

RESOLUCIÓN: SIPEN NÚM. 495-25

OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES (AFP).

Sustituye La Resolución Núm. 21-02.

CONSIDERANDO I: Que el artículo 60 de la Constitución de la República Dominicana reconoce que la Seguridad Social es un derecho fundamental que ostenta toda persona y que el Estado estimulará su desarrollo progresivo para asegurar el acceso universal a una adecuada protección en la enfermedad, discapacidad, desocupación y la vejez;

CONSIDERANDO II: Que el artículo 39 de la Constitución de la Republica Dominicana reconoce el Derecho a la igualdad, indicando que *“Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, reciben la misma protección y trato de las instituciones, autoridades y demás personas y gozan de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin ninguna discriminación por razones de género, color, edad, discapacidad, nacionalidad, vínculos familiares, lengua, religión, opinión política o filosófica, condición social o personal... y a su vez establece en su numeral 3, que “el Estado debe promover las condiciones jurídicas y administrativas para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas para prevenir y combatir la discriminación, la marginalidad, la vulnerabilidad y la exclusión”;*

CONSIDERANDO III: Que el artículo 80 de la ley núm. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, en lo adelante la ley, establece que las Administradoras de Fondos de Pensiones, en lo adelante AFP, tendrán por lo menos una oficina o agencia a nivel nacional para ofrecer servicios al público y atender reclamos, para lo cual podrán utilizar la infraestructura de otras entidades del sector financiero y comercial, siempre que las mismas operen como entidades propias de las AFP y jurídicamente distintas de la entidad arrendataria;

CONSIDERANDO IV: Que el artículo 25 del Reglamento de Pensiones, establece que *“Las AFP podrán abrir sucursales en el territorio nacional. Asimismo, podrán abrir agencias y oficinas de representación en el extranjero, para prestar los servicios a los ciudadanos dominicanos residentes en el exterior, según lo señalado en el artículo 80 de la Ley, con autorización previa de la Superintendencia.”*

CONSIDERANDO V: Que la Superintendencia de Pensiones, de conformidad con el artículo 108 de la ley 87-01, tiene por función velar por el estricto cumplimiento de la ley y de sus normas complementarias en su área de incumbencia, de proteger los intereses de los afiliados, de vigilar la solvencia financiera de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y de contribuir a fortalecer el sistema previsional dominicano;

CONSIDERANDO VI: Que la resolución núm. 21-02, sobre las oficinas de atención al público emitida por esta Superintendencia de Pensiones, en fecha 28 de diciembre del 2002, establece las normas que regulan la apertura, funcionamiento y cierre de oficinas de atención al público de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

CONSIDERANDO VII: Que la resolución núm. 169-04 sobre infracciones y sanciones administrativas relativas a las oficinas de atención al público emitida por esta Superintendencia de Pensiones, en fecha 23 de enero del 2004, establece las infracciones y sanciones administrativas aplicables a los infractores que violen la ley y normas complementarias del Sistema de Pensiones, relativas a las oficinas de atención al público.



Superintendencia de Pensiones

CONSIDERANDO VIII: Que la resolución núm. 207-04 sobre infracciones y sanciones administrativas relativas al horario mínimo para las oficinas de atención al público, emitida por esta Superintendencia de Pensiones en fecha 24 de agosto del 2004, establece las infracciones y sanciones administrativas relativas al horario mínimo para las oficinas de atención al público.

CONSIDERANDO IX: Que a los fines de tener un mayor alcance a nivel nacional y facilitar el acceso a los afiliados a los servicios que brindan las oficinas de atención al público, las Administradoras de Fondos de Pensiones, con autorización de esta Superintendencia, han habilitado *“las oficinas móviles”*, haciéndose necesario regular su funcionamiento.

CONSIDERANDO X: Que, además, para fines de colaborar con dicho alcance a nivel nacional, las Administradoras de Fondos de Pensiones, con autorización de esta Superintendencia, han habilitado *“los quioscos de autoservicio”*, haciéndose necesario regular su funcionamiento.

