



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

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

**AÑO 2024**

## **CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>MARCO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>4</b>
<b>MARCO ESTRATÉGICO.....</b>	<b>4</b>
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....</b>	<b>5</b>
<b>PLANES OPERATIVOS.....</b>	<b>7</b>
<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL.....</b>	<b>75</b>
<b>VIGENCIA.....</b>	<b>75</b>

## **INTRODUCCIÓN**

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).

El presente documento contiene El Plan Operativo Anual (POA) de la Superintendencia del Sistema Financiero en el cual se detallan las actividades que se han planificado ejecutar para el año 2024. Se presentan las actividades por cada Unidad Organizativa y la vinculación de éstas con los objetivos estratégicos institucionales, de tal forma que se refleje el aporte de cada actividad al cumplimiento de la estrategia institucional.

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.

## **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

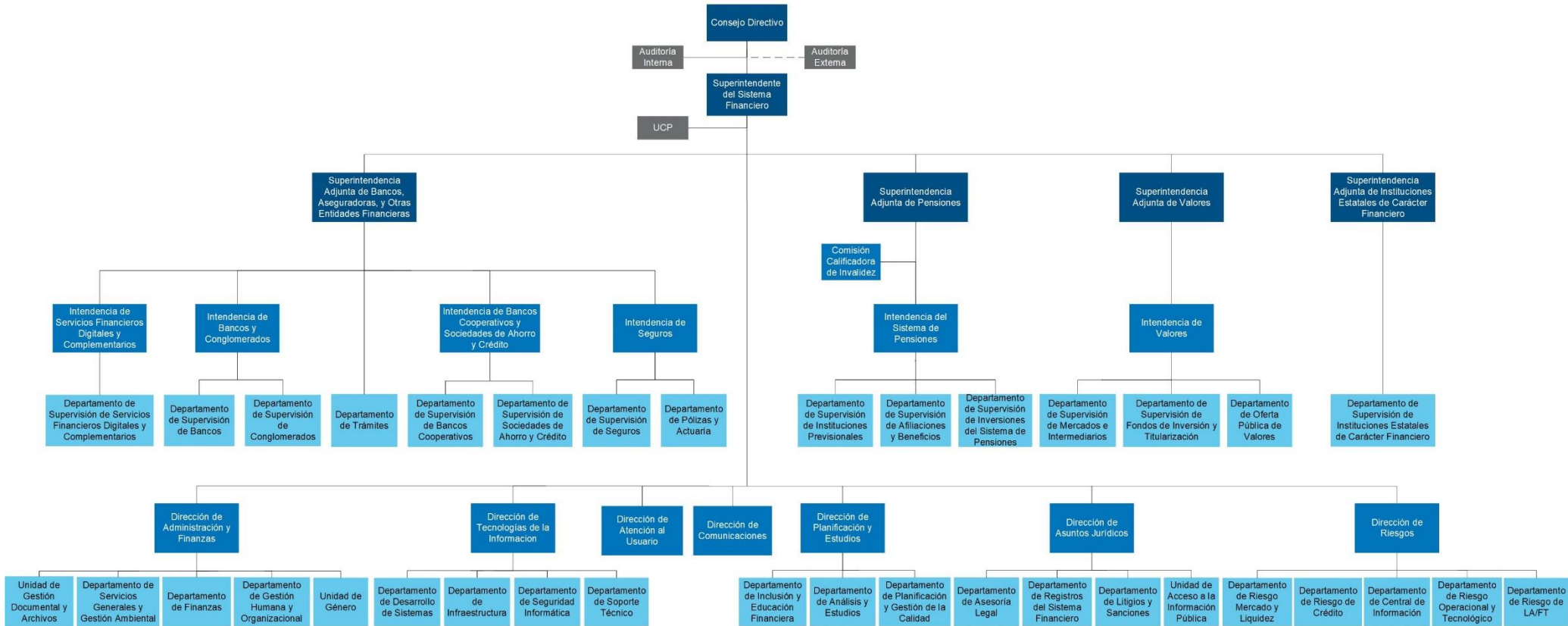
OE4. Fortalecer la atención a los usuarios del sistema financiero.

OE5. Optimizar los servicios a los supervisados

# ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA 2024 Superintendencia del Sistema Financiero

AUTORIZADO EN SESIÓN No. CD-65/2023 DEL 21 DE DICIEMBRE DE 2023 CON ENTRADA EN VIGENCIA A PARTIR DEL 01 DE ENERO DE 2024 Y DEROGA EL APROBADO EN SESIÓN No. CD-11/2023 DEL 15 DE MARZO DE 2023.



