

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2025

Dirección de Planificación y Desarrollo

El Plan Operativo Anual 2025 ha sido desarrollado en alineación con los nuevos ejes estratégicos y estrategias establecidos en el Plan Estratégico 2025-2028, garantizando la coherencia y orientación estratégica en su elaboración. A continuación se muestran los tres ejes:



Cantidad de Proyectos por Ejes Estratégicos

20

**Estabilidad e
Integridad
del Sistema
Financiero**

6

**Inclusión
Financiera y
Protección de los
Usuarios**

13

**Eficiencia y
Fortalecimiento
Institucional**

Cantidad de Actividades por Ejes Estratégicos

117

**Estabilidad e
Integridad
del Sistema
Financiero**

35

**Inclusión
Financiera y
Protección de los
Usuarios**

85

**Eficiencia y
Fortalecimiento
Institucional**



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

CÓDIGO:	FL-DAFP-012
APROBACIÓN:	10/5/2022
# VERSIÓN:	1
PÁGINA:	1 de 1

Nombre Proceso:	Plan Operativo Anual
Departamento:	Planificación y Desarrollo (PLAN)
División:	Planificación, Monitoreo y Evaluación (PME)

Producto/Proyecto	Indicador	Meta	Medio de Verificación	Áreas de Apoyo	Actividades/Tareas	Responsables por actividades	Cronograma (Distribuir meta en el cronograma)												Presupuesto	Departamento Líder
							T-1			T-2			T-3			T-4				
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		

Eje 1. Estabilidad e Integridad del Sistema Financiero
 Objetivo 1.1 Preservar la estabilidad del sistema financiero mediante una supervisión y regulación integral, prospectiva y basada en riesgos, con principios de proporcionalidad.
 Estrategia 1.1.1 Fortalecer las metodologías y la implementación de prácticas de supervisión de acuerdo con estándares internacionales.

Marco de Supervisión Basado en Riesgos Mercado Fiduciario	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Documento Marco de Supervisión Mercado Fiduciario	Asesoría GMI	Recopilar Documentación Matriz de Riesgos (SBR).	Supervisión de Mercado Fiduciario			10%										N/A	Supervisión Mercado Fiduciario				
					Recibir Resumen de Evaluación de Riesgos (RER).	Supervisión de Mercado Fiduciario				10%													N/A	
					Elaborar Guías de supervisión específicas MF.	Supervisión de Mercado Fiduciario					10%													N/A
					Elaborar la Guía de Etapas de Intervención.	Supervisión de Mercado Fiduciario						10%												N/A
					Socializar las guías con los equipos de trabajo.	Supervisión de Mercado Fiduciario							10%											N/A
					Redactar documento Marco de Supervisión Mercado Fiduciario.	Supervisión de Mercado Fiduciario											40%							N/A
					Iniciar proceso de divulgación MF.	Supervisión de Mercado Fiduciario												10%						N/A
Anteproyecto de ley entidades financieras fuera del alcance de supervisión por la SB	Porcentaje de avances del proyecto	100%	Borrador anteproyecto de ley	Asesoría de Supervisión	Estudio diagnóstico de entidades que prestan servicio de ahorro y crédito fuera del alcance de supervisión por la SB	Consultoría Jurídica	10%												N/A	Consultoría Jurídica				
					Realizar 1era ronda de sesiones conjuntas con comisiones interinstitucionales.	Consultoría Jurídica					10%												N/A	
					Compilar opiniones de otros actores.	Consultoría Jurídica						10%												N/A
					Elaborar primer borrador de anteproyecto de ley.	Consultoría Jurídica									30%									N/A
					Revisión por parte del asesor internacional y el comité técnico del anteproyecto de ley.	Consultoría Jurídica											5%							N/A
					Presentación de primera versión al Superintendente.	Consultoría Jurídica											5%							N/A
					Realizar 2da ronda de sesiones conjuntas con comisiones interinstitucionales.	Consultoría Jurídica												5%						N/A
					Incorporar opiniones a la propuesta de anteproyecto de ley final	Consultoría Jurídica												5%						N/A
					Depositar anteproyecto de ley ante la Junta Monetaria.	Consultoría Jurídica													20%					N/A
					Elaborar propuesta de recomendaciones para la implementación del anteproyecto de ley en caso de ser aprobado.	Consultoría Jurídica															10%			N/A

Estrategia 1.1.2 Fomentar la adecuación del marco normativo de acuerdo con estándares internacionales y tendencias del mercado.