CONSIDERANDO XI: Que esta Superintendencia, en su calidad de órgano supervisor de las Administradoras de Fondos de Pensiones, y en el interés de proteger a los afiliados, debe garantizar una atención eficiente y de calidad en las oficinas de atención al público que se encuentran habilitadas por las AFP en todo el territorio nacional y en el extranjero, asegurando un trato justo y sin discriminación para todos los afiliados;

CONSIDERANDO XII: La facultad normativa de la Superintendencia de Pensiones establecida en el artículo 2, literal c), numeral 9 de la ley;

VISTA: La Constitución de la República;

VISTA: La ley núm. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, del 9 de mayo de 2001 y sus modificaciones;

VISTA: La ley núm. 107-13 sobre los Derechos y Deberes de las Personas en sus relaciones con la Administración Pública y de Procedimiento Administrativo, del 8 de agosto de 2013;

VISTO: El Reglamento de Pensiones, aprobado mediante Decreto núm. 969-02 del Poder Ejecutivo de fecha 19 de diciembre del 2002;

VISTA: La resolución núm. 479-24 sobre sobre procesos operativos para las Administradoras de fondos de pensiones, fondos y planes sustitutivos, emitida por la Superintendencia de Pensiones en fecha 8 de enero del 2024;

VISTA: La resolución núm. 21-02 sobre Oficinas de atención al público, emitida por la Superintendencia de Pensiones, en fecha 28 de diciembre del 2002;

La Superintendencia de Pensiones, en virtud de las atribuciones que le confiere la Ley;

RESUELVE:



Superintendencia de Pensiones

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. La presente resolución tiene por objeto establecer las normas que regulan la apertura, funcionamiento y cierre de oficinas de atención al público de las Administradoras de Fondos de Pensiones, incluyendo las oficinas móviles y los quioscos de autoservicio.

Artículo 2. Definiciones. Para los fines de la presente resolución, los términos que se indican a continuación, singular o plural, serán asumidos de acuerdo con las definiciones siguientes:

- a) Oficinas de atención al público: Se entenderá por oficinas de atención al público, aquellas oficinas ubicadas en el territorio nacional o en el extranjero, destinadas a ofrecer sus servicios a los afiliados y público en general, así como atender los reclamos de éstos. También las sucursales, agencias y oficinas de representación en el territorio nacional y en el extranjero a que se refiere el Reglamento de Pensiones en sus artículos 25, 26 y 27.
- b) Oficinas móviles de atención al público: Se refiere a aquellas oficinas de atención al público que no cuentan con una estructura fija, sino que se componen de una unidad móvil diseñada, equipada y acondicionada para ofrecer al afiliado, los servicios brindados en las AFP.
- c) Quioscos de autoservicio: Se entenderán como quioscos de autoservicio aquellos dispositivos con pantalla digital que estarán a disposición de los afiliados, en el territorio nacional o en el extranjero, destinados a facilitar el acceso a opciones de consultas y solicitudes de servicios que se ofrecen vía los canales digitales y las plataformas digitales habilitadas por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).
- d) Placa de autorización de apertura y puesta en funcionamiento de oficina de atención al público y de oficinas móviles: Se define como la placa de autorización de apertura y puesta en funcionamiento de oficina, aquella que será emitida por la Superintendencia de Pensiones, para la oficina de atención al público y para la oficina móvil que cumplan con los requisitos establecidos en la presente resolución, la cual contendrá las informaciones que se detallan en el artículo 21 de la presente resolución. Dicha placa deberá ser renovada cada 2 años por ante la Superintendencia de Pensiones, cumpliendo con el procedimiento establecido en la presente resolución. A partir de la primera renovación, esta Superintendencia podrá extender el plazo para renovación mediante circular.
- e) Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP): Son sociedades financieras constituidas de acuerdo con las leyes del país, con el objeto exclusivo de administrar las cuentas personales de los afiliados e invertir adecuadamente los fondos de pensiones; y otorgar y administrar las prestaciones del sistema previsional, observando estrictamente los principios de la seguridad social y las disposiciones de la ley, sus modificaciones y sus normas complementarias, en lo adelante AFP.

Artículo 3. Servicios ofrecidos por las oficinas de atención al público. Los servicios ofrecidos por las oficinas de atención al público deben comprender los trámites de afiliación, traspaso de AFP y/o plan de pensiones, recepción y resolución de reclamos, solicitudes de beneficios, suministro de información, pago de beneficios y en general todos los servicios comprendidos en el objeto social de las AFP.