## PLANES OPERATIVOS

### I. AUDITORÍA INTERNA

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO Plan operativo Unidad Responsable: AUDITORIA INTERNA    Año: 2024														
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>													
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>													
		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.1	Desarrollar Auditorías, exámenes especiales y revisiones a la gestión Institucional	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## II. DESPACHO DE SUPERINTENDENTE

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO															
Plan operativo															
Unidad Responsable: DESPACHO SUPERINTENDENTE										Año: 2024					
Objetivo Estratégico			OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA												
Línea Estratégica			2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional												
			Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

## III. CONSEJO DIRECTIVO

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO															
Plan operativo															
Unidad Responsable: CONSEJO DIRECTIVO										Año: 2024					
Objetivo Estratégico			OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA												
Línea Estratégica			2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional												
			Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4									



		Meta Anual	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

#### IV. UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO														
Plan operativo														
Unidad Responsable: Unidad de Compras Públicas Año: 2024														
Objetivo Estratégico		OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA												
Línea Estratégica		2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional												
		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 2.1.2	Fortalecer la gestión de las compras Institucionales	619	168	53	53	66	23	35	47	56	37	47	17	15
LO 2.1.3	Gestionar con transparencia la Contabilidad, Presupuestos y Tesorería.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**V. SUPERINTENDENCIA ADJUNTA DE BANCOS, ASEGURADORAS Y OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS**

**Despacho de Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras**

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO</b> <b>Plan operativo</b> <b>Unidad Responsable: DESPACHO SUPERINTENDENCIA ADJUNTA DE BANCOS, ASEGURADORAS Y OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS</b> <b>Año: 2024</b>	
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**A. INTENDENCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES Y COMPLEMENTARIOS**

**a. Despacho de Intendencia de Servicios Financieros Digitales y Complementarios**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO Plan operativo	
Unidad Responsable: DESPACHO INTENDENCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES Y COMPLEMENTARIOS Año: 2024	
Objetivo Estratégico	OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO
Línea Estratégica	1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO.1.1.1	Fortalecer el desarrollo del personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Objetivo Estratégico	OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA
Línea Estratégica	2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**b. Departamento de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO														
Plan operativo														
Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES Y COMPLEMENTARIOS														
Año: 2024														
<i>Objetivo Estratégico</i>		<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>												
<i>Línea Estratégica</i>		<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>												
N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
		Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Objetivo Estratégico</i>		<i>OE4. FORTALECER LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO</i>												
<i>Línea Estratégica</i>		<i>4.1 Fortalecer la accesibilidad a servicios e información de calidad para los usuarios.</i>												

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
		Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO.4.1.4	Desarrollar Acciones de Educación Financiera para incrementar las capacidades financieras y empoderamiento de la población usuaria del sistema financiero	2									1	1		
<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</i>												
<b>Línea Estratégica</b>		<i>5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.</i>												

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
		Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO.5.1.1	Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO.5.1.2	Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 5.1.3	Gestionar de forma eficiente la atención del servicio de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>												
<b>Línea Estratégica</b>		<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>												
			Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		

		Meta Anual	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**B. INTENDENCIA DE BANCOS Y CONGLOMERADOS**  
**a. Despacho de Intendencia de Bancos y Conglomerados**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO	
Plan operativo	
Unidad Responsable: DESPACHO DE INTENDENCIA DE BANCOS Y CONGLOMERADOS Año: 2024	
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales</i>

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2		Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO.1.1.1	Fortalecer el desarrollo del personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>
	<b>Trimestre 1</b> <b>Trimestre 2</b> <b>Trimestre 3</b> <b>Trimestre 4</b>

		Meta Anual	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## C. INTENDENCIA DE SEGUROS

### a. Despacho de Intendencia de Seguros

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO															
Plan operativo															
Unidad Responsable: DESPACHO INTENDENCIA DE SEGUROS										Año: 2024					
<i>Objetivo Estratégico</i>			<i>OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO</i>												
<i>Línea Estratégica</i>			<i>1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales</i>												
			Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas		Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	
LO.1.1.1	Fortalecer el desarrollo del personal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
<i>Objetivo Estratégico</i>			<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>												

<i>Línea Estratégica</i>		<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>												
		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**b. Departamento de Supervisión de Seguros**

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO</b> <b>Plan operativo</b> <b>Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN DE SEGUROS Año: 2024</b>	
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr



LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</i>												
<b>Línea Estratégica</b>		<i>5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.</i>												

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO.5.1.1	Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	86	7	7	8	10	10	3	3	6	6	6	8	12
LO.5.1.2	Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**c. Departamento de Pólizas y Actuaría.**

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO</b> <b>Plan operativo</b> <b>Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE PÓLIZAS Y ACTUARÍA</b>		<b>Año:2024</b>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>	

<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>
--------------------------	---

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic
		Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Objetivo Estratégico</i>		<i>OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</i>												
<i>Línea Estratégica</i>		<i>5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.</i>												

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
		Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 5.1.1	Efectuar Supervisión in Situ en entidades supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 5.1.3	Gestionar de forma eficiente la atención del servicio de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

