



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

**PLAN OPERATIVO ANUAL**  
**SUPERITENDENCIA DEL SISTEMA**  
**FINANCIERO**

**AÑO 2023**

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
MARCO INSTITUCIONAL .....	4
MARCO ESTRATÉGICO .....	4
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	5
PROYECTOS ESTRATÉGICOS.....	7
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL.....	54
VIGENCIA.....	54

## **INTRODUCCIÓN**

El Plan Operativo Anual (POA) de la Superintendencia del Sistema Financiero es un documento que recoge el esfuerzo y trabajo de los colaboradores que lo conforman, dividido en Unidades Organizativas siguientes: Auditoría Interna, Unidad de Compras Públicas, Superintendencia Adjuntas de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras, Superintendencia Adjunta de Pensiones, Superintendencia Adjunta de Valores y Superintendencia Adjunta de Instituciones Estatales de Carácter Financiero, así como la Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Tecnología de la Información, Dirección de Atención al Usuario, Dirección de Comunicaciones, Dirección de Planificación y Estudios, Dirección de Asuntos Jurídicos y Dirección de Riesgos; y sus departamentos.

Para garantizar el cumplimiento de las metas institucionales del plan, este se ejecutará con actividades en cumplimiento de la normativa legal y Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Superintendencia del Sistema Financiero.

La Superintendencia del Sistema Financiero forma parte del Sistema de Supervisión y Regulación Financiera, el cual tiene por objeto preservar la estabilidad del sistema financiero y velar por la eficiencia y transparencia del mismo, así como velar por la seguridad y solidez de los integrantes del sistema financiero de acuerdo a lo que establece la Ley, otras leyes aplicables, los reglamentos y las normas técnicas que al efecto se dicten, todo en concordancia con las mejores prácticas internacionales sobre la materia. (Art.2 Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero).

La Superintendencia es responsable de supervisar la actividad individual y consolidada de los integrantes del sistema financiero y demás personas, operaciones o entidades que mandan las leyes; para el ejercicio de tales atribuciones contará con independencia operativa, procesos transparentes y recursos adecuados para el desempeño de sus funciones (art. 3 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, inciso primero).

## **MARCO INSTITUCIONAL**

La Superintendencia del Sistema Financiero tiene como competencia cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, normas técnicas y demás disposiciones legales aplicables al sistema financiero, monitorear preventivamente los riesgos de las instituciones integrantes, propiciar el funcionamiento eficiente, transparente y ordenado del sistema financiero, vigilar que las instituciones supervisadas realicen sus negocios, actos y operaciones de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente, dando continuidad al eficiente trabajo de supervisión y regulación que anteriormente realizaban las Superintendencias del Sistema Financiero, Pensiones y Valores.

## **MARCO ESTRATÉGICO**

El marco estratégico de la Superintendencia del Sistema Financiero se fundamenta con la Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos, siguientes:

### **MISIÓN**

“Supervisar con base en riesgos para velar por la eficiencia, transparencia, seguridad y solidez del sistema financiero, en beneficio de los usuarios”.

### **VISIÓN**

“Supervisar de manera innovadora para contribuir a garantizar el mantenimiento de un sistema financiero sólido y transparente, en beneficio de los usuarios”.

### **VALORES**

**Respeto:** Consideración, tolerancia, prudencia y buen trato en el desarrollo de nuestras actividades laborales y relaciones interpersonales.

**Lealtad:** Actuar con fidelidad y rectitud hacia la Superintendencia y la sociedad.

**Confidencialidad:** Discreción en el manejo y divulgación de información y hechos conocidos en el ejercicio de sus funciones y en las relaciones interpersonales.

**Responsabilidad:** Compromiso en el cumplimiento de nuestras funciones y normas, trabajando de manera efectiva, para el logro de metas y objetivos en los tiempos determinados.

**Integridad:** Congruencia entre lo que pensamos y hacemos, actuando con honradez, rectitud, transparencia y ética en nuestra vida profesional y personal.

## **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

OE1. Transformar la cultura organizacional y mejorar la productividad del talento humano.

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE PROCESOS Y TECNOLOGÍAS

OE2. Optimizar los procesos y asegurar su mejora continua.

OE3. Desarrollar soluciones tecnológicas innovadoras.

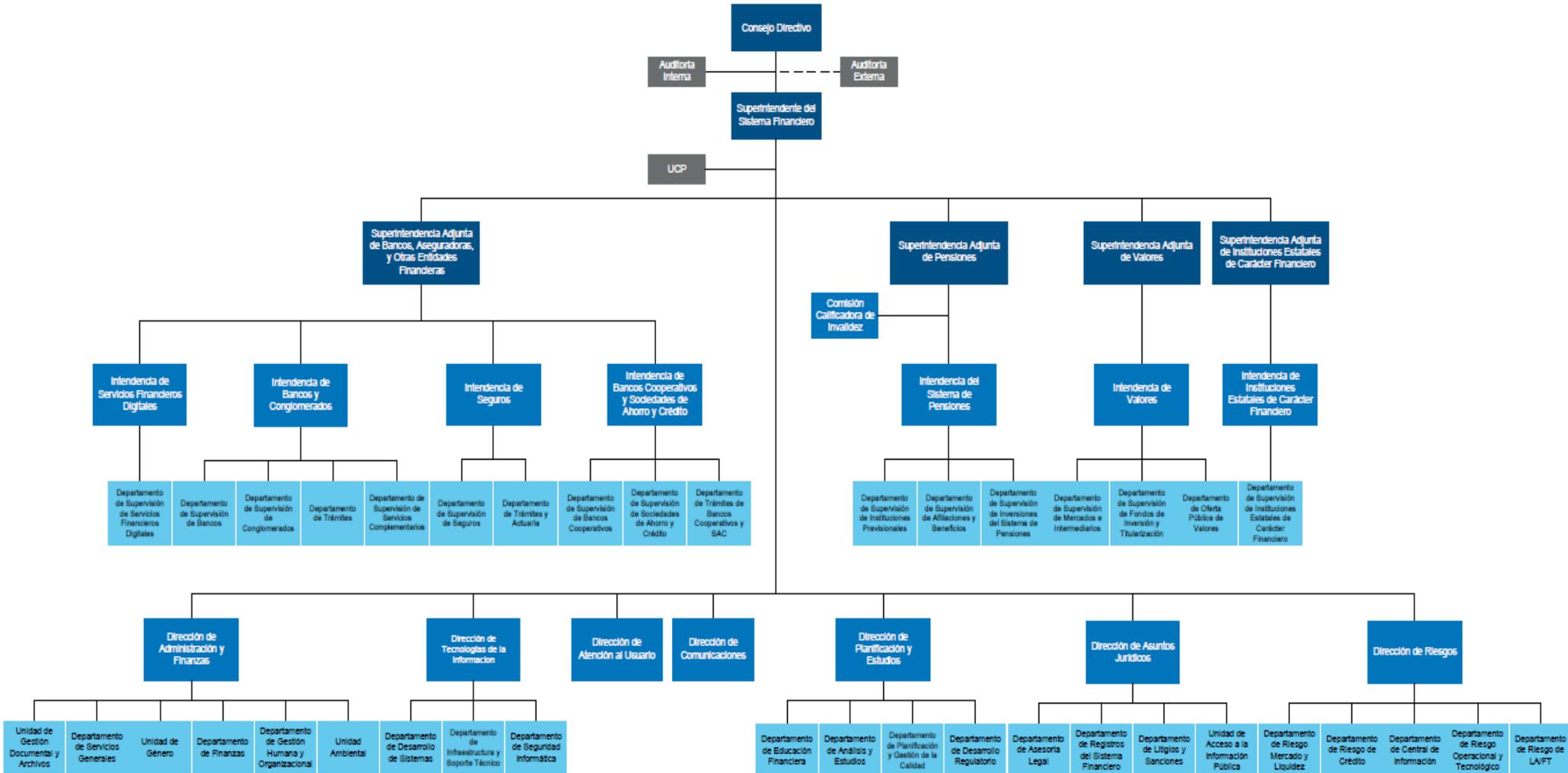
### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CLIENTES

OE4. Fortalecer la atención a los usuarios del sistema financiero.

OE5. Optimizar los servicios a los supervisados.

# ESTRUCTURA ORGANIZATIVA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA 2023  
Superintendencia del Sistema Financiero



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA APROBADA EL 15 DE MARZO DE 2023.