Artículo 4. Servicios ofrecidos por las oficinas móviles. Los servicios ofrecidos por las oficinas móviles deben comprender los trámites de afiliación, recepción de reclamos, solicitudes de beneficios y suministro de información. Será facultativo de cada AFP, ofrecer traspasos en las oficinas móviles.



Superintendencia de Pensiones

Artículo 5. Servicios ofrecidos por los quioscos de autoservicio. Los servicios disponibles en estos quioscos se limitarán a la provisión de un dispositivo con una pantalla digital, con acceso a internet, que permitirá al afiliado gestionar por cuenta propia, lo siguiente: Consulta de balances y estado de cuentas de capitalización individual, consulta histórica de aportes, actualización de los datos de contacto del afiliado, solicitud de beneficios, y solicitud de beneficios correspondiente a los planes de fidelización.

Párrafo: Los quioscos de autoservicio no reemplazarán en ningún caso las funciones esenciales de las oficinas de atención al público ni de los promotores definidos en la normativa vigente. Los servicios ofrecidos a través de estos quioscos estarán disponibles en las oficinas de atención o en las oficinas móviles, según corresponda, y vía los canales digitales habilitados por la AFP, garantizando en todo momento el principio de libre acceso.

Artículo 6. Las AFP podrán abrir oficinas en el territorio nacional o en el extranjero para ofrecer sus servicios, como lo establece el artículo 80 de la Ley 87-01, con autorización previa de la Superintendencia de Pensiones, en lo adelante la Superintendencia.

TITULO II REQUISITOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LAS AFP

Artículo 7. Requisitos de las oficinas de atención al público y oficinas móviles. Las oficinas de atención al público de las AFP, ubicadas tanto en el territorio nacional como en el extranjero, deberán disponer al menos de los recursos siguientes:

- a) Encargado de la oficina.
- b) Personal de servicio al cliente, lo suficientemente capacitado para responder las consultas de los afiliados y público en general y para otorgar los servicios establecidos en la Ley, sin restricción. Este personal debe estar debidamente identificado con su nombre y cargo, y portando sus credenciales de manera visible.
- c) Deberá contar como mínimo con dos (2) representantes de servicio al cliente y un (1) supervisor, que puedan prestar todos los servicios. Dicha cantidad podrá aumentar conforme aumente el volumen de los servicios ofrecidos en dicha oficina de atención. A estos fines esta Superintendencia se pronunciará mediante circular anual, para fines de establecer la cantidad de personal mínimo que deberán tener las oficinas de atención, conforme a estudios realizados sobre el volumen de los servicios otorgados con relación al año anterior.
- d) El extracto informativo definido en la Resolución sobre Promoción y Publicidad emitida por la Superintendencia de Pensiones, que contenga:
 - 1. Información societaria: razón social, nombre comercial, domicilio, Número de Registro Mercantil y Número de Registro Nacional de Contribuyente y Resolución de la Superintendencia que autorizó el inicio de sus operaciones;
 - 2. Monto del capital social suscrito y pagado y patrimonio de la AFP;
 - 3. Valor cuota de los Fondos;
 - 4. Monto de las comisiones que cobra;
 - 5. Nombre de la empresa aseguradora contratada para cobertura y monto de la prima del Seguro de Discapacidad y sobrevivencia;
 - 6. Monto y composición de la cartera de inversión del Fondo de Pensiones y rentabilidad promedio de los últimos doce (12) meses del Fondo de Pensiones que administra.
- e) Tener a disposición del público en general una relación actualizada de todas las oficinas que existen tanto en el país como en el extranjero, en la cual se señale la dirección, teléfonos, correo electrónico y nombre del encargado;
- f) Disponer de folletos informativos sobre el Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia del Régimen Contributivo para los afiliados y el público en general;
- g) Disponer de los formularios físicos y digitales necesarios para que los afiliados puedan realizar los trámites de los servicios;

Superintendencia de Pensiones

- h) Placa de autorización de apertura y puesta en funcionamiento vigente, emitida por esta Superintendencia de Pensiones, en un lugar visible de la sucursal.
- i) Poseer requisitos mínimos de acondicionamiento de las áreas de atención al cliente en las oficinas.
- j) Para fines de casos de contingencia por posibles fallos en el sistema digital o energético, deberán contar con los formularios físicos necesarios para que los afiliados puedan realizar los trámites de servicios referidos a afiliación, traspaso de AFP, solicitud de beneficios, reclamaciones y, en general, todos aquellos establecidos en las normas emitidas por la Superintendencia de Pensiones.