### a. Despacho de Intendencia de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO Plan operativo Unidad Responsable: DESPACHO INTENDENCIA DE BANCOS COOPERATIVOS Y SOCIEDADES DE AHORRO Y CRÉDITO Año: 2024	
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO</i>
<b>Línea Estratégica</b>	<i>1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales</i>

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual Pr	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO.1.1.1	Fortalecer el desarrollo del personal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<b>Línea Estratégica</b>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual Pr	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**b. Departamento de Supervisión de Bancos Cooperativos**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO	
Plan operativo	
Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN DE BANCOS Año: 2024	
Objetivo Estratégico	OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA
Línea Estratégica	2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1		Trimestre 2		Trimestre 3			Trimestre 4				
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
		Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Objetivo Estratégico		OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS												

<i>Línea Estratégica</i>	<i>5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.</i>
--------------------------	--

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO.5.1.1	Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	32	0	3	1	0	8	2	2	0	6	3	0	7
LO.5.1.2	Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**c. Departamento de Supervisión de Sociedades de Ahorro y Crédito**

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO</b>	
<b>Plan operativo</b>	
<b>Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN DE SOCIEDADES DE AHORRO Y CRÉDITO Año: 2024</b>	
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
<b>Objetivo Estratégico</b>		OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS													
<b>Línea Estratégica</b>		5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.													
		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4			
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	
LO.5.1.1	Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas y en proceso de autorización de operaciones	47	4	2	2	4	5	6	4	3	3	5	4	5	
LO.5.1.2	Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

## VI. SUPERINTENDENCIA ADJUNTA DE PENSIONES

### Despacho de la Superintendencia Adjunta de Pensiones

#### SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO

##### Plan operativo

Unidad Responsable: DESPACHO SUPERINTENDENCIA ADJUNTA DE PENSIONES

Año: 2024

<b>Objetivo Estratégico</b>	OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA
<b>Línea Estratégica</b>	2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr

LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## A. COMISIÓN CALIFICADORA DE INVALIDEZ

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO	
Plan operativo	
Unidad Responsable: COMISIÓN CALIFICADORA DE INVALIDEZ	
Año: 2024	
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 2.1.2	Fortalecer la gestión de las compras Institucionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE4. FORTALECER LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO</i>													
<i>Línea Estratégica</i>	<i>LE 4.1 Fortalecer la accesibilidad a servicios e información de calidad para los usuarios.</i>													

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 4.1.1	Evaluar y calificar solicitudes de invalidez, y emitir dictámenes	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## B. INTENDENCIA DEL SISTEMA DE PENSIONES

### a. Despacho de Intendencia del Sistema de Pensiones

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO Plan operativo Unidad Responsable: DESPACHO DE INTENDENCIA DEL SISTEMA DE PENSIONES Año: 2024	
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales</i>

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO.1.1.1	Fortalecer el desarrollo del personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
--	-------------	-------------	-------------	-------------



		Meta Anual	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**b. Departamento de Supervisión de Instituciones Previsionales**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO Plan operativo Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN DE INSTITUCIONES PREVISIONALES Año: 2024	
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Objetivo Estratégico</b>		<b>OE4. FORTALECER LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO</b>												
<b>Línea Estratégica</b>		4.1 Fortalecer la accesibilidad a servicios e información de calidad para los usuarios.												

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
		Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 4.1.2	Gestionar la atención y protección de los usuarios del Sistema Financiero	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Objetivo Estratégico</b>		<b>OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</b>												
<b>Línea Estratégica</b>		5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.												

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
		Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 5.1.1	Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO.5.1.2	Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 5.1.3	Gestionar de forma eficiente la atención del servicio de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**c. Departamento de Afiliaciones y Beneficios**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO Plan operativo	
Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN DE AFILIACIÓN Y BENEFICIOS	Año: 2024
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Objetivo Estratégico</i>		<i>OE4. FORTALECER LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO</i>												
<i>Línea Estratégica</i>		<i>LE 4.1 Fortalecer la accesibilidad a servicios e información de calidad para los usuarios.</i>												

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
		Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr

LO 4.1.2	Gestionar la atención y protección de los usuarios del Sistema Financiero	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</i>													
<b>Línea Estratégica</b>		<i>5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.</i>													

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4			
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
LO.5.1.2	Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**d. Departamento de Supervisión de Inversiones del Sistema de Pensiones**

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO</b> <b>Plan operativo</b> <b>Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN DE INVERSIONES DEL SISTEMA DE PENSIONES</b> <b>Año:2024</b>														
<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>												
<b>Línea Estratégica</b>		<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>												

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</i>												
<b>Línea Estratégica</b>		<i>5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.</i>												

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO.5.1.2	Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	716	63	59	56	61	61	58	65	56	60	63	59	55