Propuesta de modificación del Reglamento de Sanciones	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Remisión de propuesta al BC	Sanciones Consultoría Jurídica Subgerencia de Supervisión	Revisar las observaciones de los departamentos técnicos del borrador de reglamento.	Regulación				30%									N/A	Regulación				
					Discutir las observaciones de los departamentos técnicos e incorporar observaciones al documento.	Regulación, Consultoría Jurídica, Sanciones y Subgerencia de Supervisión					40%												N/A	
					Revisar y aprobar propuesta de modificación.	Subgerencia de Regulación e Innovación							10%											N/A
					Presentar la propuesta de modificación final al Comité Técnico - Superintendente.	Regulación											10%							N/A
					Remitir propuesta de modificación al Banco Central.	Regulación													10%					N/A

Producto/Proyecto	Indicador	Meta	Medio de Verificación	Áreas de Apoyo	Actividades/Tareas	Responsables por actividades	Cronograma (Distribuir meta en el cronograma)												Presupuesto	Departamento Líder			
							T-1			T-2			T-3			T-4							
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
Instructivo de Aplicación del Reglamento Cambiario	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Puesta en vistas públicas del Instructivo	Monitoreo de Riesgos PLAFT Sanciones	Recibir información sobre asuntos identificados en la supervisión.	Asesoría		15%												N/A			
					Recibir información sobre asuntos identificados en la supervisión.	PLAFT		15%															N/A
					Revisar el borrador de instructivo.	Regulación				10%													N/A
					Recibir observaciones de los departamentos técnicos e incorporar ajustes al documento.	Regulación						30%											N/A
					Consensuar aspectos del instructivo con el Banco Central.	Regulación								0%									N/A
					Revisar y aprobar propuesta de modificación.	Subgerencia de Regulación e Innovación										10%							N/A
					Publicar propuesta en vistas públicas.	Regulación											10%						N/A
					Desarrollar ajustes en los aplicativos de cara al Instructivo Cambiario.	Tecnología												10%					N/A
Instructivo sobre la Información Anual Requerida a las Firmas de Auditores Externos para la Actualización en el Registro de la Superintendencia de Bancos	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Puesta en vistas públicas del Instructivo	Tecnología Seguridad de la Información	Revisar observaciones de los departamentos técnicos.	Regulación		40%												N/A			
					Consensuar e incorporar ajustes al documento con las áreas técnicas.	Regulación, Tecnología, Asesoría y Seguridad de la Información				20%												N/A	
					Revisar y aprobar la propuesta.	Subgerencia de Regulación e Innovación					10%												N/A
					Presentar la propuesta final al Comité Técnico - Superintendente.	Regulación							0%										N/A
					Publicar propuesta en vistas públicas.	Regulación									10%								N/A
					Desarrollar aplicativo.	Tecnología								10%									N/A
					Crear accesos de los usuarios del aplicativo.	Seguridad de la Información										10%							N/A
					Modificación del Instructivo sobre Activos Intangibles y Otros Cargos Diferidos	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Puesta en vistas públicas del Instructivo	Regulación Contable Monitoreo de Riesgos Subgerencia de Regulación	Elaborar el primer borrador del instructivo.	Regulación						30%						
Recopilar observaciones de los departamentos técnicos e incorporar las que apliquen al documento.	Regulación, Monitoreo de Riesgos, Subgerencia de Supervisión													30%								N/A	
Revisar y aprobar la propuesta.	Subgerencia de Regulación e Innovación														10%							N/A	
Presentar la propuesta de modificación final al Comité Técnico - Superintendente.	Regulación															10%							N/A
Poner en vistas públicas.	Regulación																10%						N/A
Desarrollar aplicativo.	Tecnología																	10%					N/A
Propuesta de modificación del Reglamento de Riesgo de Liquidez	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Remisión de propuesta al BC	Regulación Monitoreo de Riesgos Estudios Económicos						Actualizar datos de estudio de impacto de implementación de indicadores en el mercado.	Monitoreo de Riesgos			40%									
					Revisar la propuesta de modificación a raíz de los resultados de estudio de impacto.	Regulación, Asesoría de Regulación					10%											N/A	
					Integrar modificaciones al documento final.	Regulación						30%										N/A	
					Revisar propuesta con las áreas técnicas.	Regulación, Subgerencia de Supervisión, Estudios Económicos								10%									N/A
					Presentar la propuesta de modificación final al Comité Técnico - Superintendente.	Regulación, Monitoreo de Riesgos									0%								N/A
					Remitir la propuesta de modificación al Banco Central.	Regulación										10%							N/A
Propuesta de modificación del Reglamento de Riesgo de Mercado	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Remisión de propuesta al BC	Regulación Monitoreo de Riesgos	Realizar estudio de impacto de la implementación del reglamento en el mercado.	Monitoreo de Riesgos			40%										N/A				
					Revisar la propuesta de modificación a raíz de los resultados de estudio de impacto.	Regulación							0%									N/A	
					Integrar modificaciones al documento final.	Regulación									40%								N/A
					Revisar propuesta con las áreas técnicas.	Regulación, Subgerencia de Supervisión, Estudios Económicos										10%							N/A
					Presentar la propuesta de modificación final al Comité Técnico - Superintendente.	Regulación, Monitoreo de Riesgos											0%						N/A
					Remitir la propuesta de modificación al Banco Central.	Regulación												10%					N/A

