

## INFORME FINAL DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2020

### I.-Ejecución Informe POA Corte enero-diciembre 2020.

El Plan Operativo Anual de 2020 de la SB comprendió 227 proyectos y 526 actividades programadas por 24 departamentos y áreas de la institución, con el objetivo de avanzar en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2016-2020.

El desarrollo de estos proyectos contenidos en el Plan Operativo Anual de la Institución finalizó al 15 de diciembre de 2020, con una ejecución de 93.26%.

Cabe destacar que, de 227 proyectos programados inicialmente, tuvieron que ser excluidos 53 proyectos del POA 2020 como consecuencia de la pandemia del COVID-19. Por tanto, la versión final del mismo mantuvo un alcance de 174 proyectos y 350 actividades. Los proyectos remanentes concluyeron de la siguiente manera: 133 proyectos terminados en 100% y 41 proyectos mostraron un avance entre 30-99%.

A continuación, se presenta de manera detallada la cantidad de proyectos y los rangos de ejecución en que finalizaron:

**CUADRO NRO. 1 NIVEL DE EJECUCIÓN ALCANZADO TOTAL DE PROYECTOS DEL POA 2020**

<b>NIVEL DE EJECUCION ALCANZADO</b>	<b>CANTIDAD DE PROYECTOS</b>	<b>%</b>
<i>Proyectos Finalizados en 100%</i>	133	76.44
<i>Proyectos Finalizados entre 30-99%</i>	41	23.56
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>100</b>



El cuadro No.2 presenta los proyectos y actividades que permanecieron en el POA, tras reajuste por consecuencia de la pandemia del COVID-19, según departamentos/ áreas.

**CUADRO NO. 2: CANTIDAD DE PROYECTOS Y ACTIVIDADES CONSERVADOS EN EL POA 2020 SEGÚN DEPARTAMENTOS/ÁREAS, TRAS COVID-19.**

<b>DEPARTAMENTOS/ÁREAS</b>	<b>PROYECTOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<i>Administrativo y Financiero</i>	2	9
<i>Auditoría de la Calidad</i>	1	9
<i>Auditoría Interna</i>	1	6
<i>Comisión de Ética</i>	3	8
<i>Comunicaciones</i>	3	11
<i>Gestión de Riegos y Estudios</i>	3	10
<i>Gestión Humana</i>	4	9
<i>Legal</i>	1	5
<i>Regulaciones (Normas)</i>	1	6
<i>Oficina de Acceso a la Información</i>	2	7
<i>Oficina de Fortalecimiento Institucional (Planificación y Desarrollo)</i>	3	23
<i>Oficina de Protección al Usuario de los Servicios Financieros (PROUSUARIO)</i>	5	25
<i>Registro y Autorizaciones</i>	4	21
<i>Sanciones</i>	1	4
<i>Secretaría</i>	2	12
<i>Supervisión Agentes de Cambio y Remesadoras</i>	41	41
<i>Supervisión I</i>	27	30
<i>Supervisión II</i>	40	42
<i>Supervisión Prevención Lavado de Activos</i>	15	15
<i>Tecnología y Operaciones</i>	15	57
	<b>174</b>	<b>350</b>

En cuanto a la distribución de los proyectos del POA 2020 por Ejes Estratégicos que componen el PEI 2016-2020, se observa, que el mayor número de proyectos se programó en el Eje Estratégico I de Fortalecimiento de la Supervisión (58.15%), seguido por los Ejes Estratégicos III de Fortalecimiento Institucional (24.67%), el eje II Protección de los Derechos

de los Usuarios (13.22%) y por último el eje IV de Educación Financiera (3.96%). La cantidad de proyectos por Ejes Estratégicos se resume a continuación:

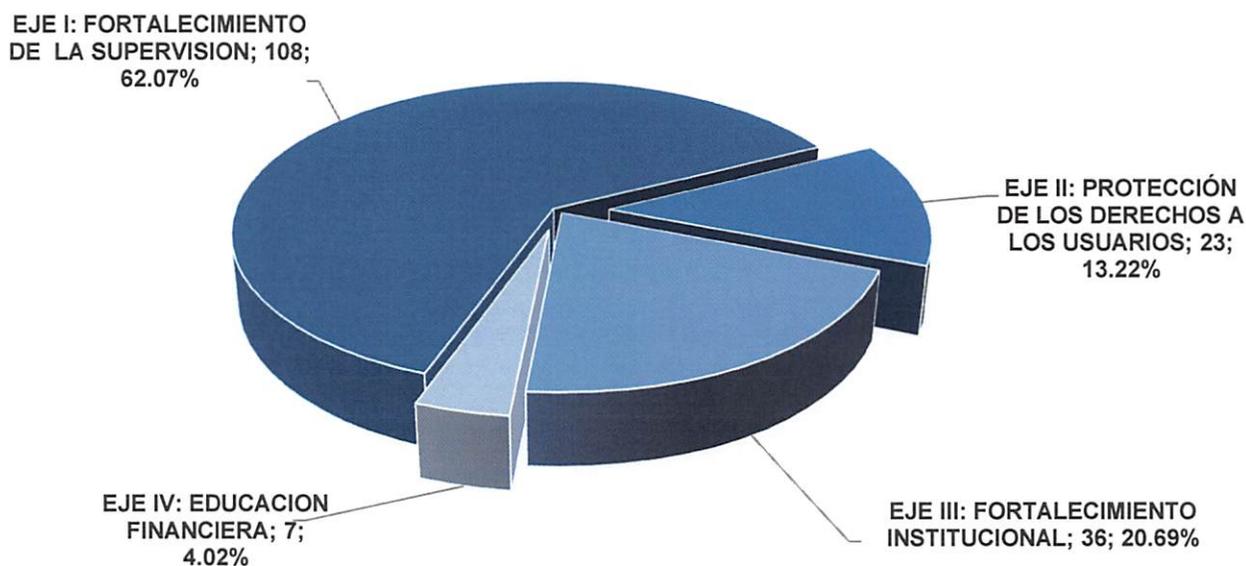
**EJE I:** Fortalecimiento de la Supervisión: 108 proyectos

**EJE II:** Protección de los Derechos de los Usuarios: 23 proyectos

**EJE III:** Fortalecimiento Institucional: 36 proyectos

**EJE IV:** Educación Financiera: 7 proyectos

**GRÁFICO NO. 1: DISTRIBUCIÓN PROYECTOS SEGÚN EJES ESTRATÉGICOS**



El cuadro No. 3, presenta la distribución de los proyectos y actividades conservadas en el POA 2020 por Eje Estratégico, según departamento/área.

**CUADRO NO. 3: DISTRIBUCIÓN POR EJES ESTRATÉGICOS DE LOS DEPARTAMENTOS**

<i>EJE I: Fortalecimiento de la Supervisión.</i>			<i>EJE II: Protección de los Derechos de los Usuarios.</i>			<i>EJE III: Fortalecimiento Institucional</i>			<i>EJE IV: Educación Financiera</i>		
<i>Estrategias Derivadas (3)</i>			<i>Estrategias Derivadas (3)</i>			<i>Estrategias Derivadas (6)</i>			<i>Estrategias Derivadas (5)</i>		
<i>Resultados Esperados (22)</i>			<i>Resultados Esperados (6)</i>			<i>Resultados Esperados (11)</i>			<i>Resultados Esperados (13)</i>		
<i>Proyectos (108)</i>			<i>Proyectos (23)</i>			<i>Proyectos (36)</i>			<i>Proyectos (7)</i>		
Deptos.	Proyectos	Act.	Deptos.	Proyectos	Act.	Deptos.	Proyectos	Act.	Deptos.	Proyectos	Act.
Auditoría de la Calidad	1	9	PROUSUARIO	3	11	Administrativo y Financiero	2	9	Comunicaciones	2	8
Gerencia	0	0	Regional Norte	0	0	Auditoría Interna	1	6	Gestión Humana	2	6
Gestión de Riegos y Est.	2	7	Supervisión I	8	8	Comunicaciones	1	3	Gestión de Riesgos y Est.	1	3
Normas	1	6	Supervisión II	12	12	Comisión de ética	3	8	PROUSUARIO	2	14
Sanciones	1	4				Gestión Humana	2	3			
Sup. Agentes de Cambio	41	41				IFIL	0	0			
Supervisión I	19	22				Legal	1	5			
Supervisión II	28	30				Of. Acceso a la Información	2	7			
Sup. Prev. Lavado Activos	15	15				Planificación y Desarrollo	3	23			
						Recursos Tangibles	0	0			
						Regional Norte	0	0			
						Registro y Autorizaciones	4	21			
						Secretaría	2	12			
						Tecnología y Operaciones	15	57			
<b>TOTAL: 9 áreas</b>	<b>108</b>	<b>134</b>	<b>TOTAL: 4 áreas</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>TOTAL: 14 áreas</b>	<b>36</b>	<b>154</b>	<b>TOTAL: 4 áreas</b>	<b>7</b>	<b>31</b>