## VII. SUPERINTENDENCIA ADJUNTA DE VALORES

### Despacho de la Superintendencia Adjunta de Valores

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO	
Plan operativo	
Unidad Responsable: DESPACHO SUPERINTENDENCIA ADJUNTA DE VALORES	
Año: 2024	
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<b>Línea Estratégica</b>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**A. INTENDENCIA DE VALORES**

**a. Despacho de Intendencia de Valores**

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO</b>													
<b>Plan operativo</b>													
<b>Unidad Responsable: DESPACHO INTENDENCIA DE VALORES</b>										<b>Año: 2024</b>			
<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO</i>											
<b>Línea Estratégica</b>		<i>1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales</i>											

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO.1.1.1	Fortalecer el desarrollo del personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>												
<b>Línea Estratégica</b>		<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>												

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
-----------	--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

**b. Departamento de Supervisión de Mercados e Intermediarios**

**SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO**

**Plan operativo**

Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN DE MERCADOS E INTERMEDIARIOS

Año: 2024

*Objetivo Estratégico* OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA

*Línea Estratégica* 2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas y externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Objetivo Estratégico</i>		OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS												
<i>Línea Estratégica</i>		5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.												

Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic

N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO.5.1.1	Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	23	0	5	4	1	1	0		5	1	2	1	3
LO.5.1.2	Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**c. Departamento de Supervisión de Fondos de Inversión y Titularización**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO Plan operativo Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN DE FONDOS DE INVERSIÓN Y TITULARIZACIÓN 2024		Año:
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>	
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>	

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Objetivo Estratégico</i>		<i>OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</i>												



<b>Línea Estratégica</b>	<i>5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.</i>
--------------------------	--

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO.5.1.1	Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	13	0	3	2	1	1	0	0	0	0	3	0	3
LO.5.1.2	Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 5.1.3	Gestionar de forma eficiente la atención del servicio de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**d. Departamento de Oferta Pública de Valores**

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO</b>	
<b>Plan operativo</b>	
<b>Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE OFERTA PÚBLICA DE VALORES    Año: 2024</b>	
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr

LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas y externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</i>													
<b>Línea Estratégica</b>		<i>5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.</i>													

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO.5.1.2	Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**VIII. SUPERINTENDENCIA ADJUNTA DE INSTITUCIONES ESTATALES DE CARÁCTER FINANCIERO**

**Despacho de la Superintendencia Adjunta de Instituciones Estatales de Carácter Financiero**

**SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO**

**Plan operativo**

**Unidad Responsable: DESPACHO SUPERINTENDENCIA ADJUNTA DE INSTITUCIONES ESTATALES DE CARÁCTER FINANCIERO**

**Año: 2024**

<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
-----------------------------	--

<i>Línea Estratégica</i>		<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>												
		<b>Meta Anual</b>	<b>Trimestre 1</b>			<b>Trimestre 2</b>			<b>Trimestre 3</b>			<b>Trimestre 4</b>		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>N°</b>	<b>Línea/acción Operativas</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## A. INTENDENCIA DE INSTITUCIONES ESTATALES DE CARÁCTER FINANCIERO

### Departamento de Supervisión de Instituciones Estatales de Carácter Financiero

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO</b>	
Formulario Plan operativo	
Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN DE INSTITUCIONES ESTATALES DE CARÁCTER FINANCIERO	
<i>Objetivo Estratégico</i>	OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA
<i>Línea Estratégica</i>	2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional

		<b>Meta Anual</b>	<b>Trimestre 1</b>			<b>Trimestre 2</b>			<b>Trimestre 3</b>			<b>Trimestre 4</b>		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>N°</b>	<b>Línea/acción Operativas</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico</b>	OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS
<b>Línea Estratégica</b>	5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
		Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO.5.1.1	Efectuar supervisión in situ en entidades supervisadas.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO.5.1.2	Efectuar supervisión extra situ a entidades supervisadas.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## IX. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

### a. Despacho de Dirección de Administración y Finanzas

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO</b>	
Plan operativo	
Unidad Responsable: DESPACHO DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
Año: 2024	
<b>Objetivo Estratégico</b>	OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO
<b>Línea Estratégica</b>	1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO.1.1.1	Fortalecer el desarrollo del personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico</b>	OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA
<b>Línea Estratégica</b>	2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional

	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4			
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas y externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**b. Unidad de Gestión Documental y Archivos**

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO</b>	
<b>Plan operativo</b>	
Unidad Responsable: <b>UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS</b> <span style="float: right;">Año: 2024</span>	
<b>Objetivo Estratégico</b>	OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA
<b>Línea Estratégica</b>	2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
		Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr

LO 2.1.5	Administrar eficientemente el Archivo Central de la institución y la Oficialía de Gestión Documental	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**c. Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental**