Producto/Proyecto	Indicador	Meta	Medio de Verificación	Áreas de Apoyo	Actividades/Tareas	Responsables por actividades	Cronograma (Distribuir meta en el cronograma)												Presupuesto	Departamento Líder		
							T-1			T-2			T-3			T-4						
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Estrategia 1.1.4 Fortalecer los mecanismos de registros y autorizaciones para potenciar su eficacia bajo el enfoque basado en riesgos.																						
Modificación de la Circular 03-23	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Borrador 03-23 modificada.	Subgerencia de Supervisión/ GM/ Consultoría Jurídica/ Regulación	Contrastar la circular contra la autoevaluación de Basilea, y recomendaciones de asesores externos.	Subgerencia de Supervisión		10%										N/A				
					Valorar la solicitudes y su nivel de intervención por parte de los departamentos, con un enfoque basado en riesgos.	Registros y Autorizaciones				20%											N/A	
					Modificar la circular a raíz de la valoración de las solicitudes con las áreas técnicas.	Regulación							20%									N/A
					Revisar modificaciones por las autoridades.	Registros y Autorizaciones											15%					N/A
					Socializar con las entidades reguladas.	Registros y Autorizaciones											15%					N/A
					Presentar borrador de circular con las observaciones de las entidades y áreas técnicas.	Regulación													20%			N/A
Estrategia 1.1.5 Promover la adopción de buenas y sanas prácticas prudenciales a través de retroalimentación de resultados, mecanismos de formación y publicaciones relevantes para las entidades reguladas.																						
Talento Financiero	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Informe de levantamiento de necesidades formativas del sector	Gestión Humana Planificación y Desarrollo Tecnología Secretaria	Levantar y preparar informe de necesidades formativas del sector.	Subdirección Escuela SB		15%										N/A				
					Formalizar Comité de Gestión Escuela SB.	Secretaría									15%					N/A		
					Realizar mapa de competencias de los departamentos seleccionados.	Gestión Humana										15%					N/A	
					Elaborar malla curricular de los departamentos seleccionados.	Gestión Humana													15%			N/A
					Ejecutar oferta académica.	Subdirección Escuela SB													15%			N/A
					Diseñar diplomado SB 101.	Subdirección Escuela SB													15%			N/A
					Crear página web Escuela SB.	Tecnología													10%	DOP	800,000.00	N/A
Objetivo 1.2 Preservar la integridad del sistema financiero bajo el enfoque basado en riesgos.																						
Estrategia 1.2.1 Consolidar una supervisión especializada en PLAFI acorde a la diversidad de los sujetos obligados, bajo el enfoque basado en riesgos y apoyada en el análisis de datos.																						
Intermediario Cambiario	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Primera Fase del Informe Asesoría Intermediario Cambiario	Subgerencia de supervisión	Realizar reunión prospectos asesores.	PLAFI			10%									N/A				
					Seleccionar asesor.	PLAFI				10%										N/A		
					Iniciar proceso de asesoría.	PLAFI					10%									USD	40,000.00	Supervisión Prevención Lavado de Activos y Crímenes Financieros
					Elaborar informe de la primera fase por parte de la asesoría.	PLAFI											30%				N/A	
					Entregar informe de asesoría (primera fase).	PLAFI												40%		USD	40,000.00	N/A
Estrategia 1.2.2 Fortalecer el régimen de consecuencias para reducir las prácticas no deseadas.																						
Proyecto economía conductual de sanciones	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Correos evidencias de elaboración de comunicaciones, remisión de comunicaciones a las entidades de intermediación e informe resumen del proyecto.	Monitoreo de Riesgos / Comunicaciones / Secretaría	Levantar data que se utilizará en las comunicaciones remitidas a las entidades.	Sanciones									20%			N/A				
					Elaborar las comunicaciones que serán remitidas a las entidades.	Sanciones									40%					N/A		
					Remitir comunicaciones a las entidades.	Sanciones											30%				N/A	
					Elaborar informe resumen del proyecto.	Sanciones												10%			N/A	
Estrategia 1.2.3 Fortalecer los mecanismos de detección y disuasión de entidades de intermediación financiera no reguladas y prácticas fraudulentas.																						
Misión Centinela 2.0	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Informe ejecución proyecto	Asesoría Comunicaciones Regulación TI	Relanzar comité de misión centinela.	Asesoría General del Despacho		20%										N/A				
					Preparar e implementar plan de trabajo (incluyendo plan de comunicación) con lineamientos de las autoridades.	Asesoría y Comité Centinela			10%											N/A		
					Revisar procesos y procedimientos.	Planificación y Desarrollo					10%										N/A	
					Lanzar MVP central de fraudes para denunciar y socializar posibles actividades no reguladas.	Comité Centinela							20%								N/A	
					Operativizar las circulares o alertas de advertencias.	Comité Centinela													30%		N/A	
					Implementar informes periódicos de actividades realizadas en el marco de misión centinela.	Comité Centinela													10%			N/A

