentaje de ejecución reflejado es del 95%, el siguiente cuadro resume la situación en esta cuenta en particular.
- “Servicios Generales” (1 04 06) refleja una ejecución del 95%, corresponde a la contratación de la limpieza de las oficinas.
- “Transporte en el Exterior” (1 05 03) refleja una ejecución del 91%, y la cuenta de “Viáticos en el Exterior” (1 05 04) presenta un 90%, los viajes se han ejecutado de conformidad con lo programado. El siguiente cuadro detalla los cargos realizados durante este período de tiempo.
- “Seguros” (1 06 01) muestra una ejecución del 62%, de conformidad con los pagos de pólizas que se hacen al Instituto Nacional de Seguros.

En lo que respecta a las principales cuentas relacionadas con el mantenimiento, se tienen los siguientes resultados:

- Mantenimiento de Edificio (1 08 01) porcentaje de ejecución 36%, los trabajos fueron mínimos en espera de instrucciones relacionadas con el nuevo edificio.
- Mantenimiento y reparación de equipo de transporte (1 08 05), el porcentaje de ejecución alcanzado fue del 99% y correspondiente al mantenimiento preventivo y correctivo mecánico de los vehículos.

En lo que concierne a las Actividades de Capacitación (1 07 01). Al finalizar el período, el porcentaje de ejecución alcanzado fue del 68%, el cual se cataloga normal acorde con lo programado en el plan.

1.2.3 Cuenta 2 “MATERIALES Y SUMINISTROS”

Esta partida alcanzó una ejecución de ¢10,1 millones, lo que representa un 50% del total de recursos presupuestados en esta cuenta.

La ejecución de los rubros presupuestarios que conforman esta partida se realizó en pago estricto a las políticas de austeridad establecidas por las altas autoridades, procurando en todo momento controlar el gasto en suministros, sin que ello fuera en detrimento de la ejecución de las metas y objetivos de cada dependencia que conforman SUPEN.

Como se muestra a continuación las cuentas que representan mayor porcentaje de ejecución son:

- 2.01.01 Combustibles y lubricantes con un 52% correspondiente a ¢567.418,00.
- 2.01.02 Productos farmacéuticos y medicinas con un 100% que equivale a ¢449.240,00
- 2.02.03 Alimentos y bebidas con 73% que corresponde a ¢2.195.279,56.
- 2.99.03 Productos de papel, cartón e impresos con 74% para ¢3.682.651,27.
- 2.99.05 Útiles y materiales de limpieza con 74% que equivale a ¢1.118.701,74.
- 2.99.06 Útiles y materiales de resguardo y seguridad con 67% por ¢200.619,91.

Para la cuenta de “2.03.04 Materiales y productos eléctricos” la ejecución es de 38%, la ejecución dependió del avance del proyecto de cambio de edificio. La cuenta “2.99.01 Útiles y materiales de oficina y cómputo” refleja una ejecución baja del 5%, debido que para este año no fue necesario la compra de dispositivos para hacer respaldo de los datos de los servidores de información.

Para mayor detalle en el siguiente cuadro se presenta en detalle las sub-partidas que conforman la cuenta de Materiales y Suministros.

Detalle de la cuenta correspondiente a Materiales y Suministros

Cuadro 5: Detalle de ejecución por cuenta

Montos en colones

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO	GASTO REAL	COMPROMISO	GASTO IV TRIMESTRE	% DE EJECUCIÓN REAL
2.01.01	Combustibles y lubricantes	1,100,000	567,418	396,000	963,418	88%
2.01.02	Productos farmacéuticos y medicinas	450,000	449,240	0	449,240	100%
2.01.04	Tintas, pintura y diluyentes	1,030,000	272,616	0	272,616	26%
2.02.03	Alimentos y bebidas	3,000,000	2,195,280	0	2,195,280	73%
2.03.01	Materiales y productos metálicos	250,000	14,910	0	14,910	6%
2.03.04	Materiales y productos eléctricos	1,300,000	498,101	0	498,101	38%
2.03.06	Materiales y productos plásticos	250,000	0	0	0	0%
2.03.99	Otros materiales y productos de uso en la construcción	350,000	17,598	0	17,598	5%
2.04.01	Herramientas e instrumentos	150,000	6,939	0	6,939	5%
2.04.02	Repuestos y accesorios	600,000	223,040	0	223,040	37%
2.99.01	Útiles y materiales de oficina y cómputo	1,950,000	105,634	0	105,634	5%
2.99.02	Útiles y materiales médicos, hospitalarios y de investigación	300,000	12,900	0	12,900	4%
2.99.03	Productos de papel, cartón e impresos	4,980,000	3,682,651	0	3,682,651	74%
2.99.04	Textiles y vestuario	1,050,000	330,406	0	330,406	31%
2.99.05	Útiles y materiales de limpieza	1,510,000	1,118,702	0	1,118,702	74%
2.99.06	Útiles y materiales de resguardo y seguridad	300,000	200,620	0	200,620	67%
2.99.07	Útiles y materiales de cocina y comedor	460,000	202,760	0	202,760	44%
2.99.99	Otros útiles, materiales y suministros	1,000,000	216,585	0	216,585	22%
Total General		20,030,000	10,115,401	396,000	10,511,401	52%

1.2.4 Cuenta 5 “BIENES DURADEROS”

En el cuadro siguiente se presentan las sub-partidas que conforman la cuenta de Bienes Duraderos y el comportamiento de cada una de ellas. La cuenta correspondiente a “Bienes Intangibles” comprende la compra de las actualizaciones de los programas de auditoría tales como IDEA y Team Mate, la ejecución es del 28% y obedece a que por cambios en el modelo de supervisión se determinó que no es necesario comprar la actualización de los programas de auditoría.

Detalle de la cuenta correspondiente a Bienes Duraderos

Cuadro 6: Detalle de ejecución por cuenta

Montos en Colones

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO	GASTO REAL	COMPROMISO	GASTO IV TRIMESTRE	% DE EJECUCIÓN REAL
5.01.07	Equipo y mobiliario educacional, deportivo y recreativo	500,000	0	0	0	0%
5.01.99	Maquinaria y equipo diverso	200,000	0	0	0	0%
5.99.03	Bienes Intangibles	5,198,828	1,469,234	0	1,469,234	28%
Total General		5,898,828	1,469,234	0	1,469,234	25%

1.2.5 Cuenta 6 “TRANSFERENCIAS CORRIENTES”

La ejecución que refleja esta cuenta al cierre del período alcanzó el 41%, equivalente a la suma de €39,2% millones. Mayor detalle de las sub-cuentas que conforman la partida “Transferencias Corrientes” se presenta en el Cuadro 16.

Detalle de la cuenta 6 Transferencias Corriente

Cuadro 7: Detalle de ejecución por cuenta

Montos en Colones

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO	GASTO REAL	COMPROMISO	GASTO IV TRIMESTRE	% DE EJECUCIÓN REAL
6.02.01	Becas a funcionarios	4,300,000	1,033,610	0	1,033,610	24%
6.03.01	Prestaciones Legales	20,000,000	11,135,998	0	11,135,998	56%
6.03.99	Otras prestaciones a terceras personas	23,000,000	7,867,011	0	7,867,011	34%
6.06.01	Indemnizaciones	25,440,000	0	0	0	0%
6.07.01	Cuotas a Organismos Internacionales	19,901,340	18,383,945	0	18,383,945	92%
6.02.02	Becas a terceras personas	3,100,000	758,441	0	758,441	24%
Total general		95,741,340	39,179,005	0	39,179,005	41%

La cuenta de capacitación en territorio nacional (6 02 01) refleja una ejecución del 24%, y contempla el pago de estudios superiores.

La cuenta “Becas a terceras personas” (6.02.02) corresponde a la ayuda que se brinda a los estudiantes que realizan la práctica profesional o pasantía en la institución, a la fecha refleja una ejecución del 24%.

Por su parte, la cuenta “Prestaciones legales” (6.03.01) tiene una ejecución del 55%, debido a que se pagaron las obligaciones producto de que dos funcionarios se acogieron a la pensión por vejez.

La cuenta “Otras prestaciones a terceras personas” (6 03 99) corresponde al pago de incapacidades o licencias por maternidad. Al final de este período se ejecutó en un 34%, que equivale a la suma de €7,9 millones. El comportamiento de esta cuenta es difícil de prever, ya que la determina la cantidad de incapacidades de funcionarios en un determinado tiempo y este factor varía considerablemente cada año.

En lo que respecta a la cuenta 6 06 01 “Indemnizaciones” es una provisión que conforme a la normativa vigente hay que prever posibles pagos, la base es los juicios que se tengan en ejecución, a la fecha la ejecución es de 0%.

En lo que respecta a la cuenta “Cuotas a organismos internacionales” (6 07 01), refleja un 92% de ejecución. Esto corresponde a los trámites de pago a la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión (AIOS), al Organismo Internacional de Sistemas de Pensiones (IOPS). A la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS) y a la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS).

2. RESULTADO DE LA EJECUCIÓN -SUPERÁVIT O DÉFICIT-

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 Banco Central de Costa Rica y el restante 20% es contribuido de manera proporcional por los sujetos supervisados.

Dada esa normativa, la SUPEN no refleja ningún tipo de superávit, el siguiente cuadro representa cómo se presentaron los ingresos en relación con los egresos.

Cuadro 8: **Informe de superávit o déficit**
31 de diciembre de 2017

Detalle		Monto
1. Ingresos presupuestados	5,191,636,813.35	
Ingresos devengados	4,392,515,702.08	
<u>Superávit o pérdida de ingresos</u>		-799,121,111.27
2. Egresos presupuestados	5,191,636,813.35	
Total gastos	4,392,515,702.08	
<u>Superávit o pérdida de egresos</u>		799,121,111.27
<u>TOTAL SUPERÁVIT</u>		0.00
RESUMEN		
Ingresos devengados		4,392,515,702.08
Menos:		
Total gastos		4,392,515,702.08
<u>SUPERÁVIT O PÉRDIDA</u>		0.00

3. RESULTADO EN LA CONSECUCCIÓN DE LAS METAS PROPUESTAS

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 gráfico sintetiza los resultados por semestre de cada uno de los programas, 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.

Resultados Indicadores Operativos del POI

Cuadro 9: Plan Operativo Institucional

INDICADORES SUPEN																						
Meta	Resultados																					
Evaluación general de SUPEN																						
<p>Estos resultados muestran el desempeño de la SUPEN en cada proceso y de forma global ponderada.</p>	<p>Las calificaciones logradas en la consecución de las metas para el primer semestre oscilaron entre el 80% y el 100%, para el segundo semestre se observa un comportamiento similar tendiente a la mejora, esto se puede cotejar en los porcentajes global de cada uno de los semestres reflejados en la columna de la izquierda, a saber 91% y 93% respectivamente.</p> <p>Gráfico 1: Resumen de los resultados de las metas por programa 31 de diciembre de 2017</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>I semestre</td> <td>91%</td> <td>80%</td> <td>86%</td> <td>92%</td> <td>96%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>II semestre</td> <td>93%</td> <td>93%</td> <td>98%</td> <td>89%</td> <td>92%</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table>		SUPEN	CyS	DJ	PYN	RC	RCI	I semestre	91%	80%	86%	92%	96%	100%	II semestre	93%	93%	98%	89%	92%	94%
	SUPEN	CyS	DJ	PYN	RC	RCI																
I semestre	91%	80%	86%	92%	96%	100%																
II semestre	93%	93%	98%	89%	92%	94%																

INDICADORES SUPEN											
Meta	Resultados										
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 áreas que conforman la SUPEN, el cual establece:</p> <p>Para el primer semestre el porcentaje alcanzado es del 91%. Por su parte, en el segundo semestre, se superó el resultado 93%, obteniéndose una calificación muy positiva.</p>										
Comunicación y Servicios											
<p>Ejecutar el 100% de las labores programadas en el plan de comunicación y en la aplicación de herramientas relacionadas (encuesta, quejas)</p> <p>1- Ejecución del plan de comunicación</p>	<p>Durante el período evaluado, se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <p>Gráfico 1:</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">Porcentaje de actividades atendidas del Plan de Comunicación Externa 2017</p> <table border="1" style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I trimestre</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>II trimestre</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>III trimestre</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>IV trimestre</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p style="text-align: center;">Fuente: Ejecución del plan de comunicación externa.</p> <p>En el primer trimestre del año, la nota se encuentra levemente por debajo de la meta planeada, debido a que no se cumplió con el programa de chats, que corresponden a charlas programadas sobre un tema específico, en las cuales los afiliados pueden plantear sus dudas o comentarios. En experiencias anteriores no se contó con la respuesta esperada del público, por lo que se modificó el enfoque de la actividad, implementando, a partir del segundo trimestre, un chat en línea que opera de 9a. m. a 5p. m., de lunes a viernes.</p> <p>En lo que respecta al segundo trimestre, el resultado se alejó considerablemente de la meta, por cuanto no se cumplió con dos actividades: campaña educativa</p>	Trimestre	Porcentaje	I trimestre	83%	II trimestre	79%	III trimestre	89%	IV trimestre	80%
Trimestre	Porcentaje										
I trimestre	83%										
II trimestre	79%										
III trimestre	89%										
IV trimestre	80%										

INDICADORES SUPEN	
Meta	Resultados
	<p>publicitaria y campaña radial.</p> <p>En el tercer trimestre, se obtuvieron resultados satisfactorios. Se cumplió con la mayor parte de las actividades previstas para el período.</p> <p>Para concluir, en el último trimestre del año, el resultado se ubicó en zona amarilla, debido a que no se realizaron las siguientes actividades: campaña educativa publicitaria y campaña radial; por cuanto la comunicación se enfocó en otras labores.</p>
<p>2- Atención de quejas debido al servicio brindado por el personal de SUPEN</p>	<p>Este indicador mide el plazo con el que se atienden las quejas por el servicio brindado en la SUPEN, la meta es que se atiendan en un período no mayor a 4 días hábiles.</p> <p>En el primer trimestre no se presentaron quejas, por su parte, en el segundo trimestre, se recibió una donde la usuaria manifiesta que llamó en varias oportunidades y no la atendieron. El trámite se resolvió en un día hábil, por lo que se cumplió con la meta en un 100%.</p> <p>Para el período de julio a setiembre se atendieron dos quejas relacionadas con el servicio brindado por SUPEN. Una queja fue por el registro tardío de un usuario en la web y otra por la atención vía telefónica. Los dos trámites se atendieron en plazo, dando como resultado un 100% de efectividad.</p> <p>En el último trimestre, se presentaron 4 quejas relacionadas con el tema de servicio, específicamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- JUPEMA presentó una queja sobre la planificación del curso relacionado con el tema de firma digital, uso, responsabilidad. 2- Queja sobre la atención de una consulta, lo cual derivó en una capacitación a las Asistentes Ejecutivas. 3- Solicitud de un afiliado que cambió de nombre, para que se gestionará la modificación en los datos que mantiene la OPC. 4- Queja sobre una respuesta recibida, al consultar por reconocimiento de cuotas. Se le explicó al afiliado ampliamente, señalándole además las limitaciones legales de la SUPEN. <p>En lo que concierne a su atención, dos quejas se atendieron fuera del plazo previsto, debido a que se requirieron mayor tiempo de análisis y solución, por lo</p>

INDICADORES SUPEN																										
Meta	Resultados																									
	que el resultado del indicador es de 50%.																									
Atender el 100% de los requerimientos en gestión de recursos y el sistema de gestión de la calidad.	<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 observa el resultado por trimestre, para el 2017:</p> <p>Cuadro 10</p> <p>Resultado del índice de desempeño en costos: Capacitación Período 2017</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>13,03</td> <td>2,58</td> <td>2,28</td> <td>3,56</td> </tr> <tr> <td>Porcentaje ejecutado en actividades de capacitación</td> <td>24%</td> <td>59%</td> <td>70%</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>Presupuesto ejecutado de capacitación (en colones)</td> <td>1 704 398</td> <td>21 127 280</td> <td>28 352 983</td> <td>12 459 718</td> </tr> <tr> <td>Presupuesto anual de capacitación (en colones)</td> <td colspan="4">92 523 650</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>En el primer trimestre, el resultado del índice fue significativamente superior a la meta, lo que podría presuponer que no hay señales de alerta temprana en el proceso de capacitación, no obstante, el valor obtenido obedece a que en este período se da una baja ejecución del plan de capacitación y el costo solo alcanza el 2% del presupuesto. En cuanto a este último punto, se destaca que 6 cursos fueron sin costo para la Institución, lo que, por ende, incide en el costo de la capacitación.</p> <p>Ahora bien, lo acontecido es un comportamiento normal para el primer trimestre, debido a que se está al inicio del año; razón por la que no se estima necesario aplicar medidas correctivas.</p> <p>Para el segundo trimestre, el resultado del índice también es positivo, más cercano a la meta. Se ejecutó el 59% del plan de capacitación, con una erogación del 23% de los recursos. En este período, se registran 27 eventos de formación, de los cuales 11 fueron sin costo para la SUPEN.</p> <p>En el tercer trimestre, se mantuvo el resultado del índice por encima de la meta. De este período vale resaltar que se logró el mejor porcentaje ejecutado en actividades de capacitación. Se registran 40 eventos de formación (incluidos dos</p>	Factores	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre	Resultado del índice¹	13,03	2,58	2,28	3,56	Porcentaje ejecutado en actividades de capacitación	24%	59%	70%	48%	Presupuesto ejecutado de capacitación (en colones)	1 704 398	21 127 280	28 352 983	12 459 718	Presupuesto anual de capacitación (en colones)	92 523 650			
Factores	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre																						
Resultado del índice¹	13,03	2,58	2,28	3,56																						
Porcentaje ejecutado en actividades de capacitación	24%	59%	70%	48%																						
Presupuesto ejecutado de capacitación (en colones)	1 704 398	21 127 280	28 352 983	12 459 718																						
Presupuesto anual de capacitación (en colones)	92 523 650																									
1- Índice de desempeño en costos-capacitación																										