**PROYECTOS ESTRATÉGICOS**  
**CRONOGRAMA DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS**  
**SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO**  
**AÑO 2023**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>															
<b>P4. Certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 de los procesos de supervisión, trámites y atención al usuario.</b>															
PE 4.3 Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2015.	Dirección de Planificación y Estudios	Actividades de implementación	100%	0%	0%	0%	37%	0%	0%	38%	0%	0%	25%	0%	0%
PE 4.4 Certificar el sistema de gestión de la calidad.	Dirección de Planificación y Estudios	Actividades de certificación	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33.33%	33.33%	33.34%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE3. DESARROLLO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS INNOVADORAS</b>															
<b>P5. Desarrollo e implementación de modelos de análisis de datos para todas las industrias en el Centro de Información Financiera.</b>															
PE 5.2 Desarrollo e implementación de un modelo de reporte de remesas en el sistema CIF.	Dirección de Riesgos	Actividades de implementación	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PE 5.3 Desarrollo de un modelo de Fondos de Inversión en el sistema CIF.	Intendencia de Valores	Desarrollo del modelo	100%	0%	0%	0%	0%	0%	29%	0%	0%	42%	29%	0%	0%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE5 OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</b>															
<b>P11 Desarrollo e implementación de un modelo de evaluación de la calidad de supervisión y atención a trámites.</b>															
PE 11.2. Implementación de un modelo de evaluación de la calidad de supervisión y atención a trámites- Intendencias, Dirección de Riesgos, Dirección de Asuntos Jurídicos, Dirección de Planificación y Estudios. Encuestas externa e interna	Dirección de Planificación y Estudios	Actividades de implementación	100%	0%	0%	0%	0%	30%	30%	40%	0%	0%	0%	0%	0%

**CRONOGRAMA DE ACCIONES OPERATIVAS  
SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO  
AÑO 2023**

**I. AUDITORÍA INTERNA**

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																
1. Realizar Actividades de Gestión de unidades	1.1 Realizar actividades de Gestión de Auditoría Interna.	Auditoría Interna	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1.2 Realizar actividades Administrativas.	Auditoría Interna	Reporte de actividades	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2. Desarrollar Auditorías, exámenes especiales y revisiones a la gestión Institucional	2.1 Realizar Exámenes Especiales.	Auditoría Interna	Exámenes especiales	53	0	2	8	2	1	3	9	1	14	0	7	6
	2.2 Realizar actividades de Asesoría y consultoría requeridas por las áreas internas.	Auditoría Interna	Actividades de asesoría y consultoría	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2.3 Realzar seguimiento a recomendaciones de Auditoría Interna, Externa y CCR.	Auditoría Interna	Actividades de seguimiento	4	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	1
	2.4 Brindar apoyo en Actividades a Requerimiento de la Administración.	Auditoría Interna	Actividades administrativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## II. DESPACHO DE SUPERINTENDENTE

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA																
1. Coordinar las actividades del Consejo Directivo	1.1 Coordinar y dar seguimiento a las Sesiones de Consejo Directivo y elaborar las certificaciones del acuerdo tomados.	Secretaria de CD	Reporte mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2. Realizar Actividades de Gestión de unidades	2.1 Realizar actividades Administrativas del Despacho de Superintendente.	Despacho de Superintendente	Reporte mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

## III. UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA																
1. Gestionar las compras Institucionales	1.1 Elaborar en coordinación con el Departamento de Finanzas la Programación Anual de Compras (PAAC).	UCP	Plan de Compras	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1.2 Ejecutar la Programación Anual de Compras (PAAC).	UCP	Plan de compras	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1.3 Efectuar actividades de seguimiento y control de compras institucionales	UCP	Reporte mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	2.1 Atender requerimientos de áreas internas.	UCP	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	UCP	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	3.1 Gestionar las actividades de la Unidad de Compras Públicas.	UCP	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

#### IV. SUPERINTENDENCIA ADJUNTA DE BANCOS, ASEGURADORAS Y OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	METAL ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA																
1. Realizar Actividades de Gestión de unidades	1.1 Realizar actividades de Gestión de la Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras.	Despacho de Superintendente Adjunto de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras	Actividades de Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1.2 Realizar actividades Administrativas del Despacho de la Superintendencia Adjunto de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras.	Despacho de Superintendente Adjunto de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras	Actividades Administrativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

#### A. INTENDENCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA																
1. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	1.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Despacho Intendencia de Servicios Financieros Digitales	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Despacho Intendencia de Servicios Financieros Digitales	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	2.1 Realizar actividades de Gestión del Despacho de la Intendencia de Servicios Financieros Digitales.	Despacho Intendencia de Servicios Financieros Digitales	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES												
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
	2.2 Realizar actividades Administrativas del Despacho de la Intendencia de Servicios Financieros Digitales.	Despacho Intendencia de Servicios Financieros Digitales	Actividades Administrativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	3.1 Efectuar Visitas de Supervisión en entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Servicios Financieros Digitales	Visitas de supervisión	18	0	0	1	0	4	3	2	1	3	0	1	3	
	3.2 Apoyar visitas de supervisión en entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Servicios Financieros Digitales	Visitas de supervisión	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	4.1 Efectuar seguimiento a planes de solución o descargo a observaciones determinadas en visitas de supervisión.	Departamento de Supervisión de Servicios Financieros Digitales	Seguimientos mensuales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.2 Efectuar monitoreo de cumplimiento legal y normativo.	Departamento de Supervisión de Servicios Financieros Digitales	Monitoreos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.3 Atender solicitudes de entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Servicios Financieros Digitales	Solicitudes atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.4 Realizar Monitoreo de los Indicadores de los Canales Digitales de las Entidades Supervisadas.	Departamento de Supervisión de Servicios Financieros Digitales	Monitoreos	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	4.5 Realizar análisis, revisiones o evaluaciones extra situ.	Departamento de Supervisión de Servicios Financieros Digitales	Análisis o revisiones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</b>																	
5. Gestionar las solicitudes de trámites	5.1 Atender solicitudes de Trámites de Entidades Supervisados.	Departamento de Supervisión de Servicios Financieros Digitales	Solicitudes de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
	5.2 Apoyar la Gestión de Trámites.	Departamento de Supervisión de Servicios Financieros Digitales	Apoyos en trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																
6. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	6.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Supervisión de Servicios Financieros Digitales	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	6.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Supervisión de Servicios Financieros Digitales	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	7.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de Supervisión Servicios Financieros Digitales.	Departamento de Supervisión de Servicios Financieros Digitales	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