Párrafo: En caso de presentarse una falla en el sistema que impida la tramitación de una solicitud, la AFP deberá recibir dicha solicitud y contará con un plazo de 48 horas para corregir la falla e informar al afiliado, a fin de que la solicitud pueda ser gestionada correctamente. La Superintendencia se reserva el derecho de requerir un informe detallado de estos casos durante sus inspecciones regulares, con el propósito de monitorear y supervisar el cumplimiento, y así garantizar la continuidad en la prestación de los servicios.

Artículo 8. Tiempos de atención al cliente. Las oficinas de atención y oficinas móviles deberán asegurar un tiempo máximo de espera de una (1) hora para iniciar la atención al afiliado, contado a partir de que el mismo haya tomado el turno en la oficina de atención. Este tiempo deberá aplicarse, independientemente del tipo de servicio que solicite el afiliado que podrá tomarse el tiempo requerido. En caso de que exceda el tiempo, la AFP deberá elaborar un informe justificativo y documentar dicho retraso, toda vez que podrá ser requerido por esta Superintendencia.

Párrafo I: Horario de servicios. Las oficinas de atención y oficinas móviles deberán disponer de personal para ofrecer servicios de suscripción de contratos de afiliación, formularios de traspaso, información al público en general y/o cualquier otro servicio que requiera ser brindado en el marco de los derechos que le asisten a los afiliados, por lo menos de lunes a viernes en horario corrido de 8:00 am a 5:00 pm.

Párrafo II: La AFP solo podrá entregar un único turno a los afiliados, independientemente de los servicios que estos requieran.

Párrafo III: Para el caso de los clientes que se encuentren representando varios afiliados y por ende conlleven varios trámites, las AFP deberán tener disponible un colaborador dentro del personal de atención que se encargue únicamente de este tipo de solicitudes.

Artículo 9. Todo el personal de servicio al cliente de las AFP debe estar capacitado y tener acceso a brindar cualquier tipo de servicio requerido por los afiliados, sin restricción alguna.

Artículo 10. Protocolos aplicables para personas con discapacidad y/o movilidad reducida. Las AFP deberán establecer protocolos y procedimientos aplicables a sus oficinas de atención al público, para brindar atención preferencial a las personas atendiendo a su condición física o de salud, o que sea envejeciente o embarazada.

Párrafo: Cada AFP deberá presentar un protocolo para dichas personas, que incluya menor tiempo, e indicar las condiciones de atención. Dichos protocolos deberán ser remitidos a esta Superintendencia para que se verifique a quienes se le está dando la respectiva prioridad.

Artículo 11. Manuales de atención al cliente. Las AFP deberán contar con manuales de atención al cliente que incluyan procedimientos detallados para dar respuesta a requerimientos específicos, y que estén a disposición del personal de las oficinas de atención y de las oficinas móviles.

Artículo 12. Espacio físico compartido. Las oficinas de atención al público de las AFP podrán compartir el espacio físico con otras entidades, siempre que con ello no se lesione en modo alguno el prestigio y la seriedad que tanto la AFP como el Sistema Dominicano de Pensiones requieren. El espacio que ocupen deberá estar claramente identificado de modo que se evite cualquier confusión por parte del público y deberá tener, en un lugar visible, la Placa de autorización de apertura y puesta en funcionamiento emitida por la Superintendencia de Pensiones.

Párrafo I: El hecho de compartir oficinas de atención al público con otras entidades no implicará limitación alguna en la labor de fiscalización de la Superintendencia de Pensiones, la cual será realizada dentro del horario de servicio establecido.

Párrafo II: En los convenios suscritos entre las AFP y la entidad con quien se comparta el espacio físico, deberá hacerse expresa mención de las facultades de la Superintendencia de Pensiones para desarrollar sus tareas de control sin ningún tipo de restricciones.

Artículo 13: Requerimientos de los quioscos de autoservicio. Los quioscos de autoservicio implementados por las AFP deberán disponer de un dispositivo con pantalla digital, y con acceso a internet para fines de que el afiliado pueda acceder a opciones de consultas y solicitudes de servicios que ya se ofrecen vía los canales y las plataformas digitales habilitadas por las AFP. De manera opcional estos dispositivos podrán incluir lo siguiente: Teléfono de contacto directo a la AFP y una impresora (para imprimir las solicitudes sometidas, estados de CCI consultada, etc.).