Plan operativo	
Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y GESTIÓN AMBIENTAL Año: 2024	
Objetivo Estratégico	OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO
Línea Estratégica	1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO. 1.1.4	Gestionar actividades e iniciativas en función de la conservación del Medio ambiente y los Recursos Institucionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO. 1.1.5.	Gestionar actividades de Seguridad y Salud Ocupacional	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 2.1.2	Fortalecer la gestión de las compras Institucionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.4	Gestionar y Administrar de forma ágil y oportuna los recursos logísticos y de servicio institucional	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**d. Departamento de Finanzas**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO Plan operativo Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE FINANZAS Año: 2024	
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.2	Fortalecer la gestión de las compras Institucionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.3	Gestionar con transparencia la Contabilidad, Presupuestos y Tesorería	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**e. Departamento de Gestión Humana y Organizacional**

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO</b>	
<b>Plan operativo</b>	
Unidad Responsable: <b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA Y ORGANIZACIONAL</b> Año: 2024	
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales</i>

Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic



N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO.1.1.1	Fortalecer el desarrollo del personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO. 1.1.2	Gestionar y administrar el talento humano	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

*Objetivo Estratégico*

*OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA*

*Línea Estratégica*

*2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional*

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 2.1.2	Fortalecer la gestión de las compras Institucionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**f. Unidad de Género**

**SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO**

**Plan operativo**

Unidad Responsable: Unidad de Género

Año: 2024

<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO</i>
-----------------------------	---

<i>Línea Estratégica</i>	<i>LE. 1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales</i>
--------------------------	---

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO. 1.1.3	Fomentar la transversalización del enfoque de Género	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**X. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**a. Despacho de Dirección de Tecnologías de Información**

**SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO**

**Plan operativo**

**Unidad Responsable:** DESPACHO DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

**Año:** 2024

<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales</i>

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual Pr	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene Pr	Feb Pr	Mar Pr	Abr Pr	May Pr	Jun Pr	Jul Pr	Ago Pr	Sep Pr	Oct Pr	Nov Pr	Dic Pr
LO.1.1.1	Fortalecer el desarrollo del personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual Pr	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene Pr	Feb Pr	Mar Pr	Abr Pr	May Pr	Jun Pr	Jul Pr	Ago Pr	Sep Pr	Oct Pr	Nov Pr	Dic Pr
LO 2.1.2	Fortalecer la gestión de las compras Institucionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE3. DESARROLLAR SOLUCIONES TECNOLÓGICAS INNOVADORAS</i>												
<b>Línea Estratégica</b>		<i>3.1 Fortalecer la gestión de herramientas y equipamiento tecnológico para la transformación digital</i>												
		<b>Meta Anual</b>	<b>Trimestre 1</b>			<b>Trimestre 2</b>			<b>Trimestre 3</b>			<b>Trimestre 4</b>		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>N°</b>	<b>Línea/acción Operativas</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>
LO 3.1.1	Desarrollar e implementar sistemas y aplicaciones informáticas innovadoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**b. Departamento de Desarrollo de Sistemas**

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO</b>														
<b>Plan operativo</b>														
Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS										Año: 2024				
<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>												
<b>Línea Estratégica</b>		<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>												

		<b>Meta Anual</b>	<b>Trimestre 1</b>			<b>Trimestre 2</b>			<b>Trimestre 3</b>			<b>Trimestre 4</b>		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>N°</b>	<b>Línea/acción Operativas</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>
LO 2.1.2	Fortalecer la gestión de las compras Institucionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Objetivo Estratégico</i>		<i>OE3. DESARROLLAR SOLUCIONES TECNOLÓGICAS INNOVADORAS</i>												
<i>Línea Estratégica</i>		<i>LE 3.1 Fortalecer la gestión de herramientas y equipamiento tecnológico para la transformación digital</i>												

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 3.1.1	Desarrollar e implementar sistemas y aplicaciones informáticas innovadoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 3.1.5	Administrar y Gestionar los sistemas de Información Institucional	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**c. Departamento de Infraestructura**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO	
Plan operativo	
Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA      Año: 2024	
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.2	Fortalecer la gestión de las compras Institucionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE3. DESARROLLAR SOLUCIONES TECNOLÓGICAS INNOVADORAS</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>3.1 Fortalecer la gestión de herramientas y equipamiento tecnológico para la transformación digital</i>

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 3.1.3	Efectuar acciones de modernización de la infraestructura tecnológica de la institución	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LO 3.1.4	Brindar asistencia técnica, mantenimientos software/hardware, administración de los sistemas de información y sistemas de colaboración y mensajería	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
----------	---	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

**d. Departamento de Seguridad Informática**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO														
Plan operativo														
Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD INFORMÁTICA												Año: 2024		
<i>Objetivo Estratégico</i>		<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>												
<i>Línea Estratégica</i>		<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>												
N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
		Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.2	Fortalecer la gestión de las compras Institucionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Objetivo Estratégico</i>		<i>OE3. DESARROLLAR SOLUCIONES TECNOLÓGICAS INNOVADORAS</i>												
<i>Línea Estratégica</i>		<i>LE 3.1 Fortalecer la gestión de herramientas y equipamiento tecnológico para la transformación digital</i>												