## B. INTENDENCIA DE BANCOS Y CONLOMERADOS

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																
1. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	1.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Despacho Intendencia de Bancos y Conglomerados	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Despacho Intendencia de Bancos y Conglomerados	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	2.1 Realizar actividades de Gestión del Despacho de la Intendencia de Bancos y Conglomerados.	Despacho Intendencia de Bancos y Conglomerados	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES												
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
	2.2 Realizar actividades Administrativas del Despacho de la Intendencia de Bancos y Conglomerados.	Despacho Intendencia de Bancos y Conglomerados	Actividades Administrativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	3.1 Efectuar Visitas de Supervisión en entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Conglomerados	Visitas de supervisión	17	0	1	2	2	5	1	1	1	1	0	3	0	
4. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	4.1 Efectuar seguimiento a planes de solución a observaciones determinadas en visitas de supervisión.	Departamento de Supervisión de Conglomerados	Seguimientos mensuales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.2 Efectuar monitoreo de cumplimiento legal y normativo.	Departamento de Supervisión de Conglomerados	Monitoreos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.3 Verificar el cumplimiento legal en Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.	Departamento de Supervisión de Conglomerados	Verificaciones de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.4 Atender solicitudes de entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Conglomerados	Solicitudes de entidades	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.5 Apoyar la elaboración de Mapas de Riesgos.	Departamento de Supervisión de Conglomerados	Calificación en Mapas de riesgos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.6 Realizar análisis, revisiones o evaluaciones extra situ.	Departamento de Supervisión de Conglomerados	Actividades realizadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	5.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Supervisión de Conglomerados	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	5.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Supervisión de Conglomerados	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6. Gestionar las actividades de Intendencia Unidades	6.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de Supervisión de Conglomerados.	Departamento de Supervisión de Conglomerados	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES												
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
7. Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	7.1 Efectuar Visitas de Supervisión en entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Bancos	Visitas de supervisión	18	0	0	0	2	1	0	4	1	7	1	0	2	
8. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	8.1 Efectuar seguimiento a planes de solución a observaciones determinadas en visitas de supervisión.	Departamento de Supervisión de Bancos	Seguimientos a planes de solución	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	8.2 Efectuar monitoreo de cumplimiento legal y normativo.	Departamento de Supervisión de Bancos	Monitoreos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	8.3 Verificar el cumplimiento legal en Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.	Departamento de Supervisión de Bancos	Verificaciones de cumplimiento legal	7	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	8.4 Atender solicitudes de entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Bancos	Solicitudes de entidades	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	8.5 Apoyar la elaboración de Mapas de Riesgos.	Departamento de Supervisión de Bancos	Calificación en Mapa de riesgos	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	8.6 Realizar análisis, revisiones o evaluaciones extra situ.	Departamento de Supervisión de Bancos	Actividades mensuales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	9.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Supervisión de Bancos	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	9.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Supervisión de Bancos	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
10. Gestionar las actividades de Unidades	10.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de Supervisión de Bancos.	Departamento de Supervisión de Bancos	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
11. Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	11.1 Efectuar Visitas de Supervisión en entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Servicios Complementarios	Visitas de supervisión	18	0	0	0	3	0	4	1	1	4	0	1	4
12. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	12.1 Efectuar seguimiento a planes de solución a observaciones determinadas en visitas de supervisión.	Departamento de Supervisión de Servicios Complementarios	Seguimientos a planes de solución	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	12.2 Efectuar monitoreo de cumplimiento legal y normativo.	Departamento de Supervisión de Servicios Complementarios	Monitoreos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	12.3 Verificar el cumplimiento legal en Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.	Departamento de Supervisión de Servicios Complementarios	Verificaciones de cumplimiento legal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	12.4 Atender solicitudes de entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Servicios Complementarios	Solicitudes de entidades	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	12.5 Apoyar la elaboración de Mapas de Riesgos.	Departamento de Supervisión de Servicios Complementarios	Calificación en Mapa de riesgos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	12.6 Realizar análisis, revisiones o evaluaciones extra situ.	Departamento de Supervisión de Servicios Complementarios	Actividades de Análisis Financiero	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	13.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Supervisión de Servicios Complementarios	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	13.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Supervisión de Servicios Complementarios	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14. Gestionar las actividades de Intendencia/Direcciones/Departamentos y Unidades	14.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de Supervisión de Servicios Complementarios.	Departamento de Supervisión de Servicios Complementarios	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
15. Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	15.1 Efectuar Visitas de Supervisión en entidades supervisadas.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos y Conglomerados	Visitas de supervisión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
16. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	16.1 Efectuar monitoreo de cumplimiento legal y normativo.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos y Conglomerados	Monitoreos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	16.2 Verificar el cumplimiento legal en Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos y Conglomerados	Verificaciones de cumplimiento legal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	16.3 Atender solicitudes de entidades supervisadas.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos y Conglomerados	Solicitudes de entidades	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	16.4 Realizar análisis, revisiones o evaluaciones extra situ.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos y Conglomerados	Actividades mensuales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</b>																
17. Gestionar las solicitudes de trámites	17.1 Atender solicitudes de Trámites de Entidades Supervisados.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos y Conglomerados	Solicitudes de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	17.2 Apoyar la Gestión de Trámites.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos y Conglomerados	Apoyos de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																
18. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	18.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos y Conglomerados	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
	18.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos y Conglomerados	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
19. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	19.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de trámites de la Intendencia de Bancos y Conglomerados.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos y Conglomerados	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

### C. INTENDENCIA DE SEGUROS

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																
1. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	1.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Despacho Intendencia de Seguros	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Despacho Intendencia de Seguros	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	2.1 Realizar actividades de Gestión del Despacho de la Intendencia de Seguros.	Despacho Intendencia de Seguros	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2.2 Realizar actividades Administrativas del Despacho de la Intendencia de Seguros.	Despacho Intendencia de Seguros	Actividades administrativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	3.1 Efectuar Visitas de Supervisión en entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Seguros	Visitas de supervisión	23	0	3	0	3	2	3	1	2	0	3	2	4

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
4. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	4.1 Efectuar seguimiento a planes de solución a observaciones determinadas en visitas de supervisión.	Departamento de Supervisión de Bancos Seguros	Seguimientos a planes de solución	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.2 Efectuar monitoreo de cumplimiento legal y normativo.	Departamento de Supervisión de Seguros	Monitoreos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.3 Verificar el cumplimiento legal en Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.	Departamento de Supervisión de Seguros	Verificaciones de cumplimiento legal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.4 Atender solicitudes de entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Seguros	Solicitudes de entidades	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.5 Apoyar la elaboración de Mapas de Riesgos.	Departamento de Supervisión de Seguros	Calificación en Matriz de riesgos	23	0	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	4.6 Realizar análisis, revisiones o evaluaciones extra situ.	Departamento de Supervisión de Seguros	Actividades mensuales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	5.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Supervisión de Seguros	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	5.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Supervisión de Seguros	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
6. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	6.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de Supervisión Seguros.	Departamento de Supervisión de Seguros	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	
7. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	7.1 Realizar análisis, revisiones o evaluaciones extra situ.	Departamento de Trámites y Actuaría	Monitoreos efectuados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</b>																
8. Gestionar las solicitudes de trámites	8.1 Atender solicitudes de Trámites de Entidades Supervisados.	Departamento de Trámites y Actuaría	Solicitudes de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	8.2 Apoyar la Gestión de Trámites.	Departamento de Trámites y Actuaría	Apoyos realizados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																
9. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	9.1 Atender requerimientos de áreas internas y Externas.	Departamento de Trámites y Actuaría	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10. Gestionar las actividades de Unidades	10.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de trámites y Actuaría.	Departamento de Trámites y Actuaría	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

#### D. INTENDENCIA DE BANCOS COOPERATIVOS Y SOCIEDADES DE AHORRO Y CRÉDITO

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																
1. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	1.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Despacho Intendencia de Bancos Cooperativos y SAC	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	2.1 Realizar actividades de Gestión del Despacho de la Intendencia de Bancos Cooperativos y SAC.	Despacho Intendencia de Bancos Cooperativos y SAC	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2.2 Realizar actividades Administrativas del Despacho de la Intendencia de Bancos y Conglomerados.	Despacho Intendencia de Bancos Cooperativos y SAC	Actividades administrativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	3.1 Efectuar Visitas de Supervisión en entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Bancos Cooperativos	Visitas de supervisión	13	0	0	2	2	0	2	2	1	1	1	1	1
4. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	4.1 Efectuar seguimiento a planes de solución a observaciones determinadas en visitas de supervisión.	Departamento de Supervisión de Bancos Cooperativos	Seguimientos de Planes de Solución	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.2 Efectuar monitoreo de cumplimiento legal y normativo.	Departamento de Supervisión de Bancos Cooperativos	Monitoreos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.3 Verificar el cumplimiento legal en Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.	Departamento de Supervisión de Bancos Cooperativos	Verificaciones de cumplimiento legal	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	4.4 Atender solicitudes de entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Bancos Cooperativos	Solicitudes de entidades	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
	4.5 Apoyar la elaboración de Mapas de Riesgos	Departamento de Supervisión de Bancos Cooperativos	Calificación en Mapas de riesgos	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	4.6 Realizar análisis, revisiones o evaluaciones extra situ	Departamento de Supervisión de Bancos Cooperativos	Análisis Financiero	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	5.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Supervisión de Bancos Cooperativos	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	5.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Supervisión de Bancos Cooperativos	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	6.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de Supervisión de Bancos Cooperativos	Departamento de Supervisión de Bancos Cooperativos	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7. Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	7.1 Efectuar Visitas de Supervisión en entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de SACs.	Visitas de supervisión	10	0	0	1	1	1	1	0	0	2	2	1	1
8. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	8.1 Efectuar seguimiento a planes de solución a observaciones determinadas en visitas de supervisión.	Departamento de Supervisión de SACs.	Seguimientos a Planes de solución	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	8.2 Efectuar monitoreo de cumplimiento legal y normativo.	Departamento de Supervisión de SACs.	Monitoreos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	8.3 Verificar el cumplimiento legal en Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.	Departamento de Supervisión de SACs.	Verificaciones de cumplimiento legal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	8.4 Atender solicitudes de entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de SACs.	Solicitudes de entidades	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	8.5 Apoyar la elaboración de Mapas de Riesgos	Departamento de Supervisión de SACs.	Calificación en Mapas de riesgos	4	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
	8.6 Realizar análisis financiero de las entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de SACs.	Análisis financiero	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	9.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Supervisión de SACs.	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	9.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Supervisión de SACs.	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	10.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de Supervisión de Sociedades de Ahorro y Crédito.	Departamento de Supervisión de SACs.	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
11. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	11.1 Efectuar monitoreo de cumplimiento legal y normativo.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos Cooperativos y SAC	Monitoreos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	11.2 Verificar el cumplimiento legal en Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos Cooperativos y SAC	Verificaciones de cumplimiento legal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	11.3 Atender solicitudes de entidades supervisadas.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos Cooperativos y SAC	Solicitudes de entidades	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	11.4 Realizar análisis, revisiones o evaluaciones extra situ.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos Cooperativos y SAC	Actividades mensuales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</b>																
12. Gestionar las solicitudes de trámites	12.1 Atender solicitudes de Trámites de Entidades Supervisados.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos Cooperativos y SAC	Solicitudes de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	12.2 Apoyar la Gestión de Trámites.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos Cooperativos y SAC	Apoyos de Trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	13.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos Cooperativos y SAC	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	13.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos Cooperativos y SAC	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																
14. Realizar Actividades de Gestión de unidades	14.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de trámites de la Intendencia de Bancos Cooperativos y SAC.	Departamento de Trámites de la Intendencia de Bancos Cooperativos y SAC	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