Párrafo: Dichos dispositivos deberán contar con el protocolo de validación de identidad biométrica y el manejo de datos confidenciales, el cual debe cumplir con los estándares de seguridad, privacidad y cumplimiento normativo.

TITULO III

PROCESOS DE APERTURA Y CIERRE DE OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y OFICINAS MÓVILES

CAPITULO I

PROCESO DE SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE APERTURA Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO

Artículo 14. Las AFP deberán presentar ante la Superintendencia de Pensiones una solicitud de autorización de apertura y puesta en funcionamiento de las oficinas de atención al público con la información siguiente:

- a) Dirección (no aplicable a las oficinas móviles);
- b) País (cuando se trate de oficinas en el extranjero);
- c) Teléfonos;
- d) Nombre y correo electrónico del encargado de la oficina;
- e) Descripción de la estructura física de la oficina. En caso de ser una oficina móvil, la descripción de la unidad móvil correspondiente.
- f) Nombre de la entidad financiera o comercial en los casos en que la oficina utilice la infraestructura de éstas;
- g) Horario de atención al público.

Párrafo I: Los requisitos de infraestructura y seguridad mínimos para la apertura de oficinas de atención al

cliente son:

- a) Tamaño y distribución: El espacio del centro de atención al cliente deberá ser lo suficientemente amplio para disponer de un lugar confortable y seguro que garantice el nivel de atención a los afiliados requerido, así como la eficiencia del trabajo a realizar por el personal de servicio al cliente.
- b) Accesibilidad: Todos los centros de atención al cliente de las AFP deben ser accesibles para personas con discapacidad, incluyendo la provisión de rampas, ascensores y baños accesibles, acondicionados para personas con discapacidad o movilidad reducida.
- c) Seguridad: Se requiere la implementación de medidas de seguridad adecuadas en los centros de atención al cliente, como sistemas de acceso restringido y cámaras de seguridad, para proteger tanto a los empleados como a la información del cliente.

Párrafo II: En adición a los requisitos descritos en el presente artículo, para las oficinas móviles, se deberá presentar la siguiente información:

- a) Descripción de la unidad móvil correspondiente; especificando si se refiere a un remolque, furgoneta, camión, autobús, furgón o cualquier otra modalidad de unidad móvil,
- b) Copia de la matrícula del vehículo, si aplica;
- c) Especificaciones de las provincias donde estará dicha oficina móvil, y las fechas correspondientes a cada ubicación;
- d) Especificar las dimensiones de espacio establecidas para el acceso al servicio para personas con discapacidad y envejecientes;
- e) Especificaciones de conectividad de internet y/o redes;
- f) Listado de personal que ofrecerá los servicios de forma permanente u ocasional.

En caso de realizar algún cambio en las informaciones descritas en los literales anteriores, las AFP deberán comunicarlo previamente a la Superintendencia de Pensiones.

Artículo 15. Notificación de quioscos de autoservicio. Las AFP deberán notificar a la Superintendencia, con un (1) día hábil de antelación la implementación de un quiosco de autoservicio, indicando las informaciones siguientes:

- a) Ubicación del quiosco de autoservicio, indicando el domicilio y las coordenadas en GPS;

Párrafo I: Los quioscos de autoservicio no requerirán la expedición de una placa de autorización. Una vez recibida la notificación, la Superintendencia archivaré y registrará la información recibida. Igualmente, esta Superintendencia se reserva el derecho de inspeccionar el quiosco de autoservicio notificado para cerciorarse que cumple con los lineamientos establecidos en la presente resolución.

Párrafo II: En caso de que se desee incorporar a los quioscos funcionalidades adicionales no contempladas en la presente resolución, estas deberán ser sometidas a la aprobación previa de esta Superintendencia.

Artículo 16. La Superintendencia de Pensiones recibirá la solicitud de la AFP para apertura y puesta en funcionamiento de una oficina de atención al público u oficina móvil, y verificará si cumple con los requisitos exigidos en la presente Resolución, dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de que el expediente esté completo y comunicará por escrito su decisión.