Producto/Proyecto	Indicador	Meta	Medio de Verificación	Áreas de Apoyo	Actividades/Tareas	Responsables por actividades	Cronograma (Distribuir meta en el cronograma)												Presupuesto	Departamento Líder		
							T-1			T-2			T-3			T-4						
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Estudio sobre el procedimiento común aplicable para acceder a información financiera y fondos depositados en cuentas de personas fallecidas.	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Informe POA	ProUsuario Regulación	Realizar análisis jurídico de casos y jurisprudencias.	Consultoría Jurídica					10%								N/A			
					Contratar abogados expertos.	Consultoría Jurídica					10%									DOP	650,000.00	
					Realizar sesiones con grupos de interés internos y externos.	Consultoría Jurídica, ProUsuario y Regulación							20%									N/A
					Compilar las opiniones legales internas y externas.	Consultoría Jurídica									25%							N/A
					Elaborar estudio, incluyendo propuestas que puedan ser incluidas en un ante proyecto de ley a título de conclusión.	Consultoría Jurídica											25%					N/A
					Socializar el estudio elaborado con una selección de los grupos de interés.	Consultoría Jurídica												5%				N/A
					Poner a disposición el estudio a público de interés.	Consultoría Jurídica													5%			N/A
Eje 3. Eficiencia y Fortalecimiento Institucional																						
Objetivo 3.1 Aumentar la eficiencia y calidad de la gestión institucional																						
Estrategia 3.1.1 Estandarizar y automatizar los procesos con una visión integral de la prestación de servicios internos y externos.																						
Procedimiento de disolución de entidades de intermediación financiera (Fase 2)	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Guía de Entidades de Intermediación Financieras en Proceso de Disolución aprobada	Subgerencia de Supervisión	Continuar revisión de la guía de entidades en proceso de disolución por actores claves.	Supervisión de Entidades en Régimen Especial									70%				N/A			
					Aprobar la guía de entidades de intermediación financieras en proceso de disolución.	Subgerencia de Supervisión										15%					N/A	
					Socializar la guía de entidades de intermediación financiera en proceso de disolución.	Supervisión de Entidades en Régimen Especial												15%				N/A
Optimización ERP Finanzas - JARVIS 3.0	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Reporte dietas y viáticos	Tecnología Planificación y Desarrollo	Implementar mejoras en la funcionalidad de dietas y viáticos en Dynamics.	Tecnología													N/A			
					Finalizar las mejoras de dietas y viáticos.	Tecnología																N/A
Optimización ERP Gestión Humana - JARVIS 3.0	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Pantallazos de cada funcionalidad en ejecución en Dynamics	Gestión Humana Administrativo y Financiero PMO	Desarrollar funcionalidad para subsidio de escuela en Dynamics.	Tecnología			15%										N/A			
					Desarrollar funcionalidad para subsidio de universidad en Dynamics.	Tecnología										20%					N/A	
					Desarrollar funcionalidad para reporte de subsidio hipotecario en Dynamics.	Tecnología			15%													N/A
					Desarrollar funcionalidad para bono de nacimiento en Dynamics.	Tecnología			15%													N/A
					Desarrollar funcionalidad de reporte de cafetería en Dynamics.	Tecnología						15%										N/A
					Integrar el sistema de control de asistencia (ponche).	Tecnología		10%														N/A
					Apagar SIAL y SARH.	Tecnología							10%									N/A
Estudio de Eficiencia y Productividad (Fase 1)	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Mapa de cadena de valor por servicio de los departamentos de ProUsuario, R&A, Regulación y Consultoría Jurídica. Informe por departamento/servicios.	Gestión Humana, Administrativo y Financiero, ProUsuario, R&A, Regulación y Consultoría Jurídica	Elaborar especificaciones técnicas.	Subdirección de Calidad y Mejora Continua	4%												N/A			
					Contratar consultoría.	Subdirección de Calidad y Mejora Continua					2%									DOP	2,000,000.00	
					Realizar cartografía de procesos institucionales para los departamentos priorizados para 2025.	Subdirección de Calidad y Mejora Continua	4%														N/A	
					Mapear cadena de valor por servicio.	Subdirección de Calidad y Mejora Continua											25%				N/A	
					Realizar levantamiento de situación actual y establecimiento de línea base para medición de evolución por departamento/servicios priorizados para 2025.	Subdirección de Calidad y Mejora Continua													25%			N/A
					Optimizar operaciones departamentales para los departamentos priorizados para 2025.	Subdirección de Calidad y Mejora Continua														40%		N/A