En el cuadro no. 4 se presenta el nivel de avance del POA de cada departamento/ área, comparando el progreso real versus el progreso programado al 15 de diciembre de 2020.

**CUADRO NO. 4: NIVEL DE EJECUCIÓN PROGRAMADO VS. EJECUTADO POA DEPARTAMENTAL SEGÚN DEPARTAMENTO/ÁREA**

<b>DEPARTAMENTOS/AREAS</b>	<b>NRO. DE PROYECTOS</b>	<b>% EJECUTADO</b>
<i>Administrativo y Financiero</i>	2	100.00
<i>Auditoria de la Calidad</i>	1	100.00
<i>Auditoria Interna</i>	1	100.00
<i>Comisión De Ética</i>	3	86.50
<i>Comunicaciones</i>	3	74.55
<i>Gestión De Riesgos y Estudios</i>	3	41.00
<i>Gestión Humana</i>	4	100.00
<i>Legal</i>	1	100.00
<i>Regulaciones (Normas)</i>	1	100.00
<i>Oficina De Acceso a la Información</i>	2	81.43
<i>Oficina de Fortalecimiento Institucional (Planificación y Desarrollo)</i>	3	95.65
<i>Oficina de Protección al Usuario de los Servicios Financieros (PROUSUARIO)</i>	5	90.40
<i>Registro Y Autorizaciones</i>	4	73.81
<i>Sanciones</i>	1	100.00
<i>Secretaría</i>	2	100.00
<i>Supervisión Agentes de Cambio y Remesadoras</i>	41	100.00
<i>Supervisión I</i>	27	97.33
<i>Supervisión II</i>	40	94.76
<i>Supervisión Prevención De Lavado De Activos</i>	15	100.00
<i>Tecnología y Operaciones</i>	15	100.00
<b>PROGRESO</b>	<b>174</b>	<b>93.26%</b>

En el Cuadro Nro. 5 se muestra el nivel de avance del POA de 2020 según Ejes Estratégicos. Estos valores representan las actividades logradas en cada proyecto.

**CUADRO NO. 5: RESULTADO EJECUCIÓN DEL POA POR EJES ESTRATÉGICOS**

<i>EJES ESTRATÉGICOS</i>	<b>PORCENTAJE EJECUTADO</b>
EJE I: FORTALECIMIENTO DE LA SUPERVISION	95.38
EJE II: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS	90.65
EJE III: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	94.08
EJE IV: EDUCACION FINANCIERA	82.90

## II.- Resultado Proyectos Fuera del POA 2020

Debido a la situación de pandemia durante la mayor parte de 2020 no solo fueron excluidos proyectos y actividades, sino que también tuvieron que ejecutarse proyectos que no estaban programadas en el POA a fin de atender los requerimientos de este nuevo contexto. En el Cuadro Nro. 6 se muestran los departamentos que implementaron proyectos fuera del POA durante el año 2020.