INDICADORES SUPEN																																																																											
Meta	Resultados																																																																										
	<p> cursos que son continuación de programas de inglés que comenzaron en períodos anteriores y una Maestría Ejecutiva), de los cuales 16 fueron sin costo para la Institución.</p> <p>En el último trimestre del año, el índice también es superior a la meta, no obstante, solo un 48% de los temas fueron ejecutados, con una erogación del 13% de los recursos, en especial debido a que la cuarta visita del Toronto Centre, que estaba programada para el mes de diciembre, como parte de las actividades del MSBR; se trasladó para el mes de enero de 2018, lo cual afectó la ejecución presupuestaria.</p> <p>En este plazo, se registraron 30 eventos de formación (incluidos tres cursos: dos que son continuación de programas de inglés, uno de los cuales se congeló para iniciar en enero 2018 debido a que la funcionaria resultó incapacitada y, por otra parte, la continuación del Programa Técnico en Riesgos de la UCR). Del total de eventos, 17 fueron sin costo para la Institución.</p> <p>En el siguiente cuadro, detalla los datos acumulados al 31 de diciembre de 2017:</p> <p>Cuadro 11</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="7">Ejecución del plan de capacitación Acumulado al 31 de diciembre de 2017</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">Dependencia</th> <th colspan="3">Temas</th> <th colspan="3">Presupuesto (en colones)</th> </tr> <tr> <th>Aprobados</th> <th>Ejecutados</th> <th>%</th> <th>Asignado</th> <th>Ejecutado²</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GENERAL¹</td> <td>23</td> <td>20</td> <td>87%</td> <td>92 523 650,00</td> <td>63 644 378,02</td> <td>69%</td> </tr> <tr> <td>División RC</td> <td>16</td> <td>13</td> <td>81%</td> <td>29 798 904,47</td> <td>22 263 636,08</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>División RCI</td> <td>15</td> <td>12</td> <td>80%</td> <td>35 341 598,66</td> <td>25 096 874,17</td> <td>71%</td> </tr> <tr> <td>División PyN</td> <td>16</td> <td>9</td> <td>56%</td> <td>12 823 929,19</td> <td>5 731 226,69</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>División AJ</td> <td>15</td> <td>10</td> <td>67%</td> <td>9 545 442,62</td> <td>6 319 034,05</td> <td>66%</td> </tr> <tr> <td>Área CyS</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>89%</td> <td>5 013 775,06</td> <td>4 233 607,03</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>Despacho³</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>100%</td> <td>--</td> <td>--</td> <td>--</td> </tr> </tbody> </table> <p>¹ La distribución de los temas por dependencia no corresponde a los totales indicados en la fila "General", ya que, para cada dependencia se muestra la cantidad de temas específicos aprobados y los que se han ido ejecutando, en tanto que en "General" se muestra la totalidad de temas aprobados y ejecutados para la SUPEN.</p> <p>² La cuarta visita del Toronto Centre que estaba programada para el mes de diciembre, como parte de las actividades del MSBR; se trasladó para el mes de enero de 2018, lo cual afectó la ejecución presupuestaria.</p> <p>³ El costo de la formación recibida por el Despacho (Foro "Nuevas oportunidades para Gestión de Inversiones de los fondos de pensión y capitalización laboral", organizado por ACOP y la SUPEN), se rebajó del presupuestado asignado al Área CyS.</p> <p>Fuente: Estadísticas del Sistema de Gestión de Personal y Sistema de Presupuesto.</p> <p>Se considera que la ejecución del plan de capacitación fue positiva, y los recursos económicos destinados a este tema se encuentran dentro de las bandas de normalidad.</p>						Ejecución del plan de capacitación Acumulado al 31 de diciembre de 2017							Dependencia	Temas			Presupuesto (en colones)			Aprobados	Ejecutados	%	Asignado	Ejecutado ²	%	GENERAL¹	23	20	87%	92 523 650,00	63 644 378,02	69%	División RC	16	13	81%	29 798 904,47	22 263 636,08	75%	División RCI	15	12	80%	35 341 598,66	25 096 874,17	71%	División PyN	16	9	56%	12 823 929,19	5 731 226,69	45%	División AJ	15	10	67%	9 545 442,62	6 319 034,05	66%	Área CyS	9	8	89%	5 013 775,06	4 233 607,03	84%	Despacho ³	1	1	100%	--	--	--
Ejecución del plan de capacitación Acumulado al 31 de diciembre de 2017																																																																											
Dependencia	Temas			Presupuesto (en colones)																																																																							
	Aprobados	Ejecutados	%	Asignado	Ejecutado ²	%																																																																					
GENERAL¹	23	20	87%	92 523 650,00	63 644 378,02	69%																																																																					
División RC	16	13	81%	29 798 904,47	22 263 636,08	75%																																																																					
División RCI	15	12	80%	35 341 598,66	25 096 874,17	71%																																																																					
División PyN	16	9	56%	12 823 929,19	5 731 226,69	45%																																																																					
División AJ	15	10	67%	9 545 442,62	6 319 034,05	66%																																																																					
Área CyS	9	8	89%	5 013 775,06	4 233 607,03	84%																																																																					
Despacho ³	1	1	100%	--	--	--																																																																					
2- Calificación del cliente interno	<p>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 las solicitudes que los colaboradores plantean mediante el buzón</p>																																																																										

INDICADORES SUPEN	
Meta	Resultados
	<p>interno. Durante el primer semestre, se atendieron las siguientes actividades:</p> <p>1- Sesiones de realimentación:</p> <p>En el primer semestre, se realizaron las siguientes sesiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Con la División de Supervisión de Regímenes de Capitalización Individual (RCI): 9 febrero y 27 de marzo del 2017. ▪ Con la División de Supervisión de Regímenes Colectivos (RC): 28 de marzo del 2017. <p>De las sesiones con RCI surgieron 13 acuerdos, de los cuales 12 están atendidos, dando como resultado 92% de cumplimiento.</p> <p>Por su parte, de la sesión con RC surgieron 4 acuerdos, que se encuentran atendidos en un 100%.</p> <p>En el segundo semestre de 2017, no se realizaron sesiones de realimentación, por lo que para este período no se considera este ítem en la medición de la meta.</p> <p>En lo que respecta al plan de acción pendiente del primer semestre, correspondiente al acuerdo con RCI, se destaca que el mismo se incluyó en la agenda del Comité Ejecutivo; para que se decida en dicho foro si atiende, tomando en cuenta el costo-beneficio.</p> <p>2- Buzón interno:</p> <p>Durante el primer semestre, se registraron y fueron atendidos cinco aportes. Los principales cambios implementados por la Administración, gracias a las sugerencias y comentarios aportados por los colaboradores, fueron comunicados a todo el personal en los dos Boletines Internos emitidos durante el período,</p> <p>Respecto al segundo semestre, se registraron y fueron atendidos dos aportes. Los cuales fueron atendidos.</p> <p>Como se observa, se cumplió con la atención de los aportes recibidos en el buzón interno, con una efectividad de 100%.</p>
3- Reincidencias en las no conformidades	<p>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>

INDICADORES SUPEN																											
Meta	Resultados																										
	<p>Durante el primer semestre, en la auditoría interna de calidad, se detectaron dos reincidencias con motivo del atraso en la aprobación de la Memoria Institucional de 2016 y la actualización de documentos de trabajo del área Comunicación y Servicios.</p> <p>Como resultado general, el 99.65% de los hallazgos de no conformidades no fue reincidente.</p> <p>En el segundo semestre del año, no se presentó ninguna reincidencia en no conformidades, lo que denota una mayor efectividad en el análisis de causa-efecto, así como la ejecución del plan establecido para su atención. Para este período, se cumplió con el 100% del resultado del indicador, lo cual fue levemente superior en comparación con el primer semestre de 2017.</p>																										
4- No conformidades vencidas	<p>Durante el primer semestre del año, se presentaron No conformidades fuera del plazo en los meses de febrero, abril y junio; con un mayor vencimiento de formularios en abril y junio. Como resultado general, el 89% de No Conformidades se atendieron en plazo, según se muestra en el siguiente cuadro:</p> <p style="text-align: center;">Cuadro 12 Estado de atención de No Conformidades; I semestre de 2017</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Mes</th> <th colspan="2">No conformidades</th> </tr> <tr> <th>Vencidas</th> <th>En plazo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>0%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>11%</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>0%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>17%</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>0%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>40%</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>Promedio</td> <td>11%</td> <td>89%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Fuente: Estadísticas del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>En el segundo semestre del 2017, se presentaron No conformidades fuera del plazo en todos los meses; con un mayor vencimiento de formularios en julio y diciembre. Como resultado general, el 88% de No Conformidades se atendieron en plazo, según se muestra en el siguiente cuadro:</p> <p style="text-align: center;">Cuadro 13</p>	Mes	No conformidades		Vencidas	En plazo	Enero	0%	100%	Febrero	11%	89%	Marzo	0%	100%	Abril	17%	83%	Mayo	0%	100%	Junio	40%	60%	Promedio	11%	89%
Mes	No conformidades																										
	Vencidas	En plazo																									
Enero	0%	100%																									
Febrero	11%	89%																									
Marzo	0%	100%																									
Abril	17%	83%																									
Mayo	0%	100%																									
Junio	40%	60%																									
Promedio	11%	89%																									

INDICADORES SUPEN																																							
Meta	Resultados																																						
	<p>Estado de atención de No Conformidades; II semestre de 2017</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">No conformidades</th> </tr> <tr> <th>Mes</th> <th>Vencidas</th> <th colspan="2">En plazo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Julio</td> <td>25%</td> <td colspan="2">75%</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td>5%</td> <td colspan="2">95%</td> </tr> <tr> <td>Septiembre</td> <td>4%</td> <td colspan="2">96%</td> </tr> <tr> <td>Octubre</td> <td>5%</td> <td colspan="2">95%</td> </tr> <tr> <td>Noviembre</td> <td>9%</td> <td colspan="2">91%</td> </tr> <tr> <td>Diciembre</td> <td>27%</td> <td colspan="2">73%</td> </tr> <tr> <td>Promedio</td> <td>12%</td> <td colspan="2">88%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Estadísticas del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Como se observa, se dieron resultados similares tanto para el primer como el segundo semestre del año, con una diferencia de un 1%, que denota mayor efectividad en el primer período.</p>			No conformidades				Mes	Vencidas	En plazo		Julio	25%	75%		Agosto	5%	95%		Septiembre	4%	96%		Octubre	5%	95%		Noviembre	9%	91%		Diciembre	27%	73%		Promedio	12%	88%	
No conformidades																																							
Mes	Vencidas	En plazo																																					
Julio	25%	75%																																					
Agosto	5%	95%																																					
Septiembre	4%	96%																																					
Octubre	5%	95%																																					
Noviembre	9%	91%																																					
Diciembre	27%	73%																																					
Promedio	12%	88%																																					
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>Mapas de riesgo:</p> <p>Los mapas de riesgos de las seis operadoras de pensiones y de los tres fondos especiales administrados por operadoras, fueron elaborados y comunicados oportunamente, en el plazo establecido en la Ficha de Proceso de RCI, que es dentro de los quince días hábiles posteriores al cierre de cada trimestre, lo que implica que se logre el 100% de cumplimiento del indicador.</p> <p>El ejercicio de las distintas labores de supervisión permite la elaboración y actualización periódica de los mapas de riesgos de las diferentes entidades supervisadas y su comunicación trimestral a satisfacción (sin desviaciones). El cumplimiento efectivo de este indicador y su consecuente aporte al logro de los objetivos institucionales deriva de un proceso sistemático en el cual las labores in situ y extra situ son ejecutadas por los supervisores para cada una de las entidades supervisadas, bajo la coordinación y revisión de los supervisores principales, y la aprobación de los Líderes de Supervisión y la Directora de la División.</p> <p>Las labores extra situ se ejecutan según lo indicado en los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad. En cuanto a las labores in situ, se ejecutan de conformidad con la programación establecida en el plan anual de visitas, y según los ajustes que se deriven de la disponibilidad de recursos y de cambios en las prioridades de supervisión, según los riesgos identificados.</p>																																						

INDICADORES SUPEN	
Meta	Resultados
	<p>Por otra parte, el Plan Anual de Visitas para el 2017 (PAVI 2017) contemplaba un total de 21 visitas; de las cuales, se realizaron cinco visitas de supervisión programadas, según se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En el primer semestre, se realizaron dos visitas "piloto" en Popular Pensiones y BN Vital como parte de las labores acordadas en el marco del proyecto de capacitación con el Toronto Centre. En las visitas del primer semestre participaron todos los funcionarios de RCI, el objetivo fundamental de estas supervisiones in situ fue entender a profundidad la organización y las relaciones entre los procesos sustantivos, alineamiento con planes estratégicos, e identificar las actividades significativas de los supervisados. b) En el segundo semestre se ejecutaron dos visitas en distintos supervisados, una para evaluar los riesgos en la gestión de activos y la otra, sobre la gestión de los riesgos relacionadas con la desacumulación o entrega de beneficios. c) Se realizó una quinta visita para revisar la imputación de recursos en las cuentas individuales y el riesgo de legitimación de capitales en un supervisado. Esta visita no estaba contemplada en la programación del 2017, si no que correspondió a una visita especial surgida de nuevos eventos de riesgo identificados en ese segundo semestre. <p>Considerando las visitas ejecutadas, tanto las programadas como la visita especial, el porcentaje de cumplimiento anual de la supervisión in situ es 22%.</p> <p>La ejecución del resto de actividades incluidas en el PAVI 2017 se vio afectada por la designación de una cantidad de funcionarios no prevista, al desarrollo de proyectos de SUPEN y de otros conjuntos con las otras Superintendencias, como se describe a continuación:</p> <p>Para el proyecto de implementación del Modelo de Supervisión Basado en Riesgos (MSBR), bajo la capacitación del Toronto Centre, se destinaron cinco supervisores a tiempo completo. Dos de estos funcionarios tenían a su cargo las actividades extra situ de dos entidades supervisadas, por lo cual se debió destinar a dos funcionarios in situ, para cubrir sus labores. Además, durante el II semestre, se asignó un líder de supervisión para que participará a medio tiempo como líder técnico en este proyecto.</p> <p>Otras labores que afectaron el cumplimiento del PAVI fue la designación a finales del I semestre y durante el II semestre de tres supervisores principales a medio tiempo para el proceso de integración tecnológica con el BCCR, en los sistemas de supervisión de Expediente Electrónico de Supervisión (EES) y Sistema para la</p>

INDICADORES SUPEN	
Meta	Resultados
	<p>Supervisión Basada en Riesgos (SBR: Módulo Conocimiento del Negocio, CDN). El EES también requirió la participación en pruebas y otras actividades de dos funcionarios in situ.</p> <p>Un cuarto 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).</p> <p>En forma complementaria, se destinó al supervisor in situ de Tecnologías de Información (TI) a medio tiempo para participar en la redacción del Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información (comisión formada por funcionarios de los departamentos de Tecnología de Información y Supervisores de TI de todas las superintendencias), una vez aprobado el reglamento, se realizó la divulgación interna del reglamento y las capacitaciones a las entidades supervisadas, además de la creación de la normativa y procedimientos complementarios para su implementación.</p> <p>En cuanto a los líderes de supervisión, durante el I semestre de 2017, se asignó a un líder de supervisión a tiempo completo, para integrar el equipo interdisciplinario responsable de elaborar el Reglamento sobre Riesgos. Dicho reglamento se aprobó finalmente por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante artículo 7 del acta de la Sesión 1332-2017 del 16 de mayo de 2017, y se publicó en el Alcance 151 del Diario Oficial La Gaceta, del 23 de junio de 2017. Este líder se incorporó al proyecto del MSBR en el II semestre, según se indicó en párrafos previos. Finalmente, en el período 2017, en el segundo semestre, se asignó al otro líder de supervisión a tiempo completo en el proyecto de redacción del Reglamento de Gestión de Activos.</p> <p>De lo descrito, resulta claro que la atención de labores relacionadas con proyectos demandó una cantidad relevante de recursos de esta División, lo cual afectó el cumplimiento de las labores programadas in situ.</p> <p>Como parte de las labores complementarias a la supervisión, en los dos primeros meses del primer semestre se destinaron nueve supervisores, con el objetivo de elaborar una primera versión de los programas de auditoría a aplicar en las visitas, que fueran consistentes con lo desarrollado para la evaluación de las actividades significativas de Comunicación con el Afiliado, Gestión de Activos, Afiliación y Beneficios, según el avance a esa fecha del proceso de capacitación con el Toronto Centre.</p>