## V. SUPERINTENDENCIA ADJUNTA DE PENSIONES

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	METAL ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA																
1. Realizar Actividades de Gestión de unidades	1.1 Realizar actividades de Gestión de la Superintendencia Adjunta.	Despacho de Superintendente Adjunto de Pensiones	Actividades de Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1.2 Realizar actividades Administrativas del Despacho de la Superintendencia Adjunta.	Despacho de Superintendente Adjunto de Pensiones	Actividades Administrativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## A. COMISIÓN CALIFICADORA DE INVALIDEZ

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	METAL ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE4. FORTALECER LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO																
1. Realizar Actividades de Gestión de unidades	1.1 Realizar actividades de Gestión de la Comisión Calificadora de Invalidez.	Comisión Calificadora de Invalidez	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1.2 Realizar actividades Administrativas de la Comisión Calificadora de Invalidez.	Comisión Calificadora de Invalidez	Actividades Administrativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. Evaluar y calificar solicitudes de invalidez, y emitir dictámenes	2.1 Evaluar y calificar solicitudes de Invalidez.	Comisión Calificadora de Invalidez	Solicitudes de calificación de invalidez	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2.2 Emitir Dictámenes de Invalidez.	Comisión Calificadora de Invalidez	Dictámenes de invalidez	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2.3 Realizar evaluaciones psicológicas, a los afiliados y/o beneficiarios del sistema de pensiones.	Comisión Calificadora de Invalidez	Evaluaciones psicológicas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	3.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Comisión Calificadora de Invalidez	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## B. INTENDENCIA DEL SISTEMA DE PENSIONES

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																
1. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	1.1 Realizar actividades de Gestión del Despacho de la Intendencia del Sistema de Pensiones.	Despacho Intendencia de Sistema de Pensiones	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1.2 Realizar actividades Administrativas del Despacho de la Intendencia del Sistema de Pensiones.	Despacho Intendencia de Sistema de Pensiones	Actividades Administrativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	2.1 Efectuar Visitas de Supervisión en entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Instituciones Previsionales	Visitas de supervisión	12	0	4	2	0	2	0	1	0	1	0	1	1
3. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	3.1 Efectuar monitoreo de cumplimiento legal y normativo.	Departamento de Supervisión de Instituciones Previsionales	Monitoreos efectuados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	3.2 Verificar el cumplimiento legal en Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.	Departamento de Supervisión de Instituciones Previsionales	Verificaciones de cumplimiento legal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</b>																
4. Gestionar las solicitudes de trámites	4.1 Atender solicitudes de Trámites de Entidades Supervisadas (y no supervisadas).	Departamento de Supervisión de Instituciones Previsionales	Solicitudes de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																
5. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	5.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Supervisión de Instituciones Previsionales	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
	5.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones u Organismos Internacionales y cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Supervisión de Instituciones Previsionales	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	6.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de Supervisión de Instituciones Previsionales.	Departamento de Supervisión de Instituciones Previsionales	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	7.1 Atender solicitudes de entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Afiliaciones y Beneficios	Solicitudes atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	7.2 Atender solicitudes, consultas de afiliados y beneficiarios.	Departamento de Supervisión de Afiliaciones y Beneficios	Solicitudes de afiliados y beneficiarios	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	7.3 Realizar actividades de mantenimiento y actualización de la base de datos de afiliación y beneficios.	Departamento de Supervisión de Afiliaciones y Beneficios	Actualizaciones de la Base de Datos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	7.4 Elaborar Estadísticas Previsionales.	Departamento de Supervisión de Afiliaciones y Beneficios	Estadística Previsionales	10	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	7.5 Elaborar valuaciones actuariales.	Departamento de Supervisión de Afiliaciones y Beneficios	Valuaciones actuariales	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</b>																
8. Gestionar las solicitudes de trámites	8.1 Atender solicitudes de Trámites de Entidades Supervisados.	Departamento de Supervisión de Afiliaciones y Beneficios	Solicitudes de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																
9. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	9.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Supervisión de Afiliaciones y Beneficios	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
	9.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones u Organismos Internacionales y cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Supervisión de Afiliaciones y Beneficios	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	10.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de Supervisión de Afiliaciones y Beneficios.	Departamento de Supervisión de Afiliaciones y Beneficios	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	11.1 Supervisar las inversiones del sistema de pensiones.	Departamento de Supervisión de Inversiones del Sistema de Pensiones	Supervisión de las Inversiones del Sistema de Pensiones	10	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	11.2 Elaborar Estadísticas Previsionales.	Departamento de Supervisión de Inversiones del Sistema de Pensiones	Estadística Previsionales	10	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	12.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Supervisión de Inversiones del Sistema de Pensiones	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	12.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones u Organismos Internacionales y cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Supervisión de Inversiones del Sistema de Pensiones	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	13.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de Supervisión de Inversiones del Sistema de Pensiones.	Departamento de Supervisión de Inversiones del Sistema de Pensiones	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

## VI. SUPERINTENDENCIA ADJUNTA DE VALORES

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	METAL ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA																
1. Realizar Actividades de Gestión de unidades	1.1 Realizar actividades de Gestión de la Superintendencia Adjunta.	Despacho de Superintendente Adjunto de Valores	Actividades de Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1.2 Realizar actividades Administrativas del Despacho de la Superintendencia Adjunta.	Despacho de Super Intendente Adjunto de Valores	Actividades Administrativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### A. INTENDENCIA DE VALORES

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA																
1. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	1.1 Realizar actividades de Gestión del Despacho de la Intendencia de Valores.	Despacho Intendencia de Valores	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1.2 Realizar actividades Administrativas del Despacho de la Intendencia de Valores.	Despacho Intendencia de Valores	Actividades administrativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. Atender requerimientos de áreas internas y áreas externas	2.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Despacho Intendencia de Valores	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones u Organismos Internacionales y cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Despacho Intendencia de Valores	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	3.1 Efectuar Visitas de Supervisión en entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Mercados Intermediarios	Visitas de supervisión	15	1	1	1	1	1	2	2	3	1	0	1	1
4. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	4.1 Efectuar monitoreo de cumplimiento legal y normativo.	Departamento de Supervisión de Mercados Intermediarios	Monitoreos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES												
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
	4.2 Verificar el cumplimiento legal en Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.	Departamento de Supervisión de Instituciones Previsionales	Verificaciones de cumplimiento legal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.3 Atender solicitudes de entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Mercados Intermediarios	Solicitudes de entidades	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.4 Apoyar la elaboración de Mapas de Riesgos.	Departamento de Supervisión de Mercados Intermediarios	Calificación en Mapas de Riesgos	13	0	8	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	
5. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	5.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Supervisión de Mercados Intermediarios	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	5.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Supervisión de Mercados Intermediarios	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	6.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento.	Departamento de Supervisión de Mercados Intermediarios	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</b>																	
7. Gestionar las solicitudes de trámites	7.1 Atender solicitudes de Trámites de Entidades Supervisados.	Departamento de Oferta Pública de Valores	Solicitudes de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	7.2 Apoyar la Gestión de Trámites.	Departamento de Oferta Pública de Valores	Apoyos realizados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																	
8. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	8.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Oferta Pública de Valores	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	8.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Oferta Pública de Valores	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES												
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
9. Realizar Actividades de Gestión de unidades	9.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de Oferta Pública de Valores.	Departamento de Oferta Pública de Valores	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	10.1 Efectuar monitoreo de cumplimiento legal y normativo.	Departamento de Supervisión de Fondos de Inversión y Titularización	Monitoreos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	10.2 Verificar el cumplimiento legal en Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.	Departamento de Supervisión de Fondos de Inversión y Titularización	Verificaciones realizadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</b>																	
11. Gestionar las solicitudes de trámites	11.1 Apoyar la Gestión de Trámites.	Departamento de Supervisión de Fondos de Inversión y Titularización	Apoyos realizados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																	
12. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	12.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Supervisión de Fondos de Inversión y Titularización	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
13. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	13.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de Supervisión de Fondos de Inversión y Titularización.	Departamento de Supervisión de Fondos de Inversión y Titularización	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