	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4			
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 3.1.2	Actualizar e implementar procesos y controles de seguridad Informática	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**e. Departamento de Soporte Técnico**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO	
Plan operativo	
Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	
Año: 2024	
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4			
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.2	Fortalecer la gestión de las compras Institucionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
<i>Objetivo Estratégico</i>		<i>OE3. DESARROLLAR SOLUCIONES TECNOLÓGICAS INNOVADORAS</i>													
<i>Línea Estratégica</i>		<i>3.1 Fortalecer la gestión de herramientas y equipamiento tecnológico para la transformación digital</i>													

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 3.1.3	Efectuar acciones de modernización de la infraestructura tecnológica de la institución	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 3.1.4	Brindar asistencia técnica, mantenimientos software/hardware, administración de los sistemas de información y sistemas de colaboración y mensajería	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## XI. DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO</b> <b>Plan operativo</b> <b>Unidad Responsable: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>Año:2024</b>
--	--	-----------------

<b>Objetivo Estratégico</b>	OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO
<b>Línea Estratégica</b>	LE. 1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO. 1.1.6	Desarrollar e implementar la estrategia de comunicación institucional	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico</b>	OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA
<b>Línea Estratégica</b>	2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 2.1.2	Fortalecer la gestión de las compras Institucionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los proceso internos.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.19	Dar seguimiento a la satisfacción del cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico</b>	OE4. FORTALECER LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO													
<b>Línea Estratégica</b>	LE 4.1 Fortalecer la accesibilidad a servicios e información de calidad para los usuarios.													

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
		Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 4.1.2	Gestionar la atención y protección de los usuarios del Sistema Financiero	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## XII. DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO														
Plan operativo														
Unidad Responsable: DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES Año: 2024														
<b>Objetivo Estratégico</b>	OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO													
<b>Línea Estratégica</b>	LE. 1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales													
N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
		Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO. 1.1.6	Desarrollar e implementar la estrategia de comunicación institucional	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.2	Fortalecer la gestión de las compras Institucionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO</i>													
<i>Línea Estratégica</i>	<i>LE. 1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales</i>													

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO. 1.1.6	Desarrollar e implementar la estrategia de comunicación institucional	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**XIII. DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS**  
**a. Despacho de Dirección de Planificación y Estudios**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO														
Plan operativo														
Unidad Responsable: DESPACHO DE DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS Año: 2024														
Objetivo Estratégico		OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO												
Línea Estratégica		1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales												
		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO.1.1.1	Fortalecer el desarrollo del personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Objetivo Estratégico		OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA												
Línea Estratégica		2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional												
		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
-----------	--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

**b. Departamento de Análisis y Estudios**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO														
Plan operativo														
Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y ESTUDIOS										Año: 2024				
Objetivo Estratégico		OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO												
Línea Estratégica		LE. 1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales												
		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Proyecto Estratégico	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
P.E	Gestionar con Organismos de Cooperación Proyectos de Formación en Habilidades de Investigación.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Objetivo Estratégico		OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA												
Línea Estratégica		2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional												

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.7	Analizar propuestas de creación y modificación de Leyes/ normativas técnicas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Objetivo Estratégico** OE3. DESARROLLAR SOLUCIONES TECNOLÓGICAS INNOVADORAS

**Línea Estratégica** LE 3.1 Fortalecer la gestión de herramientas y equipamiento tecnológico para la transformación digital

N°	Proyecto Estratégico	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
P.E	Automatización de reportes Internos	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0

**Objetivo Estratégico** OE4. FORTALECER LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

**Línea Estratégica** LE 4.1 Fortalecer la accesibilidad a servicios e información de calidad para los usuarios.

N°	Línea/acción Operativas/Proyectos Estratégicos	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 4.1.3	Monitorear la estabilidad y evolución del sistema financiero	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

P.E	Creación de Sitio Estadístico con Consultas Dinámicas dentro de la Página Web	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
P.E	Gestionar convenios con Instituciones académicas para fortalecer la investigación financiera.	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1

**Objetivo Estratégico** OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS

**Línea Estratégica** LE 5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 5.1.3	Gestionar de forma eficiente la atención del servicio de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**c. Departamento de Educación Financiera**

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO</b>	
<b>Plan operativo</b>	
<b>Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA Año: 2024</b>	
<b>Objetivo Estratégico</b>	OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA
<b>Línea Estratégica</b>	2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional

Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic



N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	
LO 2.1.2	Fortalecer la gestión de las compras Institucionales	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Objetivo Estratégico</b>		OE4. FORTALECER LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO													
<b>Línea Estratégica</b>		4.1 Fortalecer la accesibilidad a servicios e información de calidad para los usuarios.													