INDICADORES SUPEN	
Meta	Resultados
	<p>Calificación de la Situación Financiera y Calificaciones de Riesgo Operativo (ECRO)</p> <p>En mayo de 2017, el CONASSIF aprobó el Reglamento de Riesgos. Esta regulación, que fue publicada en el Diario Oficial La Gaceta del 23 de junio de 2017, derogó las normativas que anteriormente establecían la ejecución anual de la Evaluación Cualitativa del Riesgo Operativo (ECRO) así como de la Calificación de la Situación Financiera (RCSF). Dada la dinámica descrita, no resultaba aplicable la comunicación del resultado del ECRO y de la CSF para 2017.</p> <p>En su lugar, tanto en el primer como en el segundo semestre de 2017, se trabajó en la identificación de los ajustes en las actividades y en la periodicidad de la supervisión, particularmente las actividades extra situ, de manera que se ajusten a la implementación del nuevo Modelo de Supervisión Basado en Riesgos. De igual manera, se dedicaron recursos de la supervisión in situ y extra situ a la verificación, atención de consultas y capacitaciones relacionadas con la implementación de los nuevos Reglamento de Gobierno Corporativo, Reglamento de Riesgos y Reglamento de Gestión de Tecnologías de Información.</p> <p>Para el II semestre de 2017 se trabajó en el análisis de todas las actividades de supervisión actuales, con el propósito de determinar cuáles actividades se mantienen, cuáles se modifican y cuáles se eliminan.</p> <p>Asimismo, en relación con los requerimientos de información que se encuentran dispuestos en la normativa actual, también se realizó el mismo ejercicio de revisión, con el objetivo de determinar cuáles requerimientos de información se mantienen, cuáles se modifican y cuáles se eliminan, bajo la premisa de solicitar a las entidades sólo la información que se va a requerir para los análisis relacionados con la supervisión. Esta labor implicó a su vez identificar cuáles normativas relacionadas con la supervisión y con el suministro de información de los supervisados deberían modificarse, eliminarse o mantenerse y finalmente, se trabajó en la identificación de ajustes en los actuales sistemas de información para la supervisión.</p> <p>La ejecución de las actividades descritas en este apartado se dio dentro de la dinámica señalada en el punto anterior, según la cual durante el I y II semestres del 2017, una parte relevante de los colaboradores de la División de Supervisión estuvo destinada a proyectos tanto de SUPEN, como de otras Superintendencias o el propio Banco Central de Costa Rica.</p>

INDICADORES SUPEN	
Meta	Resultados
Regímenes Colectivos (RC)	
Ejecutar la supervisión de los regímenes colectivos del Sistema Nacional de Pensiones	<p>Mapa de Riesgos:</p> <p>Durante el año 2017 hubo un cambio en los productos de la ficha del proceso. El mapa de riesgos estuvo vigente durante el primer semestre, con corte a marzo y junio. Durante el segundo semestre el producto se modificó y se elabora un informe trimestral de riesgos, de acuerdo con el desarrollo de la asesoría con el Toronto Centre, que permite mejorar el modelo de supervisión y armonizarlo con las otras superintendencias. Facilitará llenar la matriz de calificación que es parte de dicho informe y que sirve para establecer la intensidad de la supervisión. No obstante, durante el segundo semestre, en el informe del tercer trimestre, no podía llenarse, y tampoco se logró para el último trimestre de 2017. El cálculo del indicador no se modificó porque se establecía por plazo de presentación, lo cual se mantuvo.</p> <p>El resultado del informe de riesgos para el segundo semestre fue 100%, por lo que se alcanzó la meta establecida para este indicador.</p>
	<p>Ejecutar el Plan de Supervisión de los Regímenes Colectivos:</p> <p>Para el primer semestre, las labores de supervisión realizadas desde SUPEN, consistentes en el análisis de informes periódicos, tales como: <i>saldos contables, inversiones, afiliados y pensionados, custodia, informes de morosidad patronal y obrera en el caso de IVM, informes de créditos en el caso de IVM y RCC, análisis de planes de acción presentados, requerimientos que ameritan cambios en manuales</i>, se han visto afectadas por la participación de colaboradores en proyectos de SUPEN (Reglamento de Riesgos, Guías de Supervisión, Reglamento de Gestión de Activos), del BCCR (Roles, MSBR Conocimiento del Negocio, EES), de SUGEF (NIIF) y Reglamento de TI, actividades de la asesoría con el Toronto Centre.</p> <p>Por otra parte, durante ese semestre se jubiló uno de los líderes de supervisión, por lo que, sumado a lo descrito en el párrafo anterior, ha ocasionado sobrecarga de trabajo que requirió la redistribución de funciones.</p> <p>Lo descrito es la causa principal de que el indicador de plan de supervisión correspondiente al primer semestre sea de 90%, es decir en 5% menos que la meta establecida.</p> <p>El resultado para el segundo semestre fue un 89%, debajo de la meta establecida de un 95%. Este resultado obedece a las siguientes situaciones: a) desde el 1 de</p>

INDICADORES SUPEN																						
Meta	Resultados																					
	<p>marzo hubo un funcionario menos en la División; b) se dedicaron más recursos de los originalmente previstos al proyecto MSBR con asesoría del TC: participación a tiempo completo de cinco funcionarios, con autorización para solicitar ayuda, hasta por un cuarto de tiempo, en labores extra situ del RCC; así como la participación del actuario de la División cada vez que se le asignan tareas por parte del administrador del proyecto; c) Se dedicó una persona a tiempo completo al proyecto Reglamento Gestión de Activos, que se liberó parcialmente a partir de noviembre 2017; d) Una persona apoyó, cuando fue requerido, el proyecto de Roles impulsado por el BCCR, quien también está destacada al proyecto MSBR con asesoría TC, y apoya un cuarto de tiempo en las labores extra situ del RCC; e) Otra persona estuvo disponible al 100%, cuando se asignaban tareas, al módulo Conocimiento del Negocio, del proyecto MSBR impulsado por el BCCR; 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, lo cual se incluyó como colaboración con otras áreas (equivale a 295 horas en el segundo semestre y 651 horas todo el año).</p> <p>En el siguiente cuadro se observa el detalle de las visitas realizadas:</p> <p>Cuadro 13</p> <p>División de Supervisión de Regímenes Colectivos</p> <p>Visitas realizadas, 2017</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes visita</th> <th>Entidad</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ene-17</td> <td>FRE</td> <td>Diagnóstico y elaboración de perfil T.I.</td> </tr> <tr> <td>feb-17</td> <td>FICE</td> <td>Revisar los beneficios otorgados durante el 2016, las revalorizaciones aplicadas y las caducidades. Aplicar</td> </tr> <tr> <td>mar-17</td> <td>FBNCR</td> <td>Aplicar el Cuestionario de RO y de TI. Realizar actividades de seguimiento para obtener la CSF de</td> </tr> <tr> <td>abr-17</td> <td>FRE</td> <td>Valoración proceso de inversiones.</td> </tr> <tr> <td>may-17</td> <td>FVENLOT</td> <td>Valoración proceso de inversiones.</td> </tr> <tr> <td>jun-17</td> <td>RCCMN</td> <td>Seguimiento requerimientos plataforma TI: avance 85%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Elaboración propia con base en el Plan de supervisión RC 2017 y el Control de visitas.</p> <p>Seguidamente se presentan las visitas que no se pudieron realizar:</p>	Mes visita	Entidad	Objetivo	ene-17	FRE	Diagnóstico y elaboración de perfil T.I.	feb-17	FICE	Revisar los beneficios otorgados durante el 2016, las revalorizaciones aplicadas y las caducidades. Aplicar	mar-17	FBNCR	Aplicar el Cuestionario de RO y de TI. Realizar actividades de seguimiento para obtener la CSF de	abr-17	FRE	Valoración proceso de inversiones.	may-17	FVENLOT	Valoración proceso de inversiones.	jun-17	RCCMN	Seguimiento requerimientos plataforma TI: avance 85%
Mes visita	Entidad	Objetivo																				
ene-17	FRE	Diagnóstico y elaboración de perfil T.I.																				
feb-17	FICE	Revisar los beneficios otorgados durante el 2016, las revalorizaciones aplicadas y las caducidades. Aplicar																				
mar-17	FBNCR	Aplicar el Cuestionario de RO y de TI. Realizar actividades de seguimiento para obtener la CSF de																				
abr-17	FRE	Valoración proceso de inversiones.																				
may-17	FVENLOT	Valoración proceso de inversiones.																				
jun-17	RCCMN	Seguimiento requerimientos plataforma TI: avance 85%																				

INDICADORES SUPEN															
Meta	Resultados														
	<p>Cuadro 14</p> <p>División de Supervisión de Regímenes Colectivos</p> <p>Visitas no realizadas, 2017</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Entidad</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RIVM</td> <td>Seguimiento requerimientos pendientes</td> </tr> <tr> <td>FPJ</td> <td>Proceso de inversiones y valoración sistema automatizado</td> </tr> <tr> <td>RCC</td> <td>Proceso de crédito</td> </tr> <tr> <td>DNP</td> <td>Seguimiento avance sistema revalorización de planillas</td> </tr> <tr> <td>BOMBEROS</td> <td>Beneficios: otorgamiento, revalorización caducidades</td> </tr> <tr> <td>FRE</td> <td>Afiliación e imputación de aportes.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Elaboración propia con base Plan de supervisión RC 2017.</p> <p>Las visitas que no se realizaron se incluyeron como parte de las actividades del año 2018. Las labores relativas a actas de comités y órganos de dirección se realizarán en el año 2018, aunque esto impacta la oportunidad de conocer asuntos importantes tratados, porque será difícil llevarlas al día.</p>	Entidad	Objetivo	RIVM	Seguimiento requerimientos pendientes	FPJ	Proceso de inversiones y valoración sistema automatizado	RCC	Proceso de crédito	DNP	Seguimiento avance sistema revalorización de planillas	BOMBEROS	Beneficios: otorgamiento, revalorización caducidades	FRE	Afiliación e imputación de aportes.
Entidad	Objetivo														
RIVM	Seguimiento requerimientos pendientes														
FPJ	Proceso de inversiones y valoración sistema automatizado														
RCC	Proceso de crédito														
DNP	Seguimiento avance sistema revalorización de planillas														
BOMBEROS	Beneficios: otorgamiento, revalorización caducidades														
FRE	Afiliación e imputación de aportes.														
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>Consultas jurídicas:</p> <p>En el primer semestre, se atendieron un total de 30 trámites, de un total de 36 cuyo vencimiento o atención se dio en este período. Por su parte, 13 trámites quedaron pendientes, pero a tiempo, dado que el vencimiento quedó para el segundo semestre del año.</p> <p>Durante el segundo semestre, se atendieron un total de 66 trámites, de un total de 73 cuyo vencimiento o atención se dio en este período. Cabe indicar que 5 trámites están pendientes, pero, su vencimiento quedó para el primer semestre del 2018.</p> <p>Con respecto al II semestre, se evidenció un aumento en la cantidad de trámites (de 36 a 73), no obstante, la División Jurídica logró mejorar el cumplimiento del plazo de atención de dichos trámites, por lo que el resultado para el segundo semestre se ubica en 90%, un dato superior al primer período, que resultó en 83%.</p>														

INDICADORES SUPEN																									
Meta	Resultados																								
	<p>Recursos administrativos: En el primer semestre de 2017 se atendieron 4 trámites a tiempo, de un total de 5, para un nivel de cumplimiento de 80%.</p> <p>Durante el segundo semestre de 2017, vencieron 2 trámites, los cuales fueron atendidos a tiempo. Por otra parte, se tienen otros 2 recursos pendientes, pero, su vencimiento quedó el 2018.</p>																								
	<p>Consultas y denuncias En el primer semestre de 2017 se atendieron a tiempo 62 trámites, de un total de 68. Cabe mencionar que 10 trámites quedaron pendientes, con vencimiento en el segundo semestre del año.</p> <p>Para el segundo semestre, se atendieron a tiempo 76 trámites, de un total de 88. De esos trámites 19 están pendientes, con vencimiento para el primer semestre del 2018. Al final de año hubo un incremento de 20 trámites con respecto al primer semestre, cuyo indicador había cerrado en 91% de cumplimiento de plazo.</p>																								
	<p>Trámites judiciales: En el primer semestre de 2017 se atendieron 5 trámites judiciales. Todos aquellos en los que se otorgó un plazo para su atención fueron tramitados en tiempo ante los órganos jurisdiccionales correspondientes.</p> <p>En el segundo semestre, se atendieron 7 trámites judiciales. Todos fueron tramitados en el plazo concedido por los órganos jurisdiccionales correspondientes.</p> <p>En los siguientes cuadros, se observa la atención de todos los trámites ligados a la meta, por semestre:</p> <p>Cuadro 15 División Jurídica: Efectividad de la atención de trámites; I semestre 2017</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Rubro</th> <th colspan="4">Cantidad de trámites</th> </tr> <tr> <th>Consultas jurídicas</th> <th>Consulta y denuncias</th> <th>Recursos administrativos</th> <th>Trámites judiciales</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trámites atendidos en plazo</td> <td>30</td> <td>62</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Total de trámites¹</td> <td>36</td> <td>68</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Efectividad²</td> <td>83%</td> <td>91%</td> <td>80%</td> <td>100%</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 Formulario Registro de trámites judiciales F ASE 02.0.1 Procesos Judiciales 2017</p>	Rubro	Cantidad de trámites				Consultas jurídicas	Consulta y denuncias	Recursos administrativos	Trámites judiciales	Trámites atendidos en plazo	30	62	4	5	Total de trámites ¹	36	68	5	5	Efectividad ²	83%	91%	80%	100%
Rubro	Cantidad de trámites																								
	Consultas jurídicas	Consulta y denuncias	Recursos administrativos	Trámites judiciales																					
Trámites atendidos en plazo	30	62	4	5																					
Total de trámites ¹	36	68	5	5																					
Efectividad ²	83%	91%	80%	100%																					

INDICADORES SUPEN																												
Meta	Resultados																											
	<p>Cuadro 16</p> <p>División Jurídica: Efectividad de la atención de trámites; II semestre 2017</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Rubro</th> <th colspan="4">Cantidad de trámites</th> </tr> <tr> <th>Consultas jurídicas</th> <th>Consulta y denuncias</th> <th>Recursos administrativos</th> <th>Trámites judiciales</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trámites atendidos en plazo</td> <td>66</td> <td>76</td> <td>2</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Total de trámites¹</td> <td>73</td> <td>88</td> <td>2</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Efectividad²</td> <td>90%</td> <td>86%</td> <td>100%</td> <td>100%</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 Formulario Registro de Trámites Judiciales F ASE 02.0.1 Seguimiento Expedientes Judiciales</p>				Rubro	Cantidad de trámites				Consultas jurídicas	Consulta y denuncias	Recursos administrativos	Trámites judiciales	Trámites atendidos en plazo	66	76	2	7	Total de trámites ¹	73	88	2	7	Efectividad ²	90%	86%	100%	100%
Rubro	Cantidad de trámites																											
	Consultas jurídicas	Consulta y denuncias	Recursos administrativos	Trámites judiciales																								
Trámites atendidos en plazo	66	76	2	7																								
Total de trámites ¹	73	88	2	7																								
Efectividad ²	90%	86%	100%	100%																								
Tramitar en un tiempo promedio no superior de seis meses calendario los procedimientos administrativos iniciados por la Superintendencia	<p>Informe al final de cada procedimiento tramitado por el Órgano Director</p> <p>Se abrió un procedimiento administrativo, que se encuentra en etapa de instrucción, y el órgano director aún está dentro del plazo de atención establecido en el indicador para rendir el informe final con la recomendación.</p>																											
	<p>Charlas de realimentación al área de supervisión</p> <p>Durante el período no se requirieron charlas de retroalimentación, porque no se abrieron procedimientos relacionados con las áreas de supervisión.</p>																											
Planificación y Normativa																												
Tener la planificación estratégica actualizada y alineada a los requerimientos institucionales	<p>Gestión del plan estratégico</p> <p>Se inició el ejercicio de alineamiento estratégico y ajuste táctico. El ejercicio incluyó requerimientos de las áreas sustantivas de la Superintendencia, así como la valoración de modificaciones en el entorno. Durante el primer semestre de 2017, se analizó la asignación de recursos en los proyectos, su jerarquización y la vinculación del plan estratégico de SUPEN con el aprobado por el CONASSIF. En relación con este último, se estima que ambos están vinculados.</p> <p>Se acordó detener el proyecto de Reglamento de Disciplina de Mercado y se hizo énfasis en proyectos de soluciones de sistemas del BCCR no incluidas en la planificación, pero que han venido consumiendo gran cantidad de recursos.</p> <p>En el siguiente cuadro, se observa el estado de los proyectos estratégicos, al primer semestre de 2017:</p>																											