**CUADRO NRO. 6: RESULTADOS PROYECTOS FUERA DEL POA**

<i>DEPARTAMENTOS</i>	<b>CANTIDAD DE PROYECTOS</b>	<b>PROYECTOS TERMINADOS</b>	<b>PROYECTOS EN EJECUCIÓN</b>
<i>1) NORMAS</i>	18	15	3
<i>5) SUPERVISIÓN I</i>	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>3</b>

### **III.-Ejecución del Plan Estratégico Institucional 2016-2020.**

La evaluación de la ejecución del Plan Estratégico se realiza en base a los avances de los Resultados Esperados (RE) en el período propuesto. A la fecha de corte, el PEI 2016-2020 presentaba un avance de ejecución estimado de 87.53%. Estos avances se distribuían según Eje Estratégico de la siguiente manera:

#### **EJE I: Fortalecimiento de la Supervisión.**

Progreso alcanzado: 85.03%.

Objetivo Estratégico: Lograr la consolidación del modelo de supervisión basada en riesgos.

Para este Eje Estratégico se definieron veintidós (22) Resultados Esperados. En la evaluación realizada se determinó que quince (15) RE terminaron en 100%, cuatro (4) presentaban un porcentaje de avance de entre 51% - 99%; y uno (1) mantenía un progreso de 50%. Cabe destacar que dos (2) Resultados Esperados, referentes a la Ley de Grupos Financieros y las Guías de Supervisión Consolidada, no presentaron avances debido al retraso del proyecto de ley de Grupos Financieros en el congreso Nacional.

#### **EJE II: Protección de los Derechos de los Usuarios.**

Progreso alcanzado: 81.14%.

Objetivo Estratégico: Fortalecer los mecanismos de Protección de los Derechos de los Usuarios de los productos y servicios financieros.

En este Eje Estratégico se contemplaron seis (6) Resultados Esperados. Los resultados de la evaluación fueron de la siguiente manera: tres (3) RE en 100%; un (1) RE con avance de 86.81%; y dos (2) RE con 50% de avance cada uno.

### **EJE III: Fortalecimiento Institucional.**

Progreso alcanzado: 86.87%.

Objetivo Estratégico: Fortalecer la gestión e imagen institucional a través del desarrollo de los recursos humanos y la mejora continua de los procesos internos, la plataforma tecnológica y la calidad del servicio.

El Eje III, contenía once (11) Resultados Esperados, de los cuales cinco (5) terminaron en 100%; cinco (5) presentan avance entre 51% - 99%; y uno (1) obtuvo un progreso de 17.94%.

### **EJE IV: Educación Financiera.**

Progreso alcanzado: 97.08%

Objetivo Estratégico: Mejorar las capacidades en educación financiera de las EIfyC's y sus usuarios, empleados de la Superintendencia de Bancos y la población.

Este Eje contaba con un total de trece (13) Resultados Esperados, cuyos desenlaces fueron los siguientes: once (11) RE alcanzados en 100%; los dos (2) RE restantes alcanzaron 85% y 77.00% respectivamente.

## **IV.-Resumen Resultados Esperados 2016-2020.**

De los cincuenta y dos (52) Resultados Esperados del PEI 2016-2020, un total de treinta y cuatro (34), equivalente al 65.38%, habían sido completados en un 100%. En tanto, doce (12) RE mostraron un avance entre 51%-99%. Estos avances equivalen a un cumplimiento del 87.53% de los objetivos propuestos en el Plan Estratégico Institucional.

La siguiente tabla muestra el total de los Resultados Esperados por Ejes Estratégicos y el estado de avance alcanzado en cada uno durante el período evaluado.

RESUMEN ESTATUS DE LOS RESULTADOS ESPERADOS ANALIZADOS

**CUADRO NRO. 7. RESUMEN AVANCE RESULTADOS ESPERADOS PEI 2016-2020  
(Enero 2016- Diciembre 2020)**

Ejes Estratégicos	Avance por Proyectos Desarrollados (%)	Total Resultados Esperados	Resultados Alcanzados Al 100%	(%)	Resultados Alcanzados entre 51% - 99%	(%)	Resultados Alcanzados entre 15% - 50%	(%)	Resultados Esperados Sin Avances	(%)
I	85.03	22	15	68.18%	4	18.18%	1	4.55%	2	9.09%
II	81.14	6	3	50.00%	1	16.67%	2	33.33%	0	0.00%
III	86.87	11	5	45.45%	5	45.45%	1	9.09%	0	0.00%
IV	97.08	13	11	84.62%	2	15.38%	0	0.00%	0	0.00%
PEI	87.53	52	34	65.38%	12	23.08%	4	7.69%	2	3.85%