Párrafo: El plazo indicado en el presente artículo podrá ser extendido para las oficinas que se encuentren en

Superintendencia de Pensiones

el interior del país, según la ubicación de esta. La extensión de dicho plazo será calculada contándose un día más por cada tres leguas de distancia entre el domicilio de esta Superintendencia y la oficina en cuestión.

Artículo 17. Si la apertura y puesta en funcionamiento de la oficina de atención u oficina móvil es aprobada por la Superintendencia, se emitirá la Resolución de autorización correspondiente, así como una Placa de autorización de apertura y puesta en funcionamiento de oficina de atención al público. En caso de no autorizarse la apertura, será emitida la comunicación de rechazo correspondiente a la AFP solicitante.

CAPITULO II PROCESO DE SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE CIERRE

Artículo 18. Las AFP que decidan efectuar el cierre permanente de una oficina de atención al público u oficina móvil deberán enviar con cuarenta y cinco (45) días hábiles de anticipación a la Superintendencia de Pensiones la respectiva solicitud, fundamentando las razones de tal decisión.

Párrafo I: Para el caso de las solicitudes de autorización de cierre temporal, esta Superintendencia se pronunciará mediante circular, definiendo los requerimientos y condiciones aplicables para este tipo de cierres.

Párrafo II: Para el caso de las solicitudes de autorización de cierre permanente de un quiosco de autoservicio, bastará con que las AFP remitan una comunicación por escrito, física o vía correo electrónico, a la Superintendencia de Pensiones.

Artículo 19. En un plazo máximo de quince (15) días hábiles, la Superintendencia de Pensiones emitirá la resolución de autorización de cierre permanente de dicha oficina. Una vez recibida la resolución, la AFP deberá publicar un extracto de esta en un diario de circulación en la comunidad donde se encuentra la oficina y en los medios digitales. El aviso deberá efectuarse con por lo menos treinta (30) días hábiles de anticipación a la fecha de cierre.

Artículo 20. Cuando una oficina no cumpla con alguna de las disposiciones establecidas en la presente resolución, la Superintendencia de Pensiones notificará a la AFP correspondiente, dándole un plazo de treinta (30) días hábiles para implementar las observaciones. En caso de incumplimiento, ordenará el cierre de esta mediante comunicación escrita, y no será renovada la Placa de autorización de apertura y puesta en funcionamiento correspondiente.

CAPITULO III PLACA DE AUTORIZACIÓN DE APERTURA Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO

Artículo 21. La placa de autorización de apertura y puesta en funcionamiento emitida por esta Superintendencia, contendrá las informaciones siguientes:

- a) Nombre de la AFP;
- b) Tipo de oficina de atención al público, en caso de ser una oficina móvil, se especificará. En caso de ser la oficina corporativa (principal) se especificará.
- c) Dirección fija. En caso de oficina móvil, indicará las provincias donde estarán y las fechas correspondientes.
- d) Número de la resolución de apertura autorizada de la Superintendencia de Pensiones;
- e) Vigencia;

Superintendencia de Pensiones

- f) Fecha de emisión;
- g) Código QR que redirija al usuario a la página web de la Superintendencia de Pensiones, mediante la cual se pueda acceder directamente a dicha certificación.

Artículo 22. Dicha placa deberá ponerse en un lugar visible de la oficina de atención, y deberá renovarse cada 2 años ante esta Superintendencia de Pensiones, dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de su vencimiento.

Artículo 23. Para fines de solicitud de la renovación de la placa, la AFP deberá suministrar a la Superintendencia de Pensiones, la documentación requerida en el artículo 14 de la presente resolución.

Artículo 24. La Superintendencia de Pensiones recibirá la solicitud de renovación de la placa de la AFP, y verificará si cumple con los requisitos exigidos en la presente resolución, dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de que el expediente esté completo y emitirá la Placa de autorización de apertura y puesta en funcionamiento correspondiente.

Artículo 25. En caso de que una AFP no cumpla con los requerimientos para la renovación de la placa de autorización de apertura y puesta en funcionamiento, esta Superintendencia de Pensiones no otorgará la renovación y se regirá conforme al proceso de cierre de oficinas de atención que estipula la presente resolución.