INDICADORES SUPEN																																																																																																																																				
Meta	Resultados																																																																																																																																			
	<p>Cuadro 17</p> <p>Estado de los proyectos estratégicos por objetivo, 2016-2020</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Objetivos</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>Estado Actual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objetivo 1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>MSBR</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>En Tiempo</td> </tr> <tr> <td>Reg. Inversiones</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>En Tiempo</td> </tr> <tr> <td>Reducción costos del SNP</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rev. de Normativa emitida</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>No abierto</td> </tr> <tr> <td>Marco sancionatorio</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Potestades de supervisión</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Objetivo 2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Diálogo Nacional</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Aumentar ahorro</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>No abierto</td> </tr> <tr> <td>Auxilio desempleo</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Atrasado</td> </tr> <tr> <td>Objetivo 3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Disciplina de mercado</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Atrasado</td> </tr> <tr> <td>Productos autorizados</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Atrasado</td> </tr> <tr> <td>Expediente previsional</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Afilación automática</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Simplificación de Trámites</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: expediente de proyectos.</p> <p>En el segundo semestre, se concluyó el ejercicio de alineamiento estratégico y ajuste táctico, lo que demoró más de lo planificado, razón por la cual la nota del indicador, pese a haberse terminado la tarea de manera satisfactoria, presenta un resultado de 75%.</p>						Objetivos	2016	2017	2018	2019	2020	Estado Actual	Objetivo 1							MSBR						En Tiempo	Reg. Inversiones						En Tiempo	Reducción costos del SNP							Rev. de Normativa emitida						No abierto	Marco sancionatorio							Potestades de supervisión							Objetivo 2							Diálogo Nacional							Aumentar ahorro						No abierto	Auxilio desempleo						Atrasado	Objetivo 3							Disciplina de mercado						Atrasado	Productos autorizados						Atrasado	Expediente previsional							Afilación automática							Simplificación de Trámites						
Objetivos	2016	2017	2018	2019	2020	Estado Actual																																																																																																																														
Objetivo 1																																																																																																																																				
MSBR						En Tiempo																																																																																																																														
Reg. Inversiones						En Tiempo																																																																																																																														
Reducción costos del SNP																																																																																																																																				
Rev. de Normativa emitida						No abierto																																																																																																																														
Marco sancionatorio																																																																																																																																				
Potestades de supervisión																																																																																																																																				
Objetivo 2																																																																																																																																				
Diálogo Nacional																																																																																																																																				
Aumentar ahorro						No abierto																																																																																																																														
Auxilio desempleo						Atrasado																																																																																																																														
Objetivo 3																																																																																																																																				
Disciplina de mercado						Atrasado																																																																																																																														
Productos autorizados						Atrasado																																																																																																																														
Expediente previsional																																																																																																																																				
Afilación automática																																																																																																																																				
Simplificación de Trámites																																																																																																																																				
Cumplir con los objetivos de los proyectos requeridos en la institución	<p>Gestión de proyectos y mejoras</p> <p>Durante el primer semestre de 2017, se realizó la gestión de proyectos y mejoras satisfactoriamente, dando como resultado 94%. Esta actividad implica el seguimiento en el avance de los proyectos, entre otras labores de control.</p> <p>Para el segundo semestre de 2017, se destaca que el proceso de gestión de proyectos es complejo en el sentido de que la División coordina la aplicación de un procedimiento con recursos que dependen en la mayoría de los casos de otras jefaturas. En el indicador de gestión lo que se pretende es reflejar en todos los proyectos en que la SUPEN tiene total injerencia, el cumplimiento de los cronogramas de entrega, es decir la aceptación por las partes interesadas. Así las cosas, para este período, con un portafolio total de 7 proyectos la nota final es de 83%</p> <p>En la siguiente tabla se observa el estado de los proyectos, se refleja el avance y la nota:</p>																																																																																																																																			

INDICADORES SUPEN																	
Meta	Resultados																
	<p align="center">Cuadro 18: Resumen del estado de los proyectos, a diciembre 2017</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d9e1f2;">Proyecto</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>MSBR: Implementación <u>Objetivo:</u> Diseñar e implementar en la Superintendencia de Pensiones la normativa reglamentaria para la gestión y calificación de riesgos de las entidades reguladas y los fondos administrados.</p> </td> <td> <p>Avance: 40% Nota: 80 En Ejecución: La Superintendencia de Pensiones está llevando a cabo planes piloto de aplicación del nuevo MSBR, en las cuales se están aplicando las nuevas metodologías desarrolladas. Las pruebas finalizarán en el 2018. Se están depurando las Guías internas de las actividades significativas y criterios de evaluación sobre la gestión del riesgo por parte de los administradores de los fondos de pensiones.</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>Reglamento de Autorizaciones <u>Objetivo:</u> Mejorar el marco sobre requisitos los productos que pueden ofrecer las operadoras.</p> </td> <td> <p>Avance: 60% Nota: 70 En Ejecución: Se encuentra en revisión de Normativa para ajustarlo y trasladarlo a revisión conjunta con División Jurídica para remitirse posteriormente al Comité de Proyectos. En el desarrollo de proyecto se han planteado diferentes visiones que conllevaron varias versiones de la propuesta.</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>Reglamento de Disciplina de Mercado <u>Objetivo:</u> Regular la relación entre los afiliados y pensionados, entidades supervisadas y la SUPEN, donde se establezca un marco para la atención de consultas y denuncias y quejas de los afiliados entre otros.</p> </td> <td> <p>Detenido: El proyecto se ha detenido para destinarle recursos al Reglamento de Productos Autorizados. Sin embargo, se continúa el desarrollo del Registro Único de Beneficiarios y ajustes en los sistemas sobre publicación de rentabilidad.</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>Gestión de Activos <u>Objetivo:</u> Actualizar las reglas que sustentan la gestión de los activos por parte de los gestores de fondos de pensión.</p> </td> <td> <p>Avance: 70% Nota: 100 En Ejecución: La propuesta del Reglamento de Gestión de Activos fue presentada al Conassif y se mantiene en análisis.</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>Expediente Previsional <u>Objetivo:</u> Consolidar la información que se recibe en la Supen de los diferentes gestores en una plataforma común al servicio de la supervisión y de la información que se puede brindar a los afiliados. Para tener una única plataforma que permita supervisar pensiones múltiples, consolidación de derechos, verificación de información común entre gestores.</p> </td> <td> <p>Avance: 50% Nota: 80 En Ejecución: La Superintendencia ha desarrollado un sistema que permite al afiliado consolidar sus productos previsionales. Se está revisando el esquema de autenticación para el acceso por parte de los afiliados.</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>Conocimiento del Negocio <u>Objetivo:</u> Crear la plataforma tecnológica que soportará las Supervisión</p> </td> <td> <p>Avance: 80% Nota: 100 En Ejecución Actualmente se está llevando a cabo la programación de los requerimientos planteados por SUPEN y SUGIVAL para el módulo del sistema conocido como: conocimiento del negocio, por ejemplo, Estructura de Costo, Políticas de Inversión.</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>Roles <u>Objetivo:</u> Implementar la solución tecnológica del BCCR para el registro y actualización de roles de la entidades reguladas y supervisadas por la SUPEN.</p> </td> <td> <p>Avance 95% Nota: 85 En Ejecución Actualmente el sistema está listo u configurado, Únicamente está pendiente los temas de capacitación a las entidades.</p> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Expediente de proyectos</p>	Proyecto	Observaciones	<p>MSBR: Implementación <u>Objetivo:</u> Diseñar e implementar en la Superintendencia de Pensiones la normativa reglamentaria para la gestión y calificación de riesgos de las entidades reguladas y los fondos administrados.</p>	<p>Avance: 40% Nota: 80 En Ejecución: La Superintendencia de Pensiones está llevando a cabo planes piloto de aplicación del nuevo MSBR, en las cuales se están aplicando las nuevas metodologías desarrolladas. Las pruebas finalizarán en el 2018. Se están depurando las Guías internas de las actividades significativas y criterios de evaluación sobre la gestión del riesgo por parte de los administradores de los fondos de pensiones.</p>	<p>Reglamento de Autorizaciones <u>Objetivo:</u> Mejorar el marco sobre requisitos los productos que pueden ofrecer las operadoras.</p>	<p>Avance: 60% Nota: 70 En Ejecución: Se encuentra en revisión de Normativa para ajustarlo y trasladarlo a revisión conjunta con División Jurídica para remitirse posteriormente al Comité de Proyectos. En el desarrollo de proyecto se han planteado diferentes visiones que conllevaron varias versiones de la propuesta.</p>	<p>Reglamento de Disciplina de Mercado <u>Objetivo:</u> Regular la relación entre los afiliados y pensionados, entidades supervisadas y la SUPEN, donde se establezca un marco para la atención de consultas y denuncias y quejas de los afiliados entre otros.</p>	<p>Detenido: El proyecto se ha detenido para destinarle recursos al Reglamento de Productos Autorizados. Sin embargo, se continúa el desarrollo del Registro Único de Beneficiarios y ajustes en los sistemas sobre publicación de rentabilidad.</p>	<p>Gestión de Activos <u>Objetivo:</u> Actualizar las reglas que sustentan la gestión de los activos por parte de los gestores de fondos de pensión.</p>	<p>Avance: 70% Nota: 100 En Ejecución: La propuesta del Reglamento de Gestión de Activos fue presentada al Conassif y se mantiene en análisis.</p>	<p>Expediente Previsional <u>Objetivo:</u> Consolidar la información que se recibe en la Supen de los diferentes gestores en una plataforma común al servicio de la supervisión y de la información que se puede brindar a los afiliados. Para tener una única plataforma que permita supervisar pensiones múltiples, consolidación de derechos, verificación de información común entre gestores.</p>	<p>Avance: 50% Nota: 80 En Ejecución: La Superintendencia ha desarrollado un sistema que permite al afiliado consolidar sus productos previsionales. Se está revisando el esquema de autenticación para el acceso por parte de los afiliados.</p>	<p>Conocimiento del Negocio <u>Objetivo:</u> Crear la plataforma tecnológica que soportará las Supervisión</p>	<p>Avance: 80% Nota: 100 En Ejecución Actualmente se está llevando a cabo la programación de los requerimientos planteados por SUPEN y SUGIVAL para el módulo del sistema conocido como: conocimiento del negocio, por ejemplo, Estructura de Costo, Políticas de Inversión.</p>	<p>Roles <u>Objetivo:</u> Implementar la solución tecnológica del BCCR para el registro y actualización de roles de la entidades reguladas y supervisadas por la SUPEN.</p>	<p>Avance 95% Nota: 85 En Ejecución Actualmente el sistema está listo u configurado, Únicamente está pendiente los temas de capacitación a las entidades.</p>
Proyecto	Observaciones																
<p>MSBR: Implementación <u>Objetivo:</u> Diseñar e implementar en la Superintendencia de Pensiones la normativa reglamentaria para la gestión y calificación de riesgos de las entidades reguladas y los fondos administrados.</p>	<p>Avance: 40% Nota: 80 En Ejecución: La Superintendencia de Pensiones está llevando a cabo planes piloto de aplicación del nuevo MSBR, en las cuales se están aplicando las nuevas metodologías desarrolladas. Las pruebas finalizarán en el 2018. Se están depurando las Guías internas de las actividades significativas y criterios de evaluación sobre la gestión del riesgo por parte de los administradores de los fondos de pensiones.</p>																
<p>Reglamento de Autorizaciones <u>Objetivo:</u> Mejorar el marco sobre requisitos los productos que pueden ofrecer las operadoras.</p>	<p>Avance: 60% Nota: 70 En Ejecución: Se encuentra en revisión de Normativa para ajustarlo y trasladarlo a revisión conjunta con División Jurídica para remitirse posteriormente al Comité de Proyectos. En el desarrollo de proyecto se han planteado diferentes visiones que conllevaron varias versiones de la propuesta.</p>																
<p>Reglamento de Disciplina de Mercado <u>Objetivo:</u> Regular la relación entre los afiliados y pensionados, entidades supervisadas y la SUPEN, donde se establezca un marco para la atención de consultas y denuncias y quejas de los afiliados entre otros.</p>	<p>Detenido: El proyecto se ha detenido para destinarle recursos al Reglamento de Productos Autorizados. Sin embargo, se continúa el desarrollo del Registro Único de Beneficiarios y ajustes en los sistemas sobre publicación de rentabilidad.</p>																
<p>Gestión de Activos <u>Objetivo:</u> Actualizar las reglas que sustentan la gestión de los activos por parte de los gestores de fondos de pensión.</p>	<p>Avance: 70% Nota: 100 En Ejecución: La propuesta del Reglamento de Gestión de Activos fue presentada al Conassif y se mantiene en análisis.</p>																
<p>Expediente Previsional <u>Objetivo:</u> Consolidar la información que se recibe en la Supen de los diferentes gestores en una plataforma común al servicio de la supervisión y de la información que se puede brindar a los afiliados. Para tener una única plataforma que permita supervisar pensiones múltiples, consolidación de derechos, verificación de información común entre gestores.</p>	<p>Avance: 50% Nota: 80 En Ejecución: La Superintendencia ha desarrollado un sistema que permite al afiliado consolidar sus productos previsionales. Se está revisando el esquema de autenticación para el acceso por parte de los afiliados.</p>																
<p>Conocimiento del Negocio <u>Objetivo:</u> Crear la plataforma tecnológica que soportará las Supervisión</p>	<p>Avance: 80% Nota: 100 En Ejecución Actualmente se está llevando a cabo la programación de los requerimientos planteados por SUPEN y SUGIVAL para el módulo del sistema conocido como: conocimiento del negocio, por ejemplo, Estructura de Costo, Políticas de Inversión.</p>																
<p>Roles <u>Objetivo:</u> Implementar la solución tecnológica del BCCR para el registro y actualización de roles de la entidades reguladas y supervisadas por la SUPEN.</p>	<p>Avance 95% Nota: 85 En Ejecución Actualmente el sistema está listo u configurado, Únicamente está pendiente los temas de capacitación a las entidades.</p>																
<p>Tramitar las solicitudes de información y estudios particulares en tiempo y calidad</p>	<p>Desarrollo de consultas, estudios especiales e investigaciones</p> <p>Durante el primer semestre se atendieron 51 trámites, cuya calificación se detalla seguidamente:</p>																

INDICADORES SUPEN																									
Meta	Resultados																								
	<p>Cuadro 19 Calidad de los estudios especiales e investigaciones I semestre de 2017</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Etiquetas de fila</th> <th>Promedio de Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta</td> <td>96,67</td> </tr> <tr> <td>Estudio, Invest. o Informe</td> <td>92,86</td> </tr> <tr> <td>Información Organismos Inter</td> <td>90,83</td> </tr> <tr> <td>Información para Nacionales</td> <td>88,25</td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>91,47</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Biblioteca de estudios 2017.</p> <p>La nota de los estudios e investigaciones supera la meta planteada, que es lograr una calificación igual o superior al 90%.</p> <p>Para el segundo semestre, se atendieron 42 estudios e investigaciones para los diferentes públicos con que interactúa la organización. Luego del análisis de control de calidad, la nota promedio obtenida es de 90%. El mayor impacto en las operaciones ha sido el destinar a tiempo completo dos recursos del proceso al producto proyectos, teniéndose que reducir la cantidad de investigaciones o estudios que pudieran hacerse con capacidad plena; asimismo, se ha aumentado las responsabilidades en una menor cantidad de recursos; lo que ha hecho que deba afectarse la prestación. El mayor efecto ha sido en los tiempos de entrega.</p> <p>Cuadro 20 Nota obtenida por tipo de trámite II semestre de 2017</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de Trámite</th> <th>Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta</td> <td>98,6</td> </tr> <tr> <td>Estudio, Investigaciones o Informes</td> <td>72,5</td> </tr> <tr> <td>Información Organismos Internacionales</td> <td>67,1</td> </tr> <tr> <td>Información para Nacionales</td> <td>98,3</td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>90,7</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Biblioteca de estudios, 2017</p>	Etiquetas de fila	Promedio de Calificación	Consulta	96,67	Estudio, Invest. o Informe	92,86	Información Organismos Inter	90,83	Información para Nacionales	88,25	Total general	91,47	Tipo de Trámite	Nota	Consulta	98,6	Estudio, Investigaciones o Informes	72,5	Información Organismos Internacionales	67,1	Información para Nacionales	98,3	Total general	90,7
Etiquetas de fila	Promedio de Calificación																								
Consulta	96,67																								
Estudio, Invest. o Informe	92,86																								
Información Organismos Inter	90,83																								
Información para Nacionales	88,25																								
Total general	91,47																								
Tipo de Trámite	Nota																								
Consulta	98,6																								
Estudio, Investigaciones o Informes	72,5																								
Información Organismos Internacionales	67,1																								
Información para Nacionales	98,3																								
Total general	90,7																								