## VII. SUPERINTENDENCIA ADJUNTA DE INSTITUCIONES ESTATALES DE CARÁCTER FINANCIERO

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES												
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																	
1. Realizar Actividades de Gestión de unidades	1.1 Realizar actividades de Gestión de la Superintendencia Adjunta.	Despacho de Superintendente Adjunto de Instituciones Estatales de Carácter Financiero	Actividades de Gestión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

	1.2 Realizar actividades Administrativas del Despacho de la Superintendencia Adjunta.	Despacho de Superintendente Adjunto de Instituciones Estatales de Carácter Financiero	Actividades Administrativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
--	---	---	-----------------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

## A. INTENDENCIA DE INSTITUCIONES ESTATALES DE CARÁCTER FINANCIERO

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES												
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																	
1. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	1.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Despacho Intendencia de Instituciones Estatales de Carácter Financiero	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Despacho Intendencia de Instituciones Estatales de Carácter Financiero	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	2.1 Realizar actividades de Gestión del Despacho de la Intendencia de Instituciones Estatales de Carácter Financiero.	Despacho Intendencia de Instituciones Estatales de Carácter Financiero	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3. Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	3.1 Efectuar Visitas de Supervisión en entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Instituciones Estatales de carácter financiero	Visitas de supervisión	17	1	0	1	0	0	3	1	0	6	0	5	0	
4. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	4.1 Efectuar monitoreo de cumplimiento legal y normativo.	Departamento de Supervisión de Instituciones Estatales de carácter financiero	Monitoreos efectuados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.2 Verificar el cumplimiento legal en Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.	Departamento de Supervisión de Instituciones Estatales de carácter financiero	Verificaciones de Cumplimiento Legal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.3 Atender solicitudes de entidades supervisadas.	Departamento de Supervisión de Instituciones Estatales de carácter financiero	Solicitudes de entidades	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
	4.4 Apoyar la elaboración de mapas de riesgos.	Departamento de Supervisión de Instituciones Estatales de carácter financiero	Calificación en Mapa de Riesgos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.5 Realizar análisis, revisiones o evaluaciones extra situ.	Departamento de Supervisión de Instituciones Estatales de carácter financiero	Actividades mensuales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</b>																
5. Gestionar las solicitudes de trámites	5.1 Atender solicitudes de Trámites de Entidades Supervisados.	Departamento de Supervisión de Instituciones Estatales de carácter financiero	Solicitudes de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	5.2 Apoyar la Gestión de Trámites.	Departamento de Supervisión de Instituciones Estatales de carácter financiero	Apoyos de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																
6. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	6.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Supervisión de Instituciones Estatales de carácter financiero	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	6.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Supervisión de Instituciones Estatales de carácter financiero	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7. Gestionar las actividades de Unidades Organizativas	7.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de Supervisión de Instituciones Estatales de Carácter Financiero.	Departamento de Supervisión de Instituciones Estatales de carácter financiero	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

## VIII. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																
1. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	1.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Dirección de Administración y Finanzas	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Dirección de Administración y Finanzas	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. Realizar Actividades de Gestión de unidades	2.1 Gestionar las actividades de la Dirección de Administración y Finanzas.	Dirección de Administración y Finanzas	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2.2 Realizar actividades Administrativas del Despacho de la Dirección de Administración y Finanzas.	Dirección de Administración y Finanzas	Actividades Administrativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	3.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Gestión Humana y Organizacional	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	3.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Gestión Humana y Organizacional	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO</b>																
4. Fortalecer el desarrollo del personal	4.1 Elaborar el plan de Capacitación 2024.	Departamento de Gestión Humana y Organizacional	Plan de Capacitación 2024	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
	4.2 Ejecutar el Plan de capacitación 2023.	Departamento de Gestión Humana y Organizacional	Reportes elaborados	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5. Gestionar y administrar el talento humano	5.1 Realizar actividades de reclutamiento y selección del personal.	Departamento de Gestión Humana y Organizacional	Reclutamiento y Selección de Personal	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	5.2 Procesar y gestionar el pago de planillas.	Departamento de Gestión Humana y Organizacional	Pago de Planillas	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	5.3 Administrar las prestaciones institucionales.	Departamento de Gestión Humana y Organizacional	Reportes de Prestaciones	27	0	0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	5.4 Gestionar la cultura Organizacional.	Departamento de Gestión Humana y Organizacional	Reporte trimestral de actividades de clima	4	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
	5.5 Administrar la Clínica Institucional.	Departamento de Gestión Humana y Organizacional	Reportes de Clínica	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	5.6 Vigilar el cumplimiento de la normativa interna relacionadas con la administración del personal.	Departamento de Gestión Humana y Organizacional	Cumplimiento de normativa interna	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	5.7 Coordinar la evaluación de desempeño del personal.	Departamento de Gestión Humana y Organizacional	Evaluaciones de desempeño	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>															
6. Realizar Actividades de Gestión de unidades	6.1 Gestionar las actividades del Departamento de Gestión Humana y Organizacional.	Departamento de Gestión Humana y Organizacional	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	7.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Finanzas	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
	7.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Finanzas	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8. Gestionar la Contabilidad, Presupuestos y Tesorería	8.1 Elaborar el presupuesto institucional.	Departamento de Finanzas	Presupuesto Institucional	100%	0	0	0	0	0	33.33%	33.33%	33.34%	0	0	0	0
	8.2 Controlar y dar seguimiento a los Presupuestos.	Departamento de Finanzas	Informe de seguimiento al presupuesto	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	8.3 Registrar Operaciones Contables y Extracontables.	Departamento de Finanzas	Estados financieros	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	8.4 Gestionar la pagaduría institucional.	Departamento de Finanzas	Gestiones de Pagaduría	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9. Realizar Actividades de Gestión de unidades	9.1 Gestionar las actividades del Departamento de Finanzas.	Departamento de Finanzas	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	10.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Servicios Generales	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	10.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Servicios Generales	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11. Gestionar y Administrar de forma ágil y oportuna los recursos logísticos y de servicio institucional	11.1 Gestionar el Mantenimiento de las Instalaciones y equipos.	Departamento de Servicios Generales	Gestiones de Mantenimiento	3	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
	11.2 Gestionar la Proveeduría Institucional.	Departamento de Servicios Generales	Reportes de Proveeduría	3	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
	11.3 Administrar la Correspondencia Institucional.	Departamento de Servicios Generales	Reportes Correspondencia	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	11.4 Administrar el Activo Fijo Institucional.	Departamento de Servicios Generales	Informes de Activo Fijo	3	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
	11.5 Administrar el Transporte Institucional.	Departamento de Servicios Generales	Reportes de Transporte	3	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
	11.6 Administrar las Acciones de Servicios Varios.	Departamento de Servicios Generales	Reportes de Servicios Varios	3	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
	11.7 Gestionar la Seguridad Institucional.	Departamento de Servicios Generales	Reportes de Seguridad	3	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
	11.8 Realizar actividades de logística.	Departamento de Servicios Generales	Reportes de Logística	3	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
	11.9 Administrar los Contratos de Servicios Generales.	Departamento de Servicios Generales	Reporte de Contratos	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	11.10 Elaborar solicitudes de compra para la adquisición de Servicios Generales.	Departamento de Servicios Generales	Solicitudes de Compra	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
12. Realizar Actividades de Gestión de unidades	12.1 Gestionar las actividades del Departamento de Servicios Generales.	Departamento de Finanzas	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	13.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Unidad de Género	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	13.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Unidad de Género	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14. Fomentar la transversalización del enfoque de Género	14.1 Atender y dar seguimiento a casos que ingresan a la Unidad de Género.	Unidad de Género	Seguimiento de casos de genero	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	14.2 Desarrollar actividades y creación para fomentar la cultura de Género en la Institución.	Unidad de Género	Actividades Culturales de Género	7	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
15. Realizar Actividades de Gestión de unidades	15.1 Gestionar las actividades del Unidad de Género.	Unidad de Género	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	16.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Unidad Ambiental	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	16.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Unidad Ambiental	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17. Gestionar actividades e iniciativas en función de la conservación del Medio ambiente y los Recursos Institucionales	17.1 Formular iniciativas y realizar actividades para conservar el medio ambiente.	Unidad Ambiental	Actividades medioambientales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
18. Gestionar actividades de Seguridad y Salud Ocupacional	18.1 Gestionar la ejecución del Plan de Prevención de Riesgos del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.	Unidad Ambiental	Ejecución del Plan de Prevención de Riesgos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
19. Realizar Actividades de Gestión de unidades	19.1 Gestionar las actividades de la Unidad Ambiental.	Unidad Ambiental	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	20.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Unidad de Gestión Documental y Archivo	Solicitudes internas	10	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21. Administrar eficientemente el Archivo Central de la institución y la Oficialía de Gestión Documental	21.1 Administrar el Archivo central.	Unidad de Gestión Documental y Archivo	Reportes de Archivo	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	21.2 Realizar actividades de la Oficialía de Gestión Documental.	Unidad de Gestión Documental y Archivo	Actividades de Oficialía	18	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22. Realizar Actividades de Gestión de unidades	22.1 Gestionar las actividades de la Unidad de Gestión Documental y Archivo.	Unidad de Gestión Documental y Archivo	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