Producto/Proyecto	Indicador	Meta	Medio de Verificación	Áreas de Apoyo	Actividades/Tareas	Responsables por actividades	Cronograma (Distribuir meta en el cronograma)												Presupuesto	Departamento Líder				
							T-1			T-2			T-3			T-4								
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12						
Implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento (Fase II) y Debida Diligencia	Porcentaje de avance del proyecto	100	Certificado de implementación del sistema de gestión de cumplimiento (ISO 37301:2021)	Despacho Comunicaciones	Ejecutar auditoría documental (ISO37301:2021).	Consultoría Jurídica				10%									N/A	Consultoría Jurídica				
					Ejecutar auditoría externa de certificación (ISO37301:2021).	Consultoría Jurídica				10%												N/A		
					Realizar evento de entrega de certificado.	Comunicaciones / Consultoría Jurídica / Despacho								40%									DOP 500,000.00	
					Realizar la debida diligencia a: Autoridades, Subgerentes y Directores.	Consultoría Jurídica				10%													N/A	
					Realizar debida diligencia a: Subdirectores	Consultoría Jurídica										10%							N/A	
					Debida Diligencia F3 – ERP.	Tecnología																10%	N/A	
					Realizar debida diligencia a: Encargados PCC.	Consultoría Jurídica																10%	N/A	
Estandarizar y Automatizar los Procesos: Fase I Evaluación Procesos, Métricas e Indicadores	Número de indicadores rediseñados bajo el alcance del proyecto con la nueva metodología	100%	Correos, Minutas de reuniones, Documentos de trabajo, Informes o presentació.	Tecnología Calidad y Mejora Continua Seguridad de la Información	Elaboración del plan de gestión del proyecto	Planificación y Desarrollo			10%										N/A	Planificación y Desarrollo				
					Levantamientos de información del proyecto (procesos claves, indicadores clave dentro del alcance)	Planificación y Desarrollo					10%											N/A		
					Identificación de los procesos para automatización	Planificación y Desarrollo							15%										N/A	
					Diseño de metodología cuantitativa para creación y evaluación de indicadores	Planificación y Desarrollo						20%											N/A	
					Validación de metodología y nuevo set de indicadores	Planificación y Desarrollo										5%							N/A	
					Elaboración fichas de procesos DME	Planificación y Desarrollo							10%											N/A
					Elaboración del Manual de Evaluación de Indicadores (MEI)	Planificación y Desarrollo								20%										N/A
					Revisión y ajustes informe o presentación final de resultado	Planificación y Desarrollo												5%						N/A
					Diseño Fase II y presentación de resultados a la Gerencia	Planificación y Desarrollo													5%					N/A
Implementación del Programa de Sistema de Gestión de Procesos y Gestión Documental	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Acta aprobada de implementación técnica. Acta de entrega aprobada del ambiente de producción de Onbase configurado Acta de aceptación de certificación de usuarios	Subdirección de Calidad y Mejora Continua PMO Secretaría Tecnología	Realizar propuesta de optimización de los procesos de R&A.	Tecnología		0%											N/A	Planificación y Desarrollo				
					Migrar directorio activo local a directorio activo en la nube.	Tecnología			0%														N/A	
					Implementar interfaz de programación (API) de Soap a Restfull para integraciones con otros aplicativos.	Tecnología			5%															N/A
					Configurar y poner en producción Onbase.	Tecnología			5%															N/A
					Realizar reporte de avances de la implementación de plan de trabajo - flujos de procesos de Secretaría en herramienta.	PMO			5%															N/A
					Implementar la radicación de departamentos (etapa 3)	Secretaría						15%												N/A
					Realizar reporte de avances de la implementación de plan de trabajo - mínimo producto viable R&A.	Planificación y Desarrollo																5%		N/A
					Implementar acta de aceptación de certificación de usuarios del proceso de Consulta Crediticia de ProUsuario.	Planificación y Desarrollo																5%		N/A
					Valorar series documentales de las áreas misionales y de apoyo (etapa 3).	Secretaría																10%		N/A
					Ejecutar catálogo de documentos de áreas misionales y de apoyo (etapa 3).	Secretaría																20%		N/A
					Realizar tratamiento de documentos de años activos de las áreas de Regulación, Estudios Económicos y Supervisión PLAFIT.	Secretaría									15%									N/A
					Digitalizar y cargar documentos de áreas misionales (etapa 1).	Tecnología																15%		N/A