INDICADORES SUPEN																																																									
Meta	Resultados																																																								
Tramitar las solicitudes de aprobación y autorización en tiempo y calidad	<p>Cuadro 21</p> <p>Solicitudes de autorización finalizadas, I semestre de 2017. (Promedio en días)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Apertura de un Fondo</th> <th>Contratos</th> <th>Organizaciones Soc. Adm. FCL</th> <th>Otros</th> <th>Planes</th> <th>Promotores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>20</td> <td>16</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td></td> <td>15</td> <td></td> <td>10 *</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td></td> <td>4</td> <td>1</td> <td>11 *</td> <td>13</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Promedio por trámite</td> <td>20</td> <td>12</td> <td>1</td> <td>11</td> <td>13</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Dichos trámites corresponden a solicitudes para el ingreso de firmas auditoras en el Registro de Auditores Externos.</p> <p>Fuente: Resoluciones de autorización, 2017.</p> <p>Las autorizaciones tramitadas en el primer semestre se comportaron dentro de las bandas de normalidad, dando como resultado que el indicador se ubique en 100%.</p>	Mes	Apertura de un Fondo	Contratos	Organizaciones Soc. Adm. FCL	Otros	Planes	Promotores	Enero	20	16				2	Febrero							Marzo		15		10 *			Abril							Mayo							Junio		4	1	11 *	13		Promedio por trámite	20	12	1	11	13	2
	Mes	Apertura de un Fondo	Contratos	Organizaciones Soc. Adm. FCL	Otros	Planes	Promotores																																																		
Enero	20	16				2																																																			
Febrero																																																									
Marzo		15		10 *																																																					
Abril																																																									
Mayo																																																									
Junio		4	1	11 *	13																																																				
Promedio por trámite	20	12	1	11	13	2																																																			
Cumplir con los objetivos de los proyectos normativos	<p>Cuadro 22</p> <p>Solicitudes de autorización finalizadas, II semestre 2017 (Promedio en días)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Contratos</th> <th>Organizaciones Soc. Adm. FCL</th> <th>Otros*</th> <th>Promotores</th> <th>Promedio por mes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Julio</td> <td>15</td> <td>19</td> <td>3</td> <td></td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td>17</td> <td></td> <td>9</td> <td>4</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Setiembre</td> <td>22</td> <td></td> <td>8</td> <td></td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Octubre</td> <td></td> <td></td> <td>12</td> <td></td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Noviembre</td> <td>16</td> <td></td> <td>8</td> <td></td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Diciembre</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Promedio por tipo de trámite</td> <td>17</td> <td>19</td> <td>8</td> <td>4</td> <td>13</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Dichos trámites corresponden a solicitudes para el registro de firmas auditoras en el Registro de Auditores Externos y una solicitud para la prestación de servicios conexos y análogos.</p> <p>Fuente: Resoluciones de autorización, 2017.</p> <p>De conformidad con lo establecido en el artículo 331 de la LGAP, las solicitudes tramitadas durante el segundo semestre de 2017 fueron atendidas dentro del plazo establecido, dando como resultado que el indicador se ubique en 100%.</p>	Mes	Contratos	Organizaciones Soc. Adm. FCL	Otros*	Promotores	Promedio por mes	Julio	15	19	3		12	Agosto	17		9	4	10	Setiembre	22		8		15	Octubre			12		12	Noviembre	16		8		14	Diciembre						Promedio por tipo de trámite	17	19	8	4	13								
	Mes	Contratos	Organizaciones Soc. Adm. FCL	Otros*	Promotores	Promedio por mes																																																			
Julio	15	19	3		12																																																				
Agosto	17		9	4	10																																																				
Setiembre	22		8		15																																																				
Octubre			12		12																																																				
Noviembre	16		8		14																																																				
Diciembre																																																									
Promedio por tipo de trámite	17	19	8	4	13																																																				
	<p>Revisión del Marco Regulatorio:</p> <p>Durante el año 2017, se resolvieron un total de veinticuatro solicitudes de autorización y aprobación, consistentes en ocho contratos entre entidades supervisadas y empresas del mismo grupo financiero o grupo económico vinculado, de conformidad con lo establecido en el inciso x) del artículo 38 de la Ley N°.7523; la autorización de un plan de renta temporal del régimen voluntario de pensiones; dos autorizaciones de modificaciones al Reglamento del Régimen de Capitalización Colectiva del Magisterio Nacional; ocho solicitudes de inscripción de auditores</p>																																																								

INDICADORES SUPEN	
Meta	Resultados
	<p>externos en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios de la Superintendencia General de Valores; la autorización del cobro de comisiones del Fondo de Capitalización Laboral administrado por la Operadora de la CCSS; dos solicitudes de acreditación de agentes promotores de ventas; y una solicitud de autorización de actividades análogas o conexas por parte de una operadora de pensiones, al amparo del inciso g) del artículo 31 de la Ley de Protección al Trabajador.</p> <p>En lo que a regulación se refiere, durante el año de 2017, se elaboraron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reforma al Transitorio I del Reglamento de Beneficios del Régimen de Capitalización Individual, tendiente a que los recursos de los productos de beneficios del régimen voluntario se administren, temporalmente, en el fondo de beneficios del régimen obligatorio de las operadoras de pensiones (pendiente de remisión por parte del Despacho al Consejo nacional de Supervisión del Sistema Financiero, CONASSIF). 2. La consolidación y revisión, en un digesto, de todos los acuerdos dictados por la Superintendencia de Pensiones, hasta la fecha. 3. La modificación al Acuerdo SP-A-105-2017 del 19 de noviembre de 2017, Disposiciones relativas al contenido y periodicidad de las evaluaciones actuariales aplicables al Fondo de Garantías y Jubilaciones de los Empleados del Banco Crédito Agrícola de Cartago, el Fondo de Jubilaciones de los Empleados del Banco de Costa Rica y el Fondo de Garantías y Jubilaciones de la Refinadora de Costarricense de Petróleo. 4. Emisión del Acuerdo SP-A-186-2017 del 23 de agosto del 2017, por medio del cual se derogan los acuerdos SP-A-174-2013, Evaluación del riesgo operativo y tecnológico en regímenes de beneficio definido, y sus reformas; SP-A-123, Instrumentos para la evaluación del riesgo operativo, y sus reformas; SP-A-056, Disposiciones para las empresas o profesionales que realicen la labor de auditoría de riesgos, y sus reformas; SP-A-050, Formalidades de comunicación de responsables, recursos asignados, informes, metodologías de seguimiento y vigilancia del cumplimiento normativo de las entidades reguladas; SP-A-124, Lineamientos para el cálculo de la suficiencia patrimonial de las entidades autorizadas, y sus reformas; SP-A-127 y sus reformas; SP-A-173-2013, Acuerdo para la supervisión diferenciada del fondo especial de pensiones del régimen Transitorio de Reparto del Magisterio Nacional, y sus reformas; SP-A-016, Requisitos que deben cumplir los miembros de las Juntas Administrativas de los fondos de pensiones complementarias creados por ley especial, convención colectiva u otra norma; o las juntas directivas de los regímenes públicos sustitutos, y sus reformas. Deroga parcialmente: a. El acápite 1; el literal b) del acápite 2; y el literal a) del acápite 3, todos del SP-A-103, Exención de normas aplicables al fondo de pensiones de RECOPE; b. El literal a) del acápite 1 del SP-A-102-2007, reformado por el Acuerdo SP-A-150-2011. Disposiciones para el fondo de pensiones del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica; c. Los acápites 1, 2, 3, y 4 del SP-A-104, reformado por el Acuerdo SP-A-165-2012. Acuerdo para la exención de normas aplicables al Fondo de Garantías y Jubilaciones de los Empleados del Banco Central de Costa Rica, quedando vigente todo lo relativo al acápite denominado "I. Deberes de remisión de información", así como el Anexo N°1, "Información de pensionados". 5. Acuerdo SP-A-184-2017. Modificación al Manual de Cuentas Fondos de Pensiones Complementarias, Capitalización Laboral y Ahorro Voluntario. Establece ajustes en el

INDICADORES SUPEN	
Meta	Resultados
	<p>manejo de las cuentas contables, a fin de uniformar el tratamiento y registro de las inversiones internacionales que se realizan en instrumentos tales como los Exchange Trade Funds (ETF), Fondos Mutuos o similares.</p> <p>6. Acuerdo SP-A-189-2017. Disposiciones para que las entidades supervisadas por la Superintendencia de Pensiones (SUPEN), comuniquen los perfiles tecnológicos previstos en los artículos 9 del Reglamento General de la Tecnología de la Información y el artículo 2 de los Lineamientos Generales del Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información.</p> <p>7. SP-A-190-2017. Ajuste de cuentas para una correcta revelación contable de los eventos asociados al registro diario del impuesto sobre la renta (en adelante, el "ISR por cobrar") en fondos de capitalización individual, el cual se presentará según la normativa contable vigente.</p> <p>8. Acuerdo SP-A-192-2017. Se modifica íntegramente el Acuerdo SP-A-008; "Disposiciones generales acerca del cálculo de la rentabilidad de los fondos administrados por las operadoras de pensiones complementarias y el uso de esta información en la publicidad".</p> <p>9. Acuerdo SP-A-191-2017. Se reforma íntegramente el Acuerdo SP-A-027 "Disposiciones sobre el uso de la rentabilidad de los fondos para fines de información o publicidad y el contenido mínimo de los estados de cuenta".</p> <p>Debido a lo indicado anteriormente, el cronograma de revisión del marco regulatorio se atendió al 100%.</p>
Proyectos	
Cumplir con las actividades programadas para los diferentes proyectos de la SUPEN	<p>En el proceso de formulación del Plan Operativo Institucional del 2017, se plantearon los siguientes objetivos relacionados con proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar e implementar en la Superintendencia de Pensiones un nuevo modelo de supervisión basado en riesgos. ▪ Brindar un marco claro sobre los productos que pueden ofrecer las operadoras a los afiliados. ▪ Regular 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 entre otros. ▪ Crear un módulo de inteligencia de negocio para el manejo de la información para la supervisión. ▪ Actualizar las reglas que sustentan la gestión de los activos por parte de los gestores de fondos de pensión. ▪ Transformar las contribuciones existentes en el régimen de capitalización individual para promover un verdadero auxilio para el desempleo. ▪ Realizar un ejercicio de dialogo nacional para promover la identificación y concientización de cambios en el SNP. ▪ Actualizar y simplificar la normativa actual que regula el SNP. ▪ Establecer una contribución por defecto a los planes voluntarios a la cual se

INDICADORES SUPEN																																																																																																							
Meta	Resultados																																																																																																						
	<p>pueda renunciar si el trabajador así lo decide.</p> <ul style="list-style-type: none"> Llevar adelante las mejores requeridas en la organización. <p>Posteriormente, en la ejecución del plan se adicionaron los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Crear un marco normativo y operativo para realizar ajustes a la cuenta individual. Ajustar el sistema de proyecciones existente. Implementar el Sistema de Roles del BCCR. Elaborar las Guías de Supervisión que dan sustento al MSBR. Actualizar el marco contable que rige a los gestores de pensiones. <p>En línea con lo anterior, seguidamente se muestra la nota de avance de los proyectos en ejecución, correspondiente al I semestre de 2017:</p> <p>Cuadro 23 Nota de avance en proyectos; I semestre 2017.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Nombre del proyecto ¹</th> <th colspan="6">Horas destinadas a proyectos, por proceso.</th> <th rowspan="2">Nota de avance ²</th> </tr> <tr> <th>Despacho</th> <th>Comunicación y Servicios</th> <th>Planificación y Normativa</th> <th>Supervisión Capitalización Individual</th> <th>Supervisión Regimenes Colectivos</th> <th>Jurídica</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reglamentos MSBR</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>185</td> <td>153</td> <td>138</td> <td>0</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Reglamento de Cuenta Individual</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>21</td> <td>0</td> <td>24</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>Reglamento de Productos Autorizados</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>25</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Reglamento de Disciplina de Mercado</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>49</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Gestion de Activos</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>274</td> <td>278</td> <td>280</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>FCL como subsidio</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Proyecciones Actuariales</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>120</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Roles</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>24</td> <td>40</td> <td>24</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>MSBR: Guías e Implementacion</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>173</td> <td>502</td> <td>568</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td></td> <td></td> <td>733</td> <td>994</td> <td>1129</td> <td>24</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nota por proceso y proyecto ³</td> <td></td> <td></td> <td>87%</td> <td>96%</td> <td>98%</td> <td>70%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>¹ Contempla los proyectos en ejecución. ² Según lo planificado al primer semestre de 2017. ³ Los procesos de Supervisión de: Capitalización Individual y Regimenes Colectivos, también dedicaron horas a la actualización de las NIF, 21 y 12 horas, respectivamente. Fuente: Expediente de proyectos.</p> <p>Como se observa, 4 proyectos se calificaron con la nota más alta, debido a que el avance se ha dado según lo planificado. El resto de proyectos tienen notas inferiores a la meta planteada.</p> <p>En lo que concierne al segundo semestre, en los siguientes cuadros se muestran las horas destinadas a proyectos, por proceso, así como la nota ponderada por proceso:</p>	Nombre del proyecto ¹	Horas destinadas a proyectos, por proceso.						Nota de avance ²	Despacho	Comunicación y Servicios	Planificación y Normativa	Supervisión Capitalización Individual	Supervisión Regimenes Colectivos	Jurídica	Reglamentos MSBR	0	0	185	153	138	0	80%	Reglamento de Cuenta Individual	0	0	0	21	0	24	70%	Reglamento de Productos Autorizados	0	0	25	0	0	0	50%	Reglamento de Disciplina de Mercado	0	0	49	0	0	0	0%	Gestion de Activos	0	0	274	278	280	0	100%	FCL como subsidio	0	0	0	0	0	0	0%	Proyecciones Actuariales	0	0	4	0	120	0	100%	Roles	0	0	24	40	24	0	100%	MSBR: Guías e Implementacion	0	0	173	502	568	0	100%	TOTAL			733	994	1129	24		Nota por proceso y proyecto ³			87%	96%	98%	70%	
Nombre del proyecto ¹	Horas destinadas a proyectos, por proceso.						Nota de avance ²																																																																																																
	Despacho	Comunicación y Servicios	Planificación y Normativa	Supervisión Capitalización Individual	Supervisión Regimenes Colectivos	Jurídica																																																																																																	
Reglamentos MSBR	0	0	185	153	138	0	80%																																																																																																
Reglamento de Cuenta Individual	0	0	0	21	0	24	70%																																																																																																
Reglamento de Productos Autorizados	0	0	25	0	0	0	50%																																																																																																
Reglamento de Disciplina de Mercado	0	0	49	0	0	0	0%																																																																																																
Gestion de Activos	0	0	274	278	280	0	100%																																																																																																
FCL como subsidio	0	0	0	0	0	0	0%																																																																																																
Proyecciones Actuariales	0	0	4	0	120	0	100%																																																																																																
Roles	0	0	24	40	24	0	100%																																																																																																
MSBR: Guías e Implementacion	0	0	173	502	568	0	100%																																																																																																
TOTAL			733	994	1129	24																																																																																																	
Nota por proceso y proyecto ³			87%	96%	98%	70%																																																																																																	

INDICADORES SUPEN																																																																																
Meta	Resultados																																																																															
	<p>Cuadro 24</p> <p>Horas destinadas a proyectos, por proceso II semestre de 2017</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Proyectos</th> <th>División Jurídica</th> <th>Planificación y Normativa</th> <th>Regímenes Colectivos</th> <th>Capitalización Individual</th> <th colspan="2">Horas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cuenta Individual</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Disciplina de Mercado</td> <td></td> <td>49</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Gestión de Activos</td> <td>5,5</td> <td>338,5</td> <td>496,01</td> <td></td> <td></td> <td>545</td> </tr> <tr> <td>MSBR: Implementación</td> <td></td> <td>599</td> <td>2991,98</td> <td></td> <td></td> <td>3435,3</td> </tr> <tr> <td>Productos Autorizados</td> <td></td> <td>76</td> <td>0,41</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Roles</td> <td></td> <td>48,5</td> <td>37,08</td> <td></td> <td></td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>SBR-CDN</td> <td></td> <td>14</td> <td>247,5</td> <td></td> <td></td> <td>48,5</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Expediente de proyectos.</p> <p>Cuadro 25</p> <p>Proyectos II semestre de 2017 Nota ponderada por proceso y nota de SUPEN</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Proceso</th> <th>Horas</th> <th>Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>División Jurídica</td> <td>5,5</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Planificación y Normativa</td> <td>1125</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>Regímenes Colectivos</td> <td>3772,98</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>Capitalización Individual</td> <td>4103,8</td> <td>83</td> </tr> <tr> <td>SUPEN promedio ponderado</td> <td></td> <td>83</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Expediente de proyectos.</p> <p>Como se observa, la mayoría de notas se ubican en el rango de 80%. La División Jurídica alcanza la máxima nota.</p>						Proyectos	División Jurídica	Planificación y Normativa	Regímenes Colectivos	Capitalización Individual	Horas		Cuenta Individual						17	Disciplina de Mercado		49				2	Gestión de Activos	5,5	338,5	496,01			545	MSBR: Implementación		599	2991,98			3435,3	Productos Autorizados		76	0,41				Roles		48,5	37,08			56	SBR-CDN		14	247,5			48,5	Proceso	Horas	Nota	División Jurídica	5,5	100	Planificación y Normativa	1125	82	Regímenes Colectivos	3772,98	84	Capitalización Individual	4103,8	83	SUPEN promedio ponderado		83
Proyectos	División Jurídica	Planificación y Normativa	Regímenes Colectivos	Capitalización Individual	Horas																																																																											
Cuenta Individual						17																																																																										
Disciplina de Mercado		49				2																																																																										
Gestión de Activos	5,5	338,5	496,01			545																																																																										
MSBR: Implementación		599	2991,98			3435,3																																																																										
Productos Autorizados		76	0,41																																																																													
Roles		48,5	37,08			56																																																																										
SBR-CDN		14	247,5			48,5																																																																										
Proceso	Horas	Nota																																																																														
División Jurídica	5,5	100																																																																														
Planificación y Normativa	1125	82																																																																														
Regímenes Colectivos	3772,98	84																																																																														
Capitalización Individual	4103,8	83																																																																														
SUPEN promedio ponderado		83																																																																														
Capacitación																																																																																
	<p>Según lo ejecutado durante el período en estudio, se logró cumplir con las horas programadas para capacitación, dando como resultado un 100% de cumplimiento de la meta; a nivel general.</p> <p>Cuadro 26</p> <p>Comunicación y Servicios Horas destinadas a capacitación dentro de la jornada laboral, I y II Semestre 2017</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Q</th> <th rowspan="2">PROCESO</th> <th rowspan="2">HORAS DESTINADAS (Anual)</th> <th colspan="2">Semestre ^a</th> <th colspan="2">Semestre ^b</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>425</td> <td>93</td> <td>44%</td> <td>310</td> <td>146%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>División Jurídica</td> <td>515</td> <td>216</td> <td>84%</td> <td>499</td> <td>194%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Regímenes Colectivos</td> <td>1 250</td> <td>634</td> <td>101%</td> <td>1 142</td> <td>183%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Regímenes de Capitalización Individual</td> <td>1 165</td> <td>756</td> <td>130%</td> <td>1 543</td> <td>265%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Planificación y Normativa</td> <td>260</td> <td>134</td> <td>103%</td> <td>397</td> <td>305%</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTALES</td> <td>3 615</td> <td>1 832</td> <td>101%</td> <td>3890</td> <td>215%</td> </tr> </tbody> </table> <p>^a En el primer semestre, las horas de las dependencias DAI y RCI fueron ajustadas para que calzaran con lo reportado en el SGP.</p> <p>^b Se contabilizan horas de eventos sin costo, no ligados a los temas medulares del Plan de Capacitación, como por ejemplo, cursos del SINPE y otras charlas brindadas por el BCCR (no registradas en el SGP, se lleva el control aparte en una hoja de Excel).</p> <p>Fuente: Sistema de Gestión de Personal -SGP-.</p>						Q	PROCESO	HORAS DESTINADAS (Anual)	Semestre ^a		Semestre ^b		I	%	II	%	1	Comunicación y Servicios	425	93	44%	310	146%	2	División Jurídica	515	216	84%	499	194%	3	Regímenes Colectivos	1 250	634	101%	1 142	183%	4	Regímenes de Capitalización Individual	1 165	756	130%	1 543	265%	5	Planificación y Normativa	260	134	103%	397	305%	TOTALES		3 615	1 832	101%	3890	215%																					
Q	PROCESO	HORAS DESTINADAS (Anual)	Semestre ^a		Semestre ^b																																																																											
			I	%	II	%																																																																										
1	Comunicación y Servicios	425	93	44%	310	146%																																																																										
2	División Jurídica	515	216	84%	499	194%																																																																										
3	Regímenes Colectivos	1 250	634	101%	1 142	183%																																																																										
4	Regímenes de Capitalización Individual	1 165	756	130%	1 543	265%																																																																										
5	Planificación y Normativa	260	134	103%	397	305%																																																																										
TOTALES		3 615	1 832	101%	3890	215%																																																																										
Atender el 100% de las capacitaciones programadas dentro de la jornada laboral																																																																																