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4			
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
LO 4.1.4	Desarrollar acciones de Educación Financiera para incrementar las capacidades financieras y empoderamiento de la población usuaria del sistema financiero	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Objetivo Estratégico</b>		OE4. FORTALECER LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO													

Línea Estratégica		4.1 Fortalecer la accesibilidad a servicios e información de calidad para los usuarios.													
		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4			
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
N°	Proyecto Estratégico	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	
P.E.1	Espacio de Innovación financiera: Conectándote con el mundo financiero digital	4									1			3	
P.E.2	Programa de Educación e innovación financiera para la diáspora y población retornada, se desarrollará en conjunto con IGD	8			2	1		1			2			3	
P.E.3	Asesor Virtual: El Super asesor	8						3			3			2	
P.E.4	Superintendencia del Sistema Financiero se toma el CUBO: #LaSSFalCubo	5			1			2			2				
P.E.5	Diseño y lanzamiento de APP Edufin a tu alcance: información que te llega	1									1				
P.E.6	Creación de contenido en plataformas y medios de comunicación	3	0	0	0	0	0	3							
P.E.7	Kioscos de Educación Financiera en Embajadas y Consulados de El Salvador	2	0	0	0			1						1	

**d. Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad**

Plan operativo	
Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD Año: 2024	
Objetivo Estratégico	OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA
Línea Estratégica	2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
		Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.8	Elaborar y dar seguimiento a la planificación Institucional	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.10	Administrar la Gestión de Proyectos Institucionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.19	Dar seguimiento a la satisfacción del cliente	14	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
LO 2.1.20	Robustecer la Gestión Integral de Riesgos Institucionales y continuidad del negocio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Objetivo Estratégico	OE3. DESARROLLAR SOLUCIONES TECNOLÓGICAS INNOVADORAS													
Línea Estratégica	3.1 Fortalecer la gestión de herramientas y equipamiento tecnológico para la transformación digital													

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 3.1.5	Administrar y Gestionar los sistemas de Información Institucional	40	3	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4

#### XIV. DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

##### a. Despacho de Dirección de Asuntos Jurídicos

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO	
Plan operativo	
Unidad Responsable: DESPACHO DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	
Año: 2024	
<i>Objetivo Estratégico</i>	OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO
<i>Línea Estratégica</i>	1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO.1.1.1	Fortalecer el desarrollo del personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Objetivo Estratégico</i>	OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA													
<i>Línea Estratégica</i>	2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional													

	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
--	-------------	-------------	-------------	-------------

		Meta Anual	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas y externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**b. Departamento de Litigios y Sanciones**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO Plan operativo Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE LITIGIOS Y SANCIONES Año: 2024	
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.13	Asesorar y tramitar procedimientos administrativos sancionatorios y ejercer la defensa de litigios	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas y externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**c. Departamento de Asesoría Legal**

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO</b> <b>Plan operativo</b> <b>Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL    Año:2024</b>	
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 2.1.2	Fortalecer la gestión de las compras Institucionales	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.12	Brindar asesoría Legal a la institución	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</i>												
<b>Línea Estratégica</b>		<i>5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.</i>												

	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4			
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 5.1.3	Gestionar de forma eficiente la atención del servicio de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**d. Departamento de Registros del Sistema Financiero**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO														
Plan operativo														
Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE REGISTROS DEL SISTEMA FINANCIERO											Año: 2024			
<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>												
<b>Línea Estratégica</b>		<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>												
	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4			
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LO 2.1.14	Administrar los Registros del Sistema Financiero	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Objetivo Estratégico** OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS

**Línea Estratégica** 5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 5.1.3	Gestionar de forma eficiente la atención del servicio de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**e. Unidad de Acceso a la Información Pública**

**SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO**

**Plan operativo**

**Unidad Responsable: UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**Año: 2024**

**Objetivo Estratégico**

**OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA**



N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.15	Efectuar acciones de transparencia y acceso a la información de la institución	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**XV. DIRECCIÓN DE RIESGOS**

**a. Despacho de Dirección de Riesgos**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO

Plan operativo

Unidad Responsable: DESPACHO DE DIRECCIÓN DE RIESGOS Año: 2024

<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO</i>												
<b>Línea Estratégica</b>		<i>1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales</i>												
		<b>Meta Anual</b>	<b>Trimestre 1</b>			<b>Trimestre 2</b>			<b>Trimestre 3</b>			<b>Trimestre 4</b>		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>N°</b>	<b>Línea/acción Operativas</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>
LO.1.1.1	Fortalecer el desarrollo del personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>												
<b>Línea Estratégica</b>		<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>												
		<b>Meta Anual</b>	<b>Trimestre 1</b>			<b>Trimestre 2</b>			<b>Trimestre 3</b>			<b>Trimestre 4</b>		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>N°</b>	<b>Línea/acción Operativas</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</i>												