## IX. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE3. DESARROLLAR SOLUCIONES TECNOLÓGICAS INNOVADORAS</b>																
1. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	1.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Dirección de Tecnología de la Información	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones u Organismos Internacionales y cumplimiento de convenios suscritos por la SSF.	Dirección de Tecnología de la Información	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. Apoyar la Ejecución de Proyectos	2.1 Desarrollar el sistema informático de Planilla Única del Sistema de Pensiones.	Dirección de Tecnología de la Información	Sistema de Planilla Única	100%	0%	0%	10%	15%	25%	25%	25%	0%	0%	0%	0%	0%
3. Realizar Actividades de Gestión de unidades	3.1 Gestionar las actividades de la Dirección de Tecnología de la Información.	Dirección de Tecnología de la Información	Informe de actividades	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	3.2 Realizar actividades Administrativas del Despacho de la Dirección de Tecnología de la Información.	Dirección de Tecnología de la Información	Actividades Administrativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	4.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Desarrollo de Sistemas	Solicitudes internas atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Desarrollo de Sistemas	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5. Desarrollar e implementar sistemas y aplicaciones informáticas innovadoras	5.1 Desarrollar nuevas aplicaciones o módulos requeridos.	Departamento de Desarrollo de Sistemas	Aplicaciones desarrolladas	10	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	5
	5.2 Mejorar aplicaciones existentes y migrar aplicaciones con tecnología obsoleta.	Departamento de Desarrollo de Sistemas	Aplicaciones mejoradas	19	0	1	3	2	2	3	0	2	0	1	0	5

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
6. Realizar Actividades de Gestión de unidades	6.1 Gestionar las actividades del Departamento de Desarrollo de Sistemas.	Departamento de Desarrollo de Sistemas	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7. Actualizar e implementar procesos y controles de seguridad Informática	7.1 Implementar herramientas y mejorar soluciones de seguridad Informática.	Departamento de Seguridad Informática	Soluciones implementadas	25	3	3	3	2	3	4	3	2	0	0	2	0
	7.2 Implementar control de acciones de ciberseguridad.	Departamento de Seguridad Informática	Acciones de ciberseguridad	25	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
8. Realizar Actividades de Gestión de unidades	8.1 Elaborar informe de gestión del Departamento de Infraestructura y Soporte Técnico.	Departamento de Seguridad Informática	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9. Efectuar acciones de modernización de la infraestructura tecnológica de la institución	9.1 Implementar infraestructura tecnológica híbrida (nube-local) para Sitio de Contingencia.	Departamento de Infraestructura y Soporte técnico	Acciones de modernización	5	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
	9.2 Implementar Infraestructura tecnológica en Nube para los sitios Web ssf.gob.sv, e-learning, Educación Financiera, Revista Financiera y Biblioteca Virtual.	Departamento de Infraestructura y Soporte técnico	Infraestructura tecnológica	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	9.3 implementar Servidor integrado y en operación a la solución de Hiperconvergencia.	Departamento de Infraestructura y Soporte técnico	Actividades de administración y sostenibilidad de los servicios informáticas	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	9.4 Implementar nueva tecnología de copia de respaldo/recuperación de información realizada.	Departamento de Infraestructura y Soporte técnico	Actividades de administración y sostenibilidad de los servicios informáticas	4	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0
10. Brindar asistencia técnica, mantenimientos software/hardware, administración de los sistemas de información y sistemas de colaboración y mensajería	10.1 Brindar Soporte técnico oportunamente.	Departamento de Infraestructura y Soporte técnico	Reporte de requerimientos de soporte técnicos	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	10.2 Realizar mantenimiento Bases de Datos realizado.	Departamento de Infraestructura y Soporte técnico	Reporte de mantenimientos	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	10.3 Ejecutar procedimientos por mejoras o correcciones a fallas en plataforma tecnológica productiva.	Departamento de Infraestructura y Soporte técnico	Requerimientos de soporte técnicos	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES												
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
	10.4 Actividades de asistencia técnica, mantenimientos software/hardware, de usuario final.	Departamento de Infraestructura y Soporte técnico	Requerimientos de soporte técnicos	26	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
11. Realizar actividades de Gestión de unidades	11.1 Elaborar informe de gestión del Departamento de Infraestructura y Soporte Técnico.	Departamento de Infraestructura y Soporte técnico	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

## X. DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES												
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
<b>OE4. FORTALCER LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO</b>																	
1. Gestionar la atención y protección de los usuarios del Sistema Financiero	1.1 Atender consultas y solicitudes que ingresan a la Superintendencia del Sistema Financiero.	Dirección de Atención al Usuario	Consultas y solicitudes atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1.2 Atender denuncia de los usuarios del Sistema Financiero.	Dirección de Atención al Usuario	Denuncias atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																	
2. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	2.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Dirección de Atención al Usuario	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Dirección de Atención al Usuario	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Realizar Actividades de Gestión de unidades	3.1 Gestionar las actividades de la Dirección de Atención al Usuario.	Dirección de Atención al Usuario	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	3.2 Realizar actividades Administrativas del Despacho de la Dirección de Atención al Usuario.	Dirección de Atención al Usuario	Actividades Administrativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## XI. DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA																
1. Desarrollar e implementar la estrategia de comunicación institucional	1.1 Desarrollar actividades de Comunicación Interna.	Dirección de Comunicaciones	Reporte de Comunicaciones Internas	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1.2 Gestionar y diseñar las publicaciones institucionales.	Dirección de Comunicaciones	Reporte de Publicaciones Institucionales	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1.3 Administrar Centro de Información y Biblioteca.	Dirección de Comunicaciones	Reporte de Gestiones y atenciones bibliotecaria	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	2.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Dirección de Comunicaciones	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Dirección de Comunicaciones	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Realizar Actividades de Gestión de unidades	3.1 Gestionar las actividades de la Dirección de Comunicaciones.	Dirección de Comunicaciones	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	3.2 Realizar actividades Administrativas del Despacho de la Dirección de Comunicaciones.	Dirección de Comunicaciones	Actividades Administrativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## XII. DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																
1. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	1.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Dirección de Planificación y Estudios	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Dirección de Planificación y Estudios	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. Gestionar la Cooperación Internacional	2.1 Gestionar las misiones internacionales.	Dirección de Planificación y Estudios	Reporte de Misiones internacionales	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2.2 Coordinar las asistencias Técnicas brindadas por Organismos Internacionales.	Dirección de Planificación y Estudios	Reporte de Asistencias Técnicas	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3. Realizar Actividades de Gestión de unidades	3.1 Gestionar las actividades de la Dirección de Planificación y Estudios.	Dirección de Planificación y Estudios	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	3.2 Realizar actividades Administrativas de la Dirección de Planificación y Estudios.	Dirección de Planificación y Estudios	Actividades Administrativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4. Gestionar las solicitudes de trámites	4.1 Atender solicitudes de Trámites de Entidades Supervisados.	Departamento de Análisis y Estudios	Solicitudes de trámites	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
5. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	5.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Análisis y Estudios	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	5.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Análisis y Estudios	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6. Monitorear la estabilidad y evolución del sistema financiero	6.1 Realizar estudios del Sistema Financiero.	Departamento de Análisis y Estudios	Estudios programados	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
	6.2 Elaborar revista trimestral Mirada Financiera.	Departamento de Análisis y Estudios	Revista elaborada	4	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
	6.3 Elaborar Boletín trimestral del sistema Financiero y Anuario de Seguros.	Departamento de Análisis y Estudios	Boletín elaborado	4	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
	6.4 Elaborar otros reportes, boletines, anuarios e informes del sistema financiero.	Departamento de Análisis y Estudios	Reportes/boletines/ informes	89	7	7	8	7	7	8	7	8	8	7	7	8
	6.5 Diseñar herramientas tecnológicas para divulgación de la información.	Departamento de Análisis y Estudios	Herramientas desarrolladas	6	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	1	2
7. Realizar Actividades de Gestión de unidades	7.1 Gestionar las actividades del Departamento de Análisis y Estudios.	Departamento de Análisis y Estudios	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	8.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Desarrollo Regulatorio	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	8.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Desarrollo Regulatorio	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9. Analizar propuesta de modificación y creación de normativas técnicas	9.1 Analizar propuestas de creación de nuevas normativas técnicas.	Departamento de Desarrollo Regulatorio	Propuestas de normas analizadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	9.2 Analizar y elaborar propuestas de modificación de normativas técnicas.	Departamento de Desarrollo Regulatorio	Revisión de modificaciones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	9.3 Divulgar en la SSF la normativa aprobada en Comité de Normas de BCR.	Departamento de Desarrollo Regulatorio	Divulgaciones de normativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10. Realizar Actividades de Gestión de unidades	10.1 Gestionar las actividades del Departamento de Desarrollo Regulatorio.	Departamento de Desarrollo Regulatorio	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
11. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	11.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Educación Financiera	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	11.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Educación Financiera	Solicitudes de otras instituciones, organismos internacionales o de cumplimiento a convenios	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12. Desarrollar acciones de Educación Financiera para incrementar las capacidades financieras y empoderamiento de la población usuaria del sistema financiero	12.1 Coordinar y ejecutar capacitaciones sobre Educación Financiera para estudiantes de centros escolares y Universitarios	Departamento de Educación Financiera	Capacitaciones brindadas	50	0	0	0	6	10	10	8	8	4	4	0	0
	12.2 Coordinar y ejecutar capacitaciones y eventos sobre Educación Financiera solicitados por empresas, instituciones y otros públicos.	Departamento de Educación Financiera	Capacitaciones brindadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	12.3 Coordinar y participar en actividades del Grupo de Apoyo en Temas de Educación Financiera (GATEF)	Departamento de Educación Financiera	Actividades del GATEF de educación financieras	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0
13. Realizar Actividades de Gestión de unidades	13.1 Gestionar las actividades del Departamento de Educación Financiera.	Departamento de Educación Financiera	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	14.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	14.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad	Solicitudes de otras instituciones, organismos internacionales o de cumplimiento a convenios	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
15. Elaborar y dar seguimiento a la planificación Institucional	15.1 Elaborar y revisar el Plan Estratégico de la SSF.	Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad	Revisión del Plan Estratégico	100%	0	0	0	0	0	30%	40%	30%	0	0	0	0