INDICADORES SUPEN																																																							
Meta	Resultados																																																						
	<p>En el detalle por dependencia, a nivel de toda la organización, el 80% de los procesos superaron la meta de horas destinadas a formación.</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>.</p> <p>Como información adicional, en el siguiente cuadro se muestra el desglose de la formación recibida, según su clasificación (externa-interna) y costo.</p> <p style="text-align: center;">Cuadro 27</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="6" style="background-color: #e1eef6;">Comunicación y Servicios</th> </tr> <tr> <th colspan="6" style="background-color: #e1eef6;">Detalle de formación recibida, II Semestre 2017</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #e1eef6;">Dependencia</th> <th style="background-color: #e1eef6;">RC</th> <th style="background-color: #e1eef6;">RCI</th> <th style="background-color: #e1eef6;">PyN</th> <th style="background-color: #e1eef6;">AJ</th> <th style="background-color: #e1eef6;">CyS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total de cursos</td> <td>39</td> <td>42</td> <td>22</td> <td>36</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td> Externo</td> <td>28</td> <td>27</td> <td>16</td> <td>29</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td> <i>Con costo</i></td> <td>12</td> <td>13</td> <td>7</td> <td>13</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td> <i>Sin costo</i></td> <td>16</td> <td>14</td> <td>9</td> <td>16</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td> Interno</td> <td>11</td> <td>15</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Dentro de la jornada laboral</td> <td>37^a</td> <td>39^b</td> <td>21^c</td> <td>34^d</td> <td>33^e</td> </tr> </tbody> </table> <p>^a Para RC, la diferencia entre "Total de cursos" y "Dentro de la jornada laboral", corresponde a dos eventos que no contabilizan horas debido a que son modalidad <i>on-line</i>.</p> <p>^b Para RCI, la diferencia entre "Total de cursos" y "Dentro de la jornada laboral", corresponde a tres eventos que no contabilizan horas debido a que dos fueron programados fuera de la jornada laboral y el otro es modalidad <i>on-line</i>.</p> <p>^c Para PyN, la diferencia entre "Total de cursos" y "Dentro de la jornada laboral", corresponde a un evento que no contabiliza horas debido a que es modalidad <i>on-line</i>.</p> <p>^d Para AJ, la diferencia entre "Total de cursos" y "Dentro de la jornada laboral", corresponde a dos eventos que no contabilizan horas debido a que uno fue programado fuera de la jornada laboral y el otro es modalidad <i>on-line</i>.</p> <p>^e Para CyS, la diferencia entre "Total de cursos" y "Dentro de la jornada laboral", corresponde a un curso programado fuera de la jornada laboral.</p> <p>Fuente: Sistema de Gestión de Personal -SGP-.</p>	Comunicación y Servicios						Detalle de formación recibida, II Semestre 2017						Dependencia	RC	RCI	PyN	AJ	CyS	Total de cursos	39	42	22	36	34	Externo	28	27	16	29	25	<i>Con costo</i>	12	13	7	13	9	<i>Sin costo</i>	16	14	9	16	16	Interno	11	15	6	7	9	Dentro de la jornada laboral	37 ^a	39 ^b	21 ^c	34 ^d	33 ^e
Comunicación y Servicios																																																							
Detalle de formación recibida, II Semestre 2017																																																							
Dependencia	RC	RCI	PyN	AJ	CyS																																																		
Total de cursos	39	42	22	36	34																																																		
Externo	28	27	16	29	25																																																		
<i>Con costo</i>	12	13	7	13	9																																																		
<i>Sin costo</i>	16	14	9	16	16																																																		
Interno	11	15	6	7	9																																																		
Dentro de la jornada laboral	37 ^a	39 ^b	21 ^c	34 ^d	33 ^e																																																		
Sistema de Gestión de la Calidad																																																							
Atender el 100% de los requerimientos relacionados con la mejora continua	<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 muestra en los siguientes cuadros:</p>																																																						

INDICADORES SUPEN																																																				
Meta	Resultados																																																			
	<p>Cuadro 28</p> <p>Mejora continua, nota por proceso I semestre de 2017</p> <table border="1"> <thead> <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>88</td> <td>91</td> <td>92</td> <td>85</td> <td>87</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Actividades</th> <th colspan="5">Nota por actividad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Revisión documental</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>90</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>Auditorías de calidad</td> <td>86</td> <td>92</td> <td>94</td> <td>86</td> <td>98</td> </tr> <tr> <td>Gestión ambiental</td> <td>70</td> <td>70</td> <td>70</td> <td>70</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de riesgos institucior</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>93</td> <td>85</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>					Proceso	Nota por proceso ¹					RCI	RC	DJ	PyN	CyS		88	91	92	85	87	Actividades	Nota por actividad					Revisión documental	100	100	100	90	80	Auditorías de calidad	86	92	94	86	98	Gestión ambiental	70	70	70	70	70	Evaluación de riesgos institucior	100	100	100	93	85
Proceso	Nota por proceso ¹																																																			
	RCI	RC	DJ	PyN	CyS																																															
	88	91	92	85	87																																															
Actividades	Nota por actividad																																																			
	Revisión documental	100	100	100	90	80																																														
Auditorías de calidad	86	92	94	86	98																																															
Gestión ambiental	70	70	70	70	70																																															
Evaluación de riesgos institucior	100	100	100	93	85																																															
	<p>Cuadro 29</p> <p>Mejora continua, nota por proceso II semestre de 2017</p> <table border="1"> <thead> <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>92</td> <td>91</td> <td>99</td> <td>85</td> <td>92</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Actividades</th> <th colspan="5">Nota por actividad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Revisión documental</td> <td>90</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>80</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>Auditorías de calidad</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>85</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>Gestión ambiental</td> <td>100</td> <td>60</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de riesgos institucional</td> <td>77</td> <td>97</td> <td>97</td> <td>77</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>Como se indicó, la meta es lograr un resultado de 100% en las actividades programadas. En el año 2017 todos los valores se encuentran por debajo de dicho parámetro; lo cual es una alerta para la organización que requiere reforzar la mejora continua.</p> <p>Cabe resaltar que en el segundo semestre de 2017 se observan mejores resultados, por ejemplo, la División Jurídica estuvo muy cerca de cumplir la meta, faltándole únicamente un 1% para obtener una nota de 100%.</p>					Proceso	Nota por proceso ¹					RCI	RC	DJ	PyN	CyS		92	91	99	85	92	Actividades	Nota por actividad					Revisión documental	90	100	100	80	90	Auditorías de calidad	100	100	100	85	85	Gestión ambiental	100	60	100	100	100	Evaluación de riesgos institucional	77	97	97	77	97
Proceso	Nota por proceso ¹																																																			
	RCI	RC	DJ	PyN	CyS																																															
	92	91	99	85	92																																															
Actividades	Nota por actividad																																																			
	Revisión documental	90	100	100	80	90																																														
Auditorías de calidad	100	100	100	85	85																																															
Gestión ambiental	100	60	100	100	100																																															
Evaluación de riesgos institucional	77	97	97	77	97																																															

El cuadro siguiente presenta el presupuesto distribuido por programa y por meta, de igual forma detalla la suma ejecutada y el porcentaje logrado para cada una.

Cuadro 30: Resumen de presupuesto por programa y porcentaje de ejecución

DEPENDENCIA	# META	ENUNCIADO	Total presupuesto por meta	Ejecutado por meta	Porcentaje Ejecución
DESPACHO			162,555,806	119,707,794	74%
	1	Tener, en promedio, los indicadores de cumplimiento de metas de toda la Superintendencia con nota superior al 85%.	162,555,806	119,707,794	74%
DIVISIÓN JURÍDICA			401,347,750	362,684,599	90%
	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	340,025,240	307,269,489	90%
	3	Tramitar en un tiempo promedio no superior de seis meses calendario los procedimientos administrativos iniciados por la Superintendencia de Pensiones	61,322,509	55,415,110	90%
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN Y NORMATIVA			641,687,667	576,672,134	90%
	4	Gestionar el desarrollo de la planificación estratégica institucional	79,442,374	71,393,305	90%
	5	Gestionar la administración del portafolio institucional de proyectos.	151,755,304	136,379,519	90%
	6	Tramitar las solicitudes de información y estudios particulares.	145,267,133	130,548,727	90%
	7	Tramitar oportunamente las solicitudes de aprobación y autorización requeridas por los participantes del Sistema Nacional de Pensiones.	96,719,016	86,919,485	90%
	8	Mantener alineado el marco regulatorio del Sistema Nacional de Pensiones a los intereses de la organización	168,503,839	151,431,099	90%
DIVISIÓN SUPERVISIÓN DEL RÉGIMENES COLECTIVOS			1,050,973,271	897,749,317	85%
	9	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.	1,050,973,271	897,749,317	85%
DIVISIÓN SUPERVISIÓN DEL RÉGIMEN DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL			1,181,096,201	1,046,439,567	89%
	10	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.	1,181,096,201	1,046,439,567	89%

DEPENDENCIA	# META	ENUNCIADO	Total	Ejecutado por	Porcentaje
ÁREA COMUNICACIÓN Y SERVICIOS			962,869,090	709,066,863	74%
	11	Ejecutar el 100% de las labores programadas en el Plan de Comunicación y en la aplicación de herramientas relacionadas (percepción, quejas)	164,716,952	121,299,285	74%
	12	Atender el 100% de los requerimientos de Servicios Institucionales y del Sistema de Gestión de la Calidad.	798,152,138	587,767,577	74%
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN Y NORMATIVA (Proyectos)			642,429,879	552,306,344	86%
	13	Cumplir con las actividades planificados en el ciclo presupuestario para los proyectos declarados en la institución.	642,429,879	552,306,344	86%
ÁREA COMUNICACIÓN Y SERVICIOS (SGC y otros)			26,931,963	22,973,887	85%
	14	Atender el 100% de los requerimientos relacionados con la mejora continua (SGC-Riesgos-PGAI)	26,931,963	22,973,887	85%
ÁREA COMUNICACIÓN Y SERVICIOS (Capacitación)			121,745,188	104,915,197	86%
	15	Atender el 100% de las labores de capacitación programadas, dentro de la jornada laboral.	121,745,188	104,915,197	86%
TOTAL			5,191,636,813	4,392,515,702	85%

4. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL Y PROGRAMÁTICO

El año 2017 mostró resultados satisfactorios, en términos de eficiencia, eficacia, economía y calidad en el uso de los recursos asignados a la Superintendencia de Pensiones (SUPEN). Para el período en estudio, el presupuesto aprobado por la Contraloría General de la República ascendió a ₡5 191 636 813, de los cuales se ejecutaron ₡4 392 515 702, dando como resultado una erogación del 85%.

A nivel de resultados, se destaca que en el primer semestre del 2017 se logró que el 91% de los indicadores de desempeño de la SUPEN se ubiquen en zona verde. Para el segundo semestre, se aumentó en 2 puntos (93%), lo cual denota un alto grado de efectividad durante todo el período.

Por tanto, se observa que se cumplieron las metas, con resultados de desempeño significativos y con el uso del 85% de los recursos presupuestarios asignados.

Por lo expuesto, se concluye 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 año recién concluido.

Se destaca que durante el año se avanzó en las actividades requeridas para la aprobación del tema de pensiones, en el marco del ingreso de Costa Rica a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE); lo cual reviste de suma relevancia a nivel país.

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. Al finalizar 2017 podemos indicar que la SUPEN ayuda a la población mayor de

15 años que representa alrededor de 3,8 millones de personas, a la mayoría de ellos les supervisa la cuenta individual, y a los otros los motiva a entrar a la formalidad del sistema, para que tengan al final de edad productiva una pensión digna que les ayude a sobrellevar la vejez.

5. SITUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA GLOBAL

La SUPEN al ser un Órgano de Desconcentración Máxima adscrito al BCCR, no emite estados financieros, esos documentos se incluyen en el legajo de documentos 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. Pero 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

La SUPEN cuenta desde el 2008 con un sistema de calidad y certificación ISO, como parte de ese sistema dos veces al año se hacen auditorias de calidad en procura de ir mejorando los procesos. Seguidamente se presenta en esta sección del informe un extracto de los resultados para este año.

Acciones correctivas

En lo que respecta a acciones correctivas se abrieron 26 formularios a partir de los siguientes orígenes:

- Producto de recomendaciones de la Auditoría Interna tres.
- Por no conformidades detectadas en la auditoría interna de calidad dieciocho.
- Por las no conformidades detectadas por INTECO en la auditoría externa cinco.

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 mejoras o actualizaciones requeridas a la documentación para adaptarla a la operativa actual.

Productos no conformes

En el año 2017 se tramitaron dos productos no conformes, ambos están relacionados con las estadísticas publicadas en el sitio web, las dos fueron resueltas oportunamente y se realizaron los ajustes para evitar reincidencias.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- i. Revisión de la confidencialidad de trámites: ajustes en la operativa y actualización de listas de responsables de los temas en cada dependencia.
- ii. Revisión del proceso de estadísticas en sitio web: se coordinó con las áreas de supervisión RC, RCI, apoyados en TI, para que efectúen revisiones previas a los

datos estadísticos por publicar, lo que ha permitido identificar y corregir diferencias, así como mejorar los procesos de generación de datos.

- iii. Mejoras a contenidos y presentación de la información en el sitio web:
- Creación de perfiles de usuarios con la información más visitada por cada uno: trabajadores, pensionados, supervisados e investigadores.
 - Mayor visualización a las opciones de participación ciudadana.
 - Mejoras en los contenidos y las preguntas frecuentes.
 - Reordenamiento de la sección Red de Transparencia en línea con los requerimientos del Índice de Transparencia del Sector Público (ITSP) de la Defensoría de los Habitantes para facilitar el acceso y mejorar el cumplimiento.
 - Los datos publicados indican los términos de uso o licencia no comercial que permiten que cualquiera pueda utilizarlos libremente, pueda reutilizarlos o redistribuirlos
 - Facilitar búsquedas de normativa en web mediante etiquetas.
- iv. Herramienta de servicio al cliente: Calidad en coordinación con las áreas de Comunicación y Servicios y la División de Asesoría Jurídica se desarrolló una encuesta de percepción del cliente, con un enfoque que facilite y motive el uso.
- v. Proceso de evaluación de riesgos: Calidad como parte de una comisión interinstitucional liderada por un asesor del CONASSIF participó en la elaboración de una propuesta de mejora a la metodología vigente de evaluación de riesgos, buscando incluir el registro de incidentes de riesgo, uniformar los informes generados y orientarlos a facilitar la toma de decisiones gerenciales.