**Nota:** Resultados Esperados no iniciados son: 1.2.1. *Actualizada la propuesta de Ley de Grupo en coordinación con el Banco Central; Y 1.2.4 Guías de Supervisión Consolidada emitida.* El área responsable de este RE era el Grupo de Metodología de Implementación (GMI). La información suministrada por GMI: "Este RE del PEI 2016-2020, no será completado por falta de la Ley de Grupos. No existen evidencias de estas iniciativas del proceso de calificación en la etapa de intervención". El GMI ya no existía, asumió nueva gestión en agosto de 2020.

**V.-Resumen PEI 2016-2020 por Cantidad de Proyectos/Actividades por año**

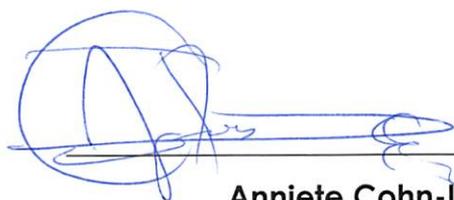
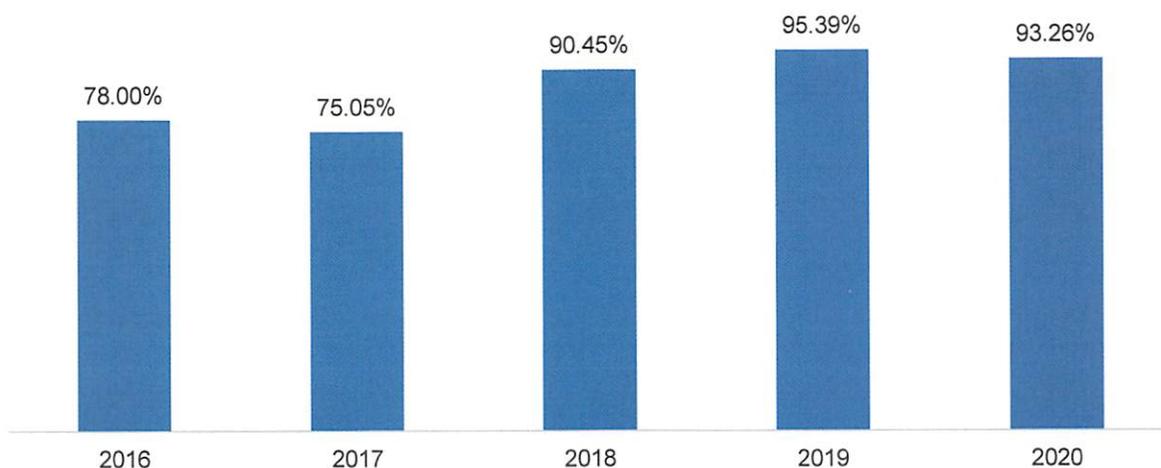
Durante el período 2016-2020 las áreas y departamentos de la SB programaron e iniciaron un total de 1,016 proyectos, que comprendían 2,837 actividades. Esto con el fin de lograr los objetivos propuestos en su plan estratégico institucional. En el Cuadro Nro. 8 se detallan estos esfuerzos.

**CUADRO NRO. 8. PROYECTOS Y ACTIVIDADES PROGRAMADAS E INICIADAS EN LOS POA 2016-2020 SEGÚN AÑO**

Año POA	Nro. De Departamentos/áreas participantes	Nro. De proyectos	Nro. De actividades
2016	25	165	694
2017	24	209	643
2018	24	231	583
2019	23	237	567
2020	20	174	350
<b>Total</b>		<b>1,016</b>	<b>2837</b>

El Gráfico 2 muestra los resultados alcanzados en cada POA desde el año 2016 hasta el 2020.

**GRÁFICO NO. 2: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE LOS PLANES OPERATIVOS ANUALES DE LA SB. AÑOS 2016-2020**



**Anniete Cohn-Lois**

Directora Oficina Fortalecimiento Institucional  
Superintendencia de Bancos, Rep. Dom.