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES												
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
	15.2 Coordinar la elaboración de Planes Operativos de áreas.	Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad	Actividades de elaboración del Plan Operativo	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	10%	20%	30%	20%	20%
	15.3 Dar seguimiento al cumplimiento del plan Estratégico y Plan Operativo Institucional.	Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad	Informes de seguimiento	15	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	
	15.4 Administrar y actualizar el Sistema de Planes Operativos (SPOP)	Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad	Sistema actualizado	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
16. Fortalecer la Gestión por procesos y mejora Continua	16.1 Implementar y administrar el Sistema de Calidad.	Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad	Informe Trimestral	4	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	
	16.2 Administrar y brindar soporte del Sistema de trámites.	Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad	Informes y reportes de trámites	51	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
	16.3 Administrar y brindar soporte de GPA.	Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad	Informe mensual de GPA	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	16.4 Actualizar y elaborar la matriz de riesgos de la institución.	Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad	Matriz de riesgos institucional actualizada	100%	0%	0%	0%	10%	10%	40%	40%	0%	0%	0%	0%	0%	
	16.5 Elaborar fichas de procesos y documentar procedimientos e instrucciones de trabajo.	Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad	Información documentada	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	16.6 Elaborar matrices de riesgos por procesos.	Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad	Matrices de riesgos de procesos	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
17. Administrar la Gestión de Proyectos Institucionales	17.1 Administrar los Proyectos Estratégicos.	Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad	Informes de seguimiento mensual elaborado.	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	17.2 Apoyar la gestión de proyectos operativos.	Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad	Informes de seguimiento mensual elaborado.	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18. Realizar Actividades de Gestión de unidades	18.1 Gestionar las actividades del Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad.	Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

### XIII. DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</b>																
1. Gestionar las solicitudes de trámites	1.1 Apoyar la Gestión de Trámites.	Dirección de Asuntos Jurídicos	Apoyos de Trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																
2. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	2.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Dirección de Asuntos Jurídicos	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Dirección de Asuntos Jurídicos	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Robustecer el marco legal y normativo	3.1 Analizar proyectos de creación y modificación de Leyes y normativas.	Dirección de Asuntos Jurídicos	Reporte de opiniones	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4. Realizar Actividades de Gestión de unidades	4.1 Gestionar las actividades de la Dirección de Asuntos Jurídicos.	Dirección de Asuntos Jurídicos	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES												
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
	4.2 Realizar actividades Administrativas del Despacho de la Dirección de Asuntos Jurídicos.	Dirección de Asuntos Jurídicos	Actividades Administrativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</b>																	
5. Gestionar las solicitudes de trámites	5.1 Atender solicitudes de Trámites de Entidades Supervisados.	Departamento de Asesoría legal	Solicitudes de Trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	5.2 Apoyar la Gestión de Trámites.	Departamento de Asesoría legal	Apoyos de Trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																	
6. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	6.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Asesoría legal	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	6.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Asesoría legal	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7. Brindar asesoría Legal la institución	7.1 Brindar asesoría legal a las áreas de supervisión sobre el marco legal y normativo aplicable a las entidades supervisadas.	Departamento de Asesoría legal	Solicitudes de asesoría legal a las áreas de supervisión atendidas	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	7.2 Brindar asesoría legal a las áreas administrativas de la institución.	Departamento de Asesoría legal	Solicitudes de asesoría legal a las áreas administrativas atendidas	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8. Realizar Actividades de Gestión de unidades	8.1 Gestionar las actividades de la Departamento de Asesoría Legal.	Departamento de Asesoría legal	Información de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	9.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Litigios y Sanciones	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	9.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Litigios y Sanciones	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10. Asesorar y tramitar procedimientos administrativos	10.1 Asesorar y gestionar solicitudes de Procedimientos Administrativos.	Departamento de Litigios y Sanciones	Solicitudes de PAS	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
sancionatorios y ejercer la defensa de litigios	10.2 Ejercer la defensa en litigios promovidos contra la SSF.	Departamento de Litigios y Sanciones	Solicitudes y asesorías sobre litigios	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	10.3 Tramitar recursos interpuestos en contra de actos emitidos por la SSF.	Departamento de Litigios y Sanciones	Solicitudes y asesorías atendidas sobre recursos en contra actos emitidos por la SSF	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	10.4 Notificar oportunamente los actos emitidos por la institución.	Departamento de Litigios y Sanciones	Notificaciones de actos	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11. Realizar Actividades de Gestión de unidades	11.1 Gestionar las actividades del Departamento de Litigios y Sanciones.	Departamento de Litigios y Sanciones	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</b>																
12. Gestionar las solicitudes de trámites	12.1 Atender solicitudes de Trámites de Entidades Supervisados.	Departamento de Registros del Sistema Financiero	Solicitudes de Trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	12.2 Atender solicitudes de Trámites de Sujetos no Supervisados por la SSF.	Departamento de Registros del Sistema Financiero	Solicitudes de Trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																
13. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	13.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Registros del Sistema Financiero	Solicitudes internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	13.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Registros del Sistema Financiero	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14. Administrar los Registros del sistema Financiero	14.1 Gestionar las correspondientes autorizaciones relativas a los registros del sistema financiero.	Departamento de Registros del Sistema Financiero	Inscripciones en los registros, modificaciones, suspensiones y cancelaciones de asientos registrales y prórrogas de inscripción	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
	14.2 Actualizar el Sistema de Registro con los nuevos asientos registrales, modificaciones, suspensiones y cancelaciones de asientos registrales.	Departamento de Registros del Sistema Financiero	Solicitudes aplicadas en el sistema de registro	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15. Realizar Actividades de Gestión de unidades	15.1 Gestionar las actividades del Departamento de Registros del Sistema Financiero.	Departamento de Registros del Sistema Financiero	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas	16.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Unidad de Acceso a la Información Pública	Solicitudes internas atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	16.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Unidad de Acceso a la Información Pública	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17. Efectuar acciones de transparencia y acceso a la información de la institución	17.1 Actualizar el portal de transparencia.	Unidad de Acceso a la Información Pública	Reporte de Actualización del portal de transparencia	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	17.2 Clasificar la información institucional.	Unidad de Acceso a la Información Pública	Reporte de clasificación de información	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	17.3. Atender solicitudes de información.	Unidad de Acceso a la Información Pública	Reporte de solicitudes	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18. Realizar Actividades de Gestión de unidades	18.1 Gestionar las actividades de la Unidad de Acceso a la Información Pública.	Unidad de Acceso a la Información Pública	Informe de Gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