Producto de estas acciones tomadas en el sitio web, se logró mejorar los resultados en el Índice de Transparencia del Sector Público (ITSP) notablemente: pasando de la posición 29 en el 2016 con una nota de 45,51 a la posición 17 en el año 2017 con una

nota de 66,48. Se espera que los cambios reflejen aún un mejor resultado para el 2018.

CUADROS:

7. RESULTADOS DE POI POR PROGRAMA

Cuadro 31: POI DESPACHO

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017			
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO		VINCULACIÓN CON OBJETIVOS Y METAS	
Nombre del Proceso	Despacho	Objetivos estratégicos	1. Vigilar a los participantes en el Sistema Nacional de Pensiones. 2. Fortalecer el sistema de pensiones y ahorro laboral. 3. Empoderar al afiliado.
Objetivo del Proceso	Evaluar la capacidad de la SUPEN para cumplir los objetivos de calidad, así como gestionar medidas para su mejora continua. 1. Evaluar la eficacia de los planes de acción propuestos para atender las no conformidades. 2. Verificar que se implementen medidas para atender las oportunidades de mejora que se detecten a partir de la realimentación con el cliente.	Vinculación con el PND	"Sector política monetaria y supervisión financiera" Fortalecimiento de la regulación y supervisión microprudencial/aplicación de la supervisión basada en riesgos (SBR)
Responsable	Álvaro Ramos Chaves	Clasificador funcional	Asuntos financieros y fiscales

PROGRAMACIÓN ESPECÍFICA

Q	Producto	Objetivo específico	Meta	Detalle de la labor	Indicador	Cantidad unidad prevista en cada semestre	Cantidad unidad alcanzada		Observaciones / Documento de referencia
							1 Semestre	2 Semestre	
1	Supervisión	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 superior al 85%.	Efectuar la evaluación del desempeño de toda la organización	Promedio de los resultados de los indicadores de los procesos	85%	87%	93%	El Despacho vela por el cumplimiento de los tres productos de la SUPEN (Normativa, Supervisión, Comunicación), para efectos del sistema de la Contraloría se registrará en el producto supervisión

Q	FUNCIONARIO	HORAS HOMBRE DESTINADO POR META ^{1/}			TOTAL	OBSERVACIONES
		1	2	3		
1	Álvaro Ramos Chaves	1960			1960	^{1/} Las horas hombre de trabajo ordinario se estiman en 1.960 al año, excepto para la Asesora del Despacho que se estiman en 1.936.
2	Vacante (Intendente)	1960			1960	
3	Dulía Romero Jiménez	1936			1936	
HORAS HOMBRE/META		5856			5856	
DESGLOSE						
Horas actividades sustantivas					5190	
Horas otras actividades					666	
Horas proyectos					650	
Horas calidad y otros					16	
HORAS HOMBRE/META					5856	
PESO RELATIVO *		100%			100%	

* PESO RELATIVO de las Horas Hombre/Meta con respecto al total de horas del proceso.

Cuadro 32: POI COMUNICACIÓN Y SERVICIOS

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017			
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO		VINCULACIÓN CON OBJETIVOS Y METAS	
Nombre del Proceso	Área de Comunicación y Servicios	Objetivos estratégicos	1. Vigilar a los participantes en el Sistema Nacional de Pensiones. 2. Fortalecer el sistema de pensiones y ahorro laboral. 3. Empoderar al afiliado.
Objetivo del Proceso	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.	Vinculación con el PND	"Sector política monetaria y supervisión financiera" Fortalecimiento de la regulación y supervisión microprudencial/aplicación de la supervisión basada en riesgos (SBR)
Responsable	José Ezequiel Arias González	Clasificador funcional	Asuntos financieros y fiscales

PROGRAMACIÓN ESPECÍFICA

Q	Producto	Objetivo específico	Meta	Detalle de la labor	Indicador	Cantidad unidad prevista en cada semestre	Cantidad unidad alcanzada		Observaciones / Documento de referencia
							1 Semestre	2 Semestre	
1	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) 1/	Ejecución del plan de comunicación (TRA) Atención de quejas	Promedio ponderado de los resultados de los indicadores	100%	91%	83%	Archivo de respaldo de resultados
2	Supervisión	Atender los requerimientos de Gestión de recursos y del Sistema de Gestión de la Calidad, necesarios para el buen funcionamiento de la organización.	Atender el 100% de los requerimientos en gestión de recursos y el sistema de gestión de la calidad.	Índice de desempeño en costos-capacitación Calificación del cliente interno Reincidencias en no conformidades No conformidades vencidas	Promedio ponderado de los resultados de los indicadores	100%	96%	96%	Documento de referencia: Archivo de respaldo de resultados El proceso es de apoyo, coadyuva al área sustantiva a cumplir el producto supervisión.

Q	FUNCIONARIO	HORAS HOMBRE DESTINADO POR META ^{1/}			TOTAL	OBSERVACIONES
		1	2	3		
1	José Arias González	960	1000		1960	1/ Las horas hombre de trabajo ordinario se estiman en 1.936 al año, excepto para el Encargado del Proceso que se estiman en 1.960.
2	Maricel Valverde Arias	560	1376		1936	
3	Daniella Vallejos Naranjo	100	1836		1936	
4	Allan Villalobos Arroyo	100	1836		1936	
5	Rusberth Zárate Badilla	100	1836		1936	
6	Ana Priscilla Méndez Zúñiga	400	1536		1936	
7	Luis Edo. Díaz Barquero	1836	100		1936	
8	Jessy Mora Castro	100	1836		1936	
9	Maricelle Sánchez Ugalde	100	1836		1936	
10	Patricia Lázarus Brizuela	100	1836		1936	
11	Rafael Cambrero Campos	76	1860		1936	
12	Rafael Salazar Nuñez	76	1860		1936	
13	Plaza vacante Asistente de Servicios	76	1860		1936	
14	Guiselle Martínez Fallas	100	1836		1936	
15	Claudia Zúñiga Malavassi	100	1836		1936	
16	Yendry Montenegro Vargas	500	1436		1936	
17	Ilana Alfaro Mora	250	1686		1936	
HORAS HOMBRE/META		5534	27402		32936	
DESGLOSE						
Horas actividades sustantivas					30742	
Horas otras actividades					2194	
Horas proyectos					1600	
Horas calidad y otros					169	
Horas capacitación					425	
PESO RELATIVO *		17%	83%		100%	

* PESO RELATIVO de las Horas Hombre/Meta con respecto al total de horas del proceso.

1/ El índice de desempeño en costos de comunicación se eliminó, por lo que no se incluye en la evaluación de la meta 1; en el segundo semestre del 2017.

Cuadro 33: POI DIVISIÓN JURÍDICA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO		VINCULACIÓN CON OBJETIVOS Y METAS	
Nombre del Proceso	División Jurídica	Objetivos estratégicos	1. Vigilar a los participantes en el Sistema Nacional de Pensiones. 2. Fortalecer el sistema de pensiones y ahorro laboral. 3. Empoderar al afiliado.
Objetivo del Proceso	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.	Vinculación con el PND	"Sector política monetaria y supervisión financiera" Fortalecimiento de la regulación y supervisión microprudencial/aplicación de la supervisión basada en riesgos (SBR)
Responsable	Nelly Vargas Hernández	Clasificador funcional	Asuntos financieros y fiscales

PROGRAMACIÓN ESPECÍFICA

Q	Producto	Objetivo específico	Meta	Detalle de la labor	Indicador	Cantidad unidad prevista en cada semestre	Cantidad unidad alcanzada		Observaciones / Documento de referencia
							1 Semestre	2 Semestre	
1	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	Atender las consultas jurídicas en los días hábiles previstos según lo siguiente: • Consultas jurídicas complejas D< 30 días hábiles • Consultas jurídicas simples D< 15 días hábiles 1- Resolver los recursos administrativos en los días hábiles previstos según lo siguiente: • Recursos complejos D< 30 días hábiles • Recursos simples D< 15 días hábiles • Recursos ECRO y CSF D< 60 días hábiles 2- Total de recursos administrativos no revocados ni total ni parcialmente por CONASSIF /total de recursos administrativos presentados al CONASSIF*100 (anual) Atender las consultas/denuncias en los días hábiles previstos según lo siguiente: • Para consultas simples D< 10 días hábiles • Para consultas complejas D<25 días hábiles • Para denuncias D<30 días hábiles Atender los trámites judiciales en los plazos que otorgue el órgano jurisdiccional.	Promedio ponderado de los resultados de los indicadores	70%	89%	93%	El proceso es de apoyo, coadyuva al área sustantiva a cumplir el producto supervisión. Documento de referencia: Archivo de respaldo de resultados
2	Supervisión	Atender en plazo los procedimientos administrativos iniciados por la superintendencia	Tramitar en un tiempo promedio no superior de seis meses calendario los procedimientos administrativos iniciados por la Superintendencia de Pensiones	Elaborar el informe al final de cada procedimiento tramitado por el Órgano Director Realizar la charla de retroalimentación al área de supervisión respectiva sobre el resultado de los procedimientos administrativos desarrollados	Promedio ponderado de los resultados de los indicadores	100%	100%	NA	El proceso es de apoyo, coadyuva al área sustantiva a cumplir el producto supervisión. Documento de referencia: Archivo de respaldo de resultados

Q	FUNCIONARIO	HORAS HOMBRE DESTINADO POR META ¹¹			TOTAL	OBSERVACIONES
		1	2	3		
1	Nelly M. Vargas Hernández	1700	260		1960	
2	Jenory Diaz Molina	1526	410		1936	
3	Yorleny Avendaño Vega	1486	450		1936	
4	Giselle Vargas Berrocal	1486	450		1936	
5	Ana Matilde Rojas	1586	350		1936	
6	Adrián Hernández Barquero	1936			1936	
7	Magda Miranda Alvarado	1936			1936	
8	Jorge Enrique Muñoz García	1486	450		1936	
HORAS HOMBRE/META		13142	2370		15512	
DESGLOSE						
Horas actividades sustantivas					12180	
Horas otras actividades					3332	
Horas proyectos					2700	
Horas calidad y otros					117	
Horas capacitación					515	
PESO RELATIVO		85%	15%		100%	
PESO RELATIVO de la meta con respecto al total de horas institucional						

¹¹ La columna fecha de entrega aproximada se refiere a la fecha mediante la cual se propone cumplir las labores y/o darles seguimiento, de acuerdo con los cronogramas e indicadores que tiene la dependencia.

²¹ Las horas hombre de trabajo ordinario se estiman en 1.936 horas al año, excepto para la Directora de División que se estiman en 1.960 horas.

Cuadro 34: POI REGÍMENES DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO		VINCULACIÓN CON OBJETIVOS Y METAS	
Nombre del Proceso	División de Supervisión de Regímenes de Capitalización Individual	Objetivos estratégicos	1. Vigilar a los participantes en el Sistema Nacional de Pensiones. 2. Fortalecer el sistema de pensiones y ahorro laboral. 3. Empoderar al afiliado.
Objetivo del Proceso	Identificar los riesgos del Sistema Nacional de Pensiones, y ejecutar oportunamente las acciones necesarias para que sean mitigados.	Vinculación con el PND	"Sector política monetaria y supervisión financiera" Fortalecimiento de la regulación y supervisión microprudencial/aplicación de la supervisión basada en riesgos (SBR)
Responsable	Patricia María Abarca Rodríguez	Clasificador funcional	Aeuntos financieros y fiscales

PROGRAMACIÓN ESPECÍFICA

Q	Producto	Objetivo específico	Meta	Detalle de la labor	Indicador	Cantidad unidad prevista en cada semestre	Cantidad unidad alcanzada		Observaciones / Documento de referencia
							1 Semestre	2 Semestre	
1	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.	Elaborar los mapas de riesgo trimestrales para cada entidad supervisada. Entrar las calificaciones de la situación financiera de los fondos administrados por las OPC, incluidos los fondos creados por leyes especiales. Entrar las calificaciones de la evaluación cualitativa del riesgo operativo (ECRO) para las operadoras de pensiones.	Promedio ponderado de los resultados de los indicadores	100%	100%	100%	Archivo: "Respaldo POI 2017 RCF"

* Tal y como se indica en el archivo de respaldo, estas labores no se realizaron durante el primer semestre, debido a la inminente aprobación del Reglamento de Riesgos, el cual derogaba la aplicación de estas calificaciones. El Reglamento fue finalmente aprobado por el CONASSSF el 16 de mayo del 2017 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 23 de junio de 2017. En el archivo de respaldo se detallan las labores que se ejecutaron en su lugar.

Q	FUNCIONARIO	HORAS HOMBRE DESTINADO POR META ^{1/}			TOTAL	OBSERVACIONES
		1	2	3		
1	Patricia María Abarca Rodríguez	1936			1936	1/ Las horas hombre de trabajo ordinario se estiman en 1.936 al año, excepto para el Encargado del Proceso que se estiman en 1.960.
2	Johnny Monge Mata	1936			1936	
3	Norman Orozco Colo	1936			1936	
4	Guillermo Gómez Achong	1936			1936	
5	Ana Lilia Estrada Aguilar	1936			1936	
6	José Alberto Loria Ortiz	1936			1936	
7	Federico Alberto Meléndez Rojas	1936			1936	
8	Melissa Gabriela Chávez Martínez	1936			1936	
9	Elvira Rodríguez Poveda	1936			1936	
10	Alvaro Rojas Araya	1936			1936	
11	Candida López Estrada	1936			1936	
12	Ana Yancy Guadamuz Sánchez	1936			1936	
13	Raúl Espinoza Estrada	1936			1936	
14	Meylang Wong Viquez	1936			1936	
15	Paola Cordero Moya	1936			1936	
16	Greivin Alf Arias	1936			1936	
17	Erica María Monge Camacho	1936			1936	
18	Alexander Carmona Solano	1936			1936	
19	Giovanni Fuentes Sibaja	1936			1936	
20	José Ismael Alvariz Vargas	1936			1936	
21	Mayra Laguerre Baneagas	1936			1936	
22	Nancy Reyes Silva	1936			1936	
23	Rodrigo Morales Vargas	1936			1936	
HORAS HOMBRE/META		44552			44552	
DESGLOSE						
Horas actividades sustantivas					36080	
Horas otras actividades					8472	
Horas proyectos					7150	
Horas calidad y otros					157	
Horas capacitación					1165	
PESO RELATIVO *		100%			100%	

* PESO RELATIVO de las Horas Hombre/Meta con respecto al total de horas del proceso.

Cuadro 35: POI REGÍMENES COLECTIVOS

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO		VINCULACIÓN CON OBJETIVOS Y METAS	
Nombre del Proceso	División de Supervisión de Regímenes de Capitalización Individual	Objetivos estratégicos	1. Vigilar a los participantes en el Sistema Nacional de Pensiones. 2. Fortalecer el sistema de pensiones y ahorro laboral. 3. Empoderar al afiliado.
Objetivo del Proceso	Identificar los riesgos del Sistema Nacional de Pensiones, y ejecutar oportunamente las acciones necesarias para que sean mitigados.	Vinculación con el PND	"Sector política monetaria y supervisión financiera" Fortalecimiento de la regulación y supervisión microprudencial/aplicación de la supervisión basada en riesgos (SBR)
Responsable	Patricia María Abarca Rodríguez	Clasificador funcional	Aeuntos financieros y fiscales

PROGRAMACIÓN ESPECÍFICA

Q	Producto	Objetivo específico	Meta	Detalle de la labor	Indicador	Cantidad unidad prevista en cada semestre	Cantidad unidad alcanzada		Observaciones / Documento de referencia
							1 Semestre	2 Semestre	
1	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.	Elaborar los mapas de riesgo trimestrales para cada entidad supervisada. Entrar las calificaciones de la situación financiera de los fondos administrados por las OPC, incluidos los fondos creados por leyes especiales*. Entrar las calificaciones de la evaluación cualitativa del riesgo operativo (ECRO) para las operadoras de pensiones*.	Promedio ponderado de los resultados de los indicadores	100%	100%	100%	Archivo: "Respaldo POI 2017 RCF"

* Tal y como se indica en el archivo de respaldo, estas labores no se realizaron durante el primer semestre, debido a la inminente aprobación del Reglamento de Riesgos, el cual derogaba la aplicación de estas calificaciones. El Reglamento fue finalmente aprobado por el CONASSSF el 16 de mayo del 2017 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 23 de junio de 2017. En el archivo de respaldo se detallan las labores que se ejecutaron en su lugar.