Producto/Proyecto	Indicador	Meta	Medio de Verificación	Áreas de Apoyo	Actividades/Tareas	Responsables por actividades	Cronograma (Distribuir meta en el cronograma)												Presupuesto	Departamento Líder				
							T-1			T-2			T-3			T-4								
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12						
Objetivo 3.2 Incrementar el desarrollo integral y liderazgo del talento humano.																								
Estrategia 3.2.1 Fortalecer las prácticas de gestión y desarrollo del talento.																								
Plan de Carrera y Ruta de Desarrollo (Fase 3)	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Informe de diagnóstico organizacional, Matriz de altos potenciales, Matriz de ruta de carrera Consultoría Jurídica	Administrativo y Financiero Auditoría Interna Comunicaciones Consultoría Jurídica Gestión Humana IFIL Planificación y Desarrollo Secretaría Seguridad de la Información Tecnología	Ejecutar proceso de contratación consultor externo.	Gestión Humana				0%								DOP	4,500,000.00	Gestión Humana				
					Coordinar la logística de levantamiento de perfiles.	Gestión Humana				0%												N/A		
					Realizar diagnóstico organizacional.	Gestión Humana				25%													N/A	
					Determinar puestos claves.	Gestión Humana						5%											N/A	
					Realizar levantamiento perfiles competencia.	Gestión Humana							5%										N/A	
					Identificar altos potenciales.	Gestión Humana									15%								N/A	
					Diseñar ruta de carrera para Consultoría Jurídica.	Gestión Humana											25%						N/A	
					Elaborar matrices de rutas de carrera para Consultoría Jurídica.	Gestión Humana												25%					N/A	
Estrategia 3.2.2 Promover una cultura de innovación, servicio, trabajo colaborativo y gestión integral de riesgos.																								
Programa de Excelencia de Servicio (Fase 2)	Porcentaje de avance del proyecto	100%	Evidencias correspondientes al inicio de curso y realización de workshop, política y manual de experiencia en el servicio, informe de monitoreo y videos para curso Escuela SB.	Administrativo y Financiero Gestión Humana Tecnología Seguridad de la Información Planificación y Desarrollo Comunicaciones	Iniciar curso para mejora de la experiencia de atención al usuario/a.	ProUsuario				30%								DOP	2,000,000.00	ProUsuario				
					Realizar workshop de Experiencia en el Servicio para autoridades y funcionarios.	ProUsuario				10%												DOP	480,000.00	
					Implementar sistema integrado para la medición, monitoreo y seguimiento de la experiencia del usuario/a y colaborador/a la SB.	ProUsuario						20%											DOP	569,457.00
					Elaborar política y manual de experiencia en el servicio.	ProUsuario						10%											N/A	
					Realizar monitoreo con Cliente incógnito Fase II SB.	ProUsuario							15%										DOP	717,500.00
					Implementar videos de Servicio para curso en Escuela SB.	ProUsuario								15%									DOP	1,590,000.00

Plan Operativo Anual 2025