#### XIV. DIRECCIÓN DE RIESGOS

ACCIÓN OPERATIVA	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	MESES											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																
1. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas.	1.1 Elaborar mapas de riesgos individuales y consolidados.	Dirección de Riesgos	Mapas de Riesgo Elaborados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas.	2.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Dirección de Riesgos	Solicitudes internas atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Dirección de Riesgos	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Realizar Actividades de Gestión de unidades.	3.1 Gestionar las actividades de la Dirección de Riesgos	Dirección de Riesgos	Informe de actividades realizadas	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	3.2 Realizar actividades Administrativas del Despacho de la Dirección de Riesgos	Dirección de Riesgos	Actividades realizadas	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4. Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas.	4.1 Efectuar Visitas de Supervisión en entidades supervisadas.	Departamento de Riesgo de Mercado y Liquidez	Visitas de supervisión ejecutadas	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
5. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas.	5.1 Efectuar seguimiento a planes de solución a observaciones determinadas en visitas de supervisión.	Departamento de Riesgo de Mercado y Liquidez	Seguimientos realizados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	5.2 Efectuar monitoreo de cumplimiento legal y normativo.	Departamento de Riesgo de Mercado y Liquidez	Monitoreos efectuados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	5.3 Realizar análisis, revisiones o evaluaciones extra situ	Departamento de Riesgo de Mercado y Liquidez	Análisis/revisiones o evaluaciones extrasitu realizadas	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	5.4 Realizar Monitoreo de Riesgo de Mercado y Liquidez	Departamento de Riesgo de Mercado y Liquidez	Monitoreos de riesgo crédito realizados	4	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
	5.5 Elaborar insumos para preparar mapas de riesgos individuales y consolidados.	Departamento de Riesgo de Mercado y Liquidez	Insumos elaborados para preparar mapas de riesgo.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	0	0	0	0	0	0
6. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas.	6.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Riesgo de Mercado y Liquidez	Solicitudes internas atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	6.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Riesgo de Mercado y Liquidez	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7. Gestionar las actividades de Intendencia/Direcciones/Departamentos y Unidades	7.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de Riesgo de Mercado y Liquidez	Departamento de Riesgo de Mercado y Liquidez	Informes de gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8. Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas.	8.1 Apoyar visitas de supervisión en entidades supervisadas	Departamento de Riesgo Operacional y Tecnológico	Apoyos a visitas de supervisión ejecutadas	18	0	5	4	3	0	3	0	1	0	1	0	1
9. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas.	9.1 Efectuar seguimiento a planes de solución a observaciones determinadas en visitas de supervisión.	Departamento de Riesgo Operacional y Tecnológico	Seguimientos realizados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	9.2 Efectuar monitoreo de cumplimiento legal y normativo.	Departamento de Riesgo Operacional y Tecnológico	Monitoreos efectuados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	9.3 Atender solicitudes de entidades supervisadas.	Departamento de Riesgo Operacional y Tecnológico	Solicitudes atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

	9.4 Realizar análisis, revisiones o evaluaciones extra situ	Departamento de Riesgo Operacional y Tecnológico	Análisis/revisiones o evaluaciones extra situ realizadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	9.5 Elaborar insumos para preparar mapas de riesgos individuales y consolidados.	Departamento de Riesgo Operacional y Tecnológico	Insumos elaborados para preparar mapas de riesgo.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</b>																	
10. Gestionar las solicitudes de trámites.	10.1 Apoyar la Gestión de Trámites.	Departamento de Riesgo Operacional y Tecnológico	Solicitudes de apoyo atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																	
11. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas.	11.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Riesgo Operacional y Tecnológico	Solicitudes internas atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	11.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Riesgo Operacional y Tecnológico	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12. Gestionar las actividades de Intendencia/Direcciones/Departamentos y Unidades	12.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de Riesgo Operacional y Tecnológico.	Departamento de Riesgo Operacional y Tecnológico	Informes de gestión	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13. Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas.	13.1 Efectuar Visitas de Supervisión en entidades supervisadas.	Departamento de Riesgo de Crédito	Visitas de supervisión ejecutadas	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
14. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas.	14.1 Efectuar seguimiento a planes de solución a observaciones determinadas en visitas de supervisión.	Departamento de Riesgo de Crédito	Seguimientos realizados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

	14.2 Realizar análisis, revisiones o evaluaciones extra situ.	Departamento de Riesgo de Crédito	Análisis/revisiones o evaluaciones extrasitu realizadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	14.3 Realizar Monitoreo de Riesgo de Crédito.	Departamento de Riesgo de Crédito	Monitoreos de riesgo crédito realizados	56	7	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
	14.4 Actualizar los modelos de medición de riesgo de crédito.	Departamento de Riesgo de Crédito	Modelos de riesgo de crédito actualizado	17	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1
	14.5 Elaborar insumos para preparar mapas de riesgos individuales y consolidados.	Departamento de Riesgo de Crédito	Insumos elaborados para preparar mapas de riesgo.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	0	0	0	0	0	0

**OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS**

15. Gestionar las solicitudes de trámites.	15.1 Apoyar la Gestión de Trámites.	Departamento de Riesgo de Crédito	Solicitudes de apoyo atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
--	-------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

**OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA**

16. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas.	16.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Riesgo de Crédito	Solicitudes internas atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	16.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Riesgo de Crédito	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17. Gestionar las actividades de Intendencia/Direcciones/Departamentos y Unidades	17.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de Riesgo de Crédito.	Departamento de Riesgo de Crédito	Informes de gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18. Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas.	18.1 Efectuar Visitas de Supervisión en entidades supervisadas.	Departamento de Riesgo LA/FT	Visitas de supervisión ejecutadas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	18.2 Apoyar visitas de Supervisión en entidades supervisadas.	Departamento de Riesgo LA/FT	Apoyos a visitas de supervisión ejecutadas	5	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	1

19. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas.	19.1 Efectuar seguimiento a planes de solución a observaciones determinadas en visitas de supervisión.	Departamento de Riesgo LA/FT	Seguimientos realizados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	19.2 Efectuar monitoreo de cumplimiento legal y normativo.	Departamento de Riesgo LA/FT	Monitoreos efectuados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	19.3 Atender solicitudes de entidades supervisadas.	Departamento de Riesgo LA/FT	Solicitudes atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	19.4 Realizar análisis, revisiones o evaluaciones extra situ.	Departamento de Riesgo LA/FT	Análisis/revisiones o evaluaciones extrasitu realizadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	19.5 Elaborar insumos para preparar mapas de riesgos individuales y consolidados.	Departamento de Riesgo LA/FT	Insumos elaborados para preparar mapas de riesgo.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</b>																	
20. Gestionar las solicitudes de trámites.	20.1 Apoyar la Gestión de Trámites.	Departamento de Riesgo LA/FT	Solicitudes de apoyo atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</b>																	
21. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas.	21.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Riesgo LA/FT	Solicitudes internas atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	21.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Riesgo LA/FT	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
22. Gestionar las actividades de Intendencia/Direcciones/Departamentos y Unidades	22.1 Realizar actividades de Gestión del Departamento de LA/FT	Departamento de Riesgo LA/FT	Informes de gestión	9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas.	23.1 Atender requerimientos de áreas internas.	Departamento de Central de Información	Solicitudes internas atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

	23.2 Tramitar requerimientos de otras Instituciones, Organismos Internacionales y de cumplimiento a convenios suscritos por la SSF.	Departamento de Central de Información	Solicitudes de otras instituciones u organismos internacionales atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
24. Administrar y Gestionar los sistemas de Información Institucional	24.1 Gestionar y Administrar la Información institucional y generación de tableros para su visualización	Departamento de Central de Información	Controles actualizados y tableros elaborados en el mes	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	24.2 Administrar los Sistemas de la SSF y la BD de enlaces de entidades.	Departamento de Central de Información	control de gestiones realizadas en el mes	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	24.3 Elaborar informes financieros para su publicación y reportes institucionales.	Departamento de Central de Información	informes y reportes elaborados en el mes	84	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	24.4 Diseñar y dar seguimiento a modelos matemáticos elaborados para el análisis de la información	Departamento de Central de Información	Seguimiento a modelos matemáticos realizados en el mes	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

## **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL**

El Plan Operativo de la Superintendencia del Sistema Financiero está compuesto por proyectos estratégicos que obedecen al cumplimiento de los 5 Objetivos Estratégicos del Plan Estratégico 2019-2024 y acciones operativas que son las actividades que se desarrollan a nivel operacional en cada una de las áreas que conforman la institución, además cuenta con actividades específicas, las cuales serán evaluadas mensualmente a través del seguimiento del cumplimiento de las mismas.

### **VIGENCIA**

El plan Operativo Anual está vigente a partir del mes de enero 2023.