Q	FUNCIONARIO	HORAS HOMBRE DESTINADO POR META ^{1/}			TOTAL	OBSERVACIONES
		1	2	3		
1	Patricia María Abarca Rodríguez	1936			1936	1/ Las horas hombre de trabajo ordinario se estiman en 1.936 al año, excepto para el Encargado del Proceso que se estiman en 1.960.
2	Johnny Monge Mata	1936			1936	
3	Norman Orozco Colo	1936			1936	
4	Guillermo Gómez Achong	1936			1936	
5	Ana Lilia Estrada Aguilar	1936			1936	
6	José Alberto Loria Ortiz	1936			1936	
7	Federico Alberto Meléndez Rojas	1936			1936	
8	Melissa Gabriela Chávez Martínez	1936			1936	
9	Elyra Rodríguez Poveda	1936			1936	
10	Alvaro Rojas Araya	1936			1936	
11	Candida López Estrada	1936			1936	
12	Ana Yancy Guadamuz Sánchez	1936			1936	
13	Raúl Espinoza Estrada	1936			1936	
14	Meylang Wong Viquez	1936			1936	
15	Paola Cordero Moya	1936			1936	
16	Greivin Añ Arias	1936			1936	
17	Erica María Monge Camacho	1936			1936	
18	Alexander Carmona Solano	1936			1936	
19	Giovanni Fuentes Sibaja	1936			1936	
20	José Ismael Añazar Vargas	1936			1936	
21	Mayra Laguerre Baneagas	1936			1936	
22	Nancy Reyes Silva	1936			1936	
23	Rodrigo Morales Vargas	1936			1936	
HORAS HOMBRE/META		44552			44552	
DESGLOSE						
Horas actividades sustantivas					36080	
Horas otras actividades					8472	
Horas proyectos					7150	
Horas calidad y otros					157	
Horas capacitación					1165	
PESO RELATIVO *		100%			100%	

* PESO RELATIVO de las Horas Hombre/Meta con respecto al total de horas del proceso.

Cuadro 36: POI DE PLANIFICACIÓN Y NORMATIVA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017			
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO		VINCULACIÓN CON OBJETIVOS Y METAS	
Nombre del Proceso	División de Planificación y Normativa	Objetivos estratégicos	1. Vigilar a los participantes en el Sistema Nacional de Pensiones. 2. Fortalecer el sistema de pensiones y ahorro laboral. 3. Empoderar al afiliado.
Objetivo del Proceso	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.	Vinculación con el PND	"Sector política monetaria y supervisión financiera" Fortalecimiento de la regulación y supervisión microprudencial/aplicación de la supervisión basada en riesgos (SBR)
Responsable	Porfirio Rojas F./Yanni Sterloff Ch.	Clasificador funcional	Asuntos financieros y fiscales

PROGRAMACIÓN ESPECÍFICA

Q	Producto	Objetivo específico	Meta	Detalle de la labor	Indicador	Cantidad unidad prevista en cada semestre	Cantidad unidad alcanzada		Observaciones / Documento de referencia
							1 Semestre	2 Semestre	
1	Supervisión, Normativa y 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 los objetivos de la organización	Documento con el PE actualizado antes de abril	90%	75%	75%	Plan Estratégico Archivo de respaldo de resultados
2	Supervisión y Comunicación	Gestionar la administración del portafolio institucional de proyectos.	Cumplir con los objetivos de los proyectos requeridos en la institución	Gestionar proyectos	Actividades realizadas/ Actividades planificadas	90%	94%	83%	Expediente de proyectos Archivo de respaldo de resultados
3	Supervisión y Comunicación	Tramitar las solicitudes de información y estudios particulares.	Tramitar las solicitudes en tiempo y calidad	Confeccionar estudios y solicitudes de información	Calificación del cliente interno de la calidad del producto	90%	91%	90%	Biblioteca de Estudios Archivo de respaldo de resultados
4	Normativa	Tramitar oportunamente las solicitudes de aprobación y autorización requeridas por los participantes del Sistema Nacional de Pensiones.	Tramitar las solicitudes en tiempo y calidad	Tramitar las solicitudes de autorización o aprobación que ingresan a la institución	Plazo de atención del trámite	95%	100%	100%	Resoluciones de Autorización Archivo de respaldo de resultados
5	Normativa	Mantener alineado el marco regulatorio del Sistema Nacional de Pensiones a los intereses de la organización	Cumplir con los objetivos de los proyectos normativos	Gestionar proyectos Normativos	Actividades realizadas/ Actividades planificadas	95%	100%	100%	Expediente de proyectos Archivo de respaldo de resultados

Q	FUNCIONARIO	HORAS HOMBRE DESTINADO POR OBJETIVO ESPECÍFICO ²					TOTAL	OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5		
1	Marjorie Jiménez Varela ¹	1960					1960	¹ Si bien la plaza que ocupa la señora Marjorie Jiménez Varela pertenece a la estructura organizacional de la SUPEN, ella se encuentra destacada en la Presidencia del Banco Central de Costa Rica. ² Las horas hombre de trabajo ordinario se estiman en 1.936 al año, excepto para el Encargado del Proceso que se estiman en 1.960.
2	Porfirio Rojas Fajardo	100	1000	610		226	1936	
3	Yanni Sterloff Charalampidu		250		710	976	1936	
4	Rudy Corrales Vega	100	1076	560		200	1936	
5	Carlos Arias Muñoz		800	860		276	1936	
6	Rolando Alvarado Mora		500	960		476	1936	
7	Daysi Céspedes López		500	960		476	1936	
8	Gianfranco Rodríguez Bovieri				960	976	1936	
9	Juan I. Guzmán Fernández				960	976	1936	
HORAS HOMBRE/META		2160	4126	3950	2630	4582	17448	
DESGLOSE								
Horas actividades sustantivas							17011	
Horas otras actividades							437	
Horas calidad y otros							177	
Horas capacitación							260	
PESO RELATIVO *		12%	24%	23%	15%	26%	100%	

* PESO RELATIVO de las Horas Hombre/Meta con respecto al total de horas del proceso.

Cuadro 37: POI DE PROYECTOS

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017																
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO				VINCULACIÓN CON OBJETIVOS Y METAS												
Nombre del Proceso	División de Planificación y Normativa (Proyectos)			Objetivos estratégicos		1. Vigilar a los participantes en el Sistema Nacional de Pensiones. 2. Fortalecer el sistema de pensiones y ahorro laboral. 3. Empoderar al afiliado.										
Objetivo del Proceso	Gestionar la administración del portafolio institucional de proyectos.			Vinculación con el PND		"Sector política monetaria y supervisión financiera" Fortalecimiento de la regulación y supervisión microprudencial/aplicación de la supervisión basada										
Responsable	Comité de Proyectos			Clasificador funcional		Asuntos financieros y fiscales										
PROGRAMACIÓN ESPECÍFICA																
Q	Producto	Objetivo específico	Meta	Detalle de la labor		Indicador	Cantidad Anual	Cantidad unidad alcanzada		Observaciones / Documento de referencia						
Planificados																
1	Reglamentos MSBR	Diseñar e implementar en la Superintendencia de Pensiones un nuevo modelo de supervisión basado en riesgos	Aplicación del modelo 2017	Implementación de modelo, ajustes en la operativa, procedimientos y herramientas.		Actividades realizadas/Actividades planificadas	Entregas	80	Finalizado		Expediente del Proyecto y Archivo de respaldo de resultados					
2	Reglamento de Productos Autorizados	Elaborar un marco claro sobre los productos que pueden ofrecer las operadoras a los afiliados	Reglamento aprobado en el 2017	Registro de productos		Actividades realizadas/Actividades planificadas	Entregas	50	70							
3	Reglamento de Disciplina de Mercado	Regular la relación entre los afiliados y pensionados, entidades supervisadas y la SUPEN, donde se establezca un marco para la atención de consultas, y denuncias y quejas de	Reglamento aprobado en el 2017	Registro de Beneficiarios/ mejoras en la calidad de atención de los afiliados y pensionados.		Actividades realizadas/Actividades planificadas	Entregas	Detenido	Detenido							
4	Sistemas de Supervisión	Crear un módulo de inteligencia de negocio para el manejo de la información para la supervisión	Módulo de afiliados listo en el 2017	Módulo de Afiliados		Actividades realizadas/Actividades planificadas	Entregas	No abierto	No abierto							
5	Gestión de Activos (Inversiones)	Actualizar las reglas que sustentan la gestión de los activos por parte de los gestores de fondos de pensión	Reglamento aprobado en el 2017	Borrador de Reglamento		Actividades realizadas/Actividades planificadas	Entregas	100	100							
6	Auxilio para Desempleo	Transformar las contribuciones existentes en el régimen de capitalización individual para promover un verdadero auxilio para el desempleo	Proyecto de Ley listo en el 2017	Borrador de Proyecto de Ley		Actividades realizadas/Actividades planificadas	Entregas	Trasladado al 2018	No iniciado							
7	Mesa de Diálogo	Realizar un ejercicio de diálogo nacional para promover la identificación y concientización de cambios en el SNP	Diálogo con las Cámaras y la Industria en el 2017	Sesiones de trabajo con las Cámaras de Representantes		Actividades realizadas/Actividades planificadas	Entregas	100	100							
8	Revisión de Normativa Entidad	Actualizar y simplificar la normativa actual que regula el SNP	Actualizar 3 textos normativos existentes	Revisión y actualización de textos		Actividades realizadas/Actividades planificadas	Entregas	100	No iniciado							
9	Aumentar Ahorro	Establecer una contribución por defecto a los planes voluntarios a la cual se pueda renunciar si el trabajador así lo decide.	Proyecto de Ley listo en el 2017	Borrador de Proyecto de Ley		Actividades realizadas/Actividades planificadas	Entregas	No iniciado	No iniciado							
10	Otros proyectos y Mantenimientos	Llevar adelante las mejores requeridas en la organización	Proyectos operativos	Según plan de calidad		Actividades realizadas/Actividades planificadas	Entregas	No iniciado	No iniciado							
No Planificados																
11	Cuenta Individual	Crear un marco normativo y operativo para realizar ajustes a la cuenta individual	Emisión de la normativa en el 2017	Según plan de calidad		Actividades realizadas/Actividades planificadas	Entregas	70	70							
12	Proyecciones Actuariales	Ajustar el sistema de proyecciones existente	Ajuste al sistema en el primer semestre del 2017	Según plan de calidad		Actividades realizadas/Actividades planificadas	Entregas	100	Finalizado							
13	Roles	Implementar el Sistema de Roles del BCCR	Implementar el sistema en el 2017	Según plan de calidad		Actividades realizadas/Actividades planificadas	Entregas	100	85							
14	MSBR Guías de Implementación	Elaborar las Guías de Supervisión que dan sustento al MSBR	Documentar las guías en el 2017	Según plan de calidad		Actividades realizadas/Actividades planificadas	Entregas	100	80							
15	Actualización de NIF	Actualizar el marco contable que rige a los gestores de pensiones.	Actualizar las disposiciones contables en el 2017	Según plan de calidad		Actividades realizadas/Actividades planificadas	Entregas	100	100							
Q	FUNCIONARIO		HORAS HOMBRE DESTINADO POR OBJETIVO ESPECÍFICO												TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
	Capitalización Individual	1,550	50	50	50	2,050	350	1,650	550	350	500					7,150
	Capitalización Colectiva	1,550	50	50	50	2,050	350	1,650	550	350	500					7,150
	División Jurídica	350	200	800	200	200	200	200	200	200	150					2,700
	Comunicación y Servicios			350				1,100			150					1,600
	Despacho	60	60	60	60	60	60	110	60	60	60					650
	HORAS HOMBRE META	3,510	360	1,310	360	4,360	860	4,710	1,360	860	1,360					19,250
	PESO RELATIVO	18%	2%	7%	2%	23%	5%	24%	7%	5%	7%					100%
* PESO RELATIVO de las Horas Hombre/Meta con respecto al total de horas de proceso.																
OBSERVACIONES																
El proceso de Planificación y Normativa tiene la gestión de proyectos como una labor sustantiva (directa), por ello no se incluye en esta distribución. El resto de procesos participan de forma indirecta.																
Las horas utilizadas para los proyectos 11 al 15, son las que no se destinaron a los demás proyectos planificados.																

Cuadro 38: POI DE CAPACITACIÓN

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO		VINCULACIÓN CON OBJETIVOS Y METAS	
Nombre del Proceso	Área de Comunicación y Servicios (Capacitación)	Objetivos estratégicos	1. Vigilar a los participantes en el Sistema Nacional de Pensiones. 2. Fortalecer el sistema de pensiones y ahorro laboral. 3. Empoderar al afiliado.
Objetivo del Proceso	1- Gestionar oportunamente los recursos humanos, materiales, financieros y servicios administrativos, de acuerdo con los requerimientos y disposiciones institucionales.	Vinculación con el PND	"Sector política monetaria y supervisión financiera" Fortalecimiento de la regulación y supervisión microprudencial/aplicación de la supervisión basada en riesgos (SBR)
Responsable	José Ezequiel Arias González	Clasificador funcional	Asuntos financieros y fiscales

PROGRAMACIÓN ESPECÍFICA

Q	Producto	Objetivo específico	Meta	Detalle de la labor	Indicador	Cantidad unidad prevista en cada semestre	Cantidad unidad alcanzada		Observaciones / Documento de referencia
							1 Semestre	2 Semestre	
1	Supervisión	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 por proceso (informativo)	100%	100%	100%	Archivo de respaldo de resultados

Q	PROCESO	HORAS HOMBRE DESTINADO POR META			TOTAL	OBSERVACIONES
		1	2	3		
1	Comunicación y Servicios	425			425	
2	División Jurídica	515			515	
3	Regímenes Colectivos	1250			1250	
4	Regímenes de Capitalización Individual	1165			1165	
5	Planificación y Normativa	260			260	
HORAS HOMBRE/META		3615			3615	
PESO RELATIVO *		100%			100%	

* PESO RELATIVO de las Horas Hombre/Meta con respecto al total de horas del proceso.

Cuadro 39: POI DE SISTEMA DE CALIDAD

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017			
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO		VINCULACIÓN CON OBJETIVOS Y METAS	
Nombre del Proceso	Área de Comunicación y Servicios (SGC y otros)	Objetivos estratégicos	1. Vigilar a los participantes en el Sistema Nacional de Pensiones. 2. Fortalecer el sistema de pensiones y ahorro laboral. 3. Empoderar al afiliado.
Objetivo del Proceso	1- Evaluar la capacidad de la SUPEN para cumplir los objetivos de calidad, así como gestionar medidas para su mejora continua.	Vinculación con el PND	"Sector política monetaria y supervisión financiera" Fortalecimiento de la regulación y supervisión microprudencial/aplicación de la supervisión basada en riesgos (SBR)
Responsable	José Ezequiel Arias González	Clasificador funcional	Asuntos financieros y fiscales

PROGRAMACIÓN ESPECÍFICA

Q	Producto	Objetivo específico	Meta	Detalle de la labor	Indicador	Cantidad unidad prevista en cada semestre	Cantidad unidad alcanzada		Observaciones / Documento de referencia
							1 Semestre	2 Semestre	
1	Supervisión	Atender los requerimientos del sistema de gestión de la calidad, la evaluación de riesgos y el plan de gestión ambiental, necesarios para el buen funcionamiento de la organización.	Atender el 100% de los requerimientos relacionados con la mejora continua (SGC-Riesgos-PGA)	Revisión de documentos del SGC Auditorías de calidad Gestión ambiental Evaluación de riesgos institucional	Promedio ponderado de los resultados de los indicadores	100%	88%	92%	Archivo de respaldo de resultados

Q	FUNCIONARIO	HORAS HOMBRE DESTINADO POR META			TOTAL	OBSERVACIONES
		1	2	3		
1	Encargado proceso DJ	43			43	La labor sustantiva de la Gestora de Calidad se establece en el Anexo N° 2 de Comunicación y Servicios. En esta parte se refleja la participación como Auditora de Calidad.
2	Revisor documental DJ	24			24	
3	Auditor calidad DJ	18			18	
4	Miembro comité riesgos DJ	12			12	
5	Entrevistados evaluación riesgos DJ	8			8	
6	Miembro comité ambiental DJ	12			12	
	Total				117	
7	Encargado proceso CyS	47			47	
8	Revisor documental CyS	24			24	
9	Auditor calidad CyS 1	18			18	
10	Auditor calidad CyS 2	18			18	
11	Gestora de Calidad	30			30	
12	Miembro comité riesgos CyS	12			12	
13	Entrevistados evaluación riesgos CyS	8			8	
14	Miembro comité ambiental CyS	12			12	
	Total				169	
15	Encargado proceso Planificación	43			43	
16	Encargado proceso Normativa	42			42	
17	Revisor documental PyN	24			24	
18	Auditor calidad PyN 1	18			18	
19	Auditor calidad PyN 2	18			18	
20	Miembro comité riesgos PyN	12			12	
21	Entrevistados evaluación riesgos PyN	8			8	
22	Miembro comité ambiental PyN	12			12	
	Total				177	
23	Encargado proceso RC	43			43	
24	Revisor documental RC	24			24	
25	Auditor calidad RC 1	18			18	
26	Auditor calidad RC 2	18			18	
27	Auditor calidad RC 3	18			18	
28	Miembro comité riesgos RC	12			12	
29	Entrevistados evaluación riesgos RC	12			12	
30	Miembro comité ambiental RC	12			12	
	Total				157	
31	Encargado proceso RCI	43			43	
32	Revisor documental RCI	24			24	
33	Auditor calidad RCI 1	18			18	
34	Auditor calidad RCI 2	18			18	
35	Auditor calidad RCI 3	18			18	
36	Miembro comité riesgos RCI	12			12	
37	Entrevistados evaluación riesgos RCI	12			12	
38	Miembro comité ambiental RCI	12			12	
	Total				157	
	Despacho	16			16	
	Total				16	
	HORAS HOMBRE/META	793			793	
	PESO RELATIVO *	100%			100%	

Nota: No se contemplan en este archivo las horas dedicadas a las sesiones de Comité Ejecutivo, Informático, de Proyectos y Revisión por la Dirección, debido a que para este ejercicio no se consideró incluirlas.