<b>Línea Estratégica</b>		<i>5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.</i>												
		<b>Meta Anual</b>	<b>Trimestre 1</b>			<b>Trimestre 2</b>			<b>Trimestre 3</b>			<b>Trimestre 4</b>		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>N°</b>	<b>Línea/acción Operativas</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>
LO 5.1.2	Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**b. Departamento de Riesgo Mercado y Liquidez**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO														
Plan operativo														
Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE RIESGO MERCADO Y LIQUIDEZ      Año: 2024														
<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO</i>												
<b>Línea Estratégica</b>		<i>LE. 1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales</i>												
		<b>Meta Anual</b>	<b>Trimestre 1</b>			<b>Trimestre 2</b>			<b>Trimestre 3</b>			<b>Trimestre 4</b>		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>N°</b>	<b>Línea/acción Operativas</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>
LO.1.1.1	Fortalecer el desarrollo del personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>												
<b>Línea Estratégica</b>		<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>												
		<b>Meta Anual</b>	<b>Trimestre 1</b>			<b>Trimestre 2</b>			<b>Trimestre 3</b>			<b>Trimestre 4</b>		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>N°</b>	<b>Línea/acción Operativas</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>	<b>Pr</b>

LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Objetivo Estratégico**

*OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS*

**Línea Estratégica**

*5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.*

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
		Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO.5.1.1	Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	2	0	0	0	0	0	0	1			1		
LO.5.1.2	Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**c. Departamento de Riesgo Crédito**

**SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO**

**Plan operativo**

**Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE RIESGO DE CRÉDITO**

**Año: 2024**

<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO</i>
<b>Línea Estratégica</b>	<i>LE. 1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales</i>

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO.1.1.1	Fortalecer el desarrollo del personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>												
<b>Línea Estratégica</b>		<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>												
		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</i>												
<b>Línea Estratégica</b>		<i>5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.</i>												
		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO.5.1.1	Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LO.5.1.2	Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 5.1.3	Gestionar de forma eficiente la atención del servicio de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**d. Departamento Central de Información**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO														
Plan operativo														
Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE CENTRAL DE INFORMACIÓN Año: 2024														
<i>Objetivo Estratégico</i>		<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>												
<i>Línea Estratégica</i>		<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>												

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4			
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Objetivo Estratégico</i>		<i>OE3. DESARROLLAR SOLUCIONES TECNOLÓGICAS INNOVADORAS</i>													

<i>Línea Estratégica</i>	<i>LE 3.1 Fortalecer la gestión de herramientas y equipamiento tecnológico para la transformación digital</i>
--------------------------	---

N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO 3.1.5	Administrar y Gestionar los sistemas de Información Institucional	204	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr

**e. Departamento de Riesgo Operacional y Tecnológico**

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO														
Plan operativo														
Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE RIESGO OERACIONAL Y TECNOLÓGICO Año: 2024														
<i>Objetivo Estratégico</i>		<i>OE1. TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO</i>												
<i>Línea Estratégica</i>		<i>LE. 1.1 Fortalecer las capacidades humanas e institucionales</i>												
N°	Línea/acción Operativas	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LO.1.1.1	Fortalecer el desarrollo del personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Impartir capacitaciones	3	0	3	0	0	0	0						
<i>Objetivo Estratégico</i>		<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>												
<i>Línea Estratégica</i>		<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>												

Meta Anual	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
------------	-------------	-------------	-------------	-------------

			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Objetivo Estratégico</b>		<i>OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</i>												
<b>Línea Estratégica</b>		<i>5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.</i>												

		Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO.5.1.1	Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	8	0	0	0	0	0	0	0	3	1	2		2
LO.5.1.2	Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 5.1.3	Gestionar de forma eficiente la atención del servicio de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**f. Departamento de Riesgo LA/FT**



Plan operativo	
Unidad Responsable: DEPARTAMENTO DE RIESGO LA/FT Año: 2024	
<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE2. OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y ASEGURAR SU MEJORA CONTINUA</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>2.1 Mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional</i>

	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4			
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO 2.1.9	Mejorar la efectividad de los procesos internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.16	Desempeñar roles gerenciales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.17	Atender requerimientos de áreas internas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 2.1.18	Atender requerimientos de áreas externas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>OE5. OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A LOS SUPERVISADOS</i>
<i>Línea Estratégica</i>	<i>5.1 Fortalecer la estabilidad del sistema financiero a través de la supervisión y aplicación de la normativa vigente.</i>

	Meta Anual	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4			
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	

N°	Línea/acción Operativas	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr
LO.5.1.1	Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO.5.1.2	Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LO 5.1.3	Gestionar de forma eficiente la atención del servicio de trámites	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## **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 2024.