TITULO IV INFORMACIÓN RECIBIDA POR CANALES ALTERNOS

Artículo 26. Todas las AFP deberán estandarizar la información que se recibe a través de canales alternos de atención al cliente, de manera que cuente con la misma información que se dispone en los estados de cuenta de los afiliados, siempre tomando en cuenta la confidencialidad aplicable por la normativa vigente en materia de protección de datos y por la normativa complementaria emitida por esta Superintendencia de Pensiones, con relación al tratamiento de los datos de las Cuentas de Capitalización Individual.

Párrafo: Dentro de los canales alternos de atención al cliente, serán aceptados las aplicaciones móviles (APP) desarrolladas por las AFP, así como las aplicaciones de mensajería instantánea en teléfonos móviles, que hayan sido previamente aprobadas por esta Superintendencia de Pensiones.

Artículo 27. La información estandarizada deberá incluir, como mínimo, el saldo de la cuenta de ahorro individual, la rentabilidad obtenida en el período correspondiente, las comisiones y gastos administrativos cobrados, y la proyección de la pensión a recibir.

Artículo 28. Las AFP deberán garantizar que la información estandarizada sea precisa, actualizada y de fácil comprensión para los afiliados.

Artículo 29. Las AFP deberán proporcionar a los afiliados la opción de recibir la información estandarizada a través de los canales alternos de atención al cliente, como el correo electrónico o la página web de la AFP.

Párrafo: Las AFP deberán proporcionar a los afiliados un canal para denuncias o quejas, de modo que puedan reportar cualquier inconveniente respecto al servicio recibido.



Superintendencia de Pensiones

TITULO V SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN

Artículo 30. Las oficinas de atención al público establecidas en territorio nacional y las oficinas habilitadas en el extranjero quedarán sometidas a la fiscalización de la Superintendencia de Pensiones y al examen de auditores externos de la respectiva AFP, sin perjuicio del control que sobre estas últimas puedan ejercer las autoridades del respectivo país donde se encuentren ubicadas.

Artículo 31. Las AFP deberán contar con sistemas de seguimiento y monitoreo de la calidad tanto de atención al cliente como de la información estandarizada proporcionada a los afiliados, a fin de detectar oportunidades de mejora y tomar acciones correctivas en caso de ser necesario. A tales fines las AFP deberán establecer sistemas de medición y evaluación de los servicios ofrecidos por las oficinas de atención al público, los cuales deberán ser accesible y visible por la Superintendencia de Pensiones, en su calidad de órgano supervisor.

Dicho mecanismo de medición deberá ser realizado de la siguiente manera:

- a) Tiempo promedio de espera por día hasta que inician la atención al cliente;
- b) Tiempo máximo de atención por día;
- c) Cantidad de clientes recibidos por día;
- d) Estaciones disponibles para servicio, por día; y
- e) Cantidad de clientes atendidos por tipo de servicio, por día.

Párrafo I. La Superintendencia podrá requerir estas estadísticas para supervisión de la calidad del servicio brindado, y del cumplimiento a la presente resolución.

Párrafo II: Cada oficina de atención deberá tener visible al afiliado, el promedio de espera por turno para el inicio de atención del servicio.

Párrafo III: El presente artículo y su contenido entrarán en vigor una vez la Superintendencia emita la circular correspondiente que disponga su aplicación.

Artículo 32. Las AFP deberán disponer de un espacio físico en todos los centros de atención al cliente, el cual deberá estar disponible para que esta Superintendencia, en caso de que lo requiera mantenga un punto fijo de supervisión, con el objetivo de monitorear la calidad de los servicios ofrecidos a los afiliados. Este espacio deberá disponer un escritorio, conectividad para electricidad e internet.

Párrafo: El espacio dedicado a esta Superintendencia, estará en un lugar visible y debidamente identificado, y los oficiales de esta Superintendencia podrán interactuar con los afiliados en los casos que así lo requieran para canalizar sus solicitudes por los canales correspondientes.

Artículo 33. Para los quioscos de autoservicio, esta Superintendencia emitirá una circular para establecer mecanismos de seguimiento de uso y calidad del servicio brindado a través de estos medios.

TITULO VI PROHIBICIONES

Artículo 34. Queda prohibida y será pasible de sanción por parte de esta Superintendencia de Pensiones, cualquier práctica comercial realizada en las oficinas de atención al público, oficinas móviles de atención al



Superintendencia de Pensiones

público y quioscos de autoservicio que busque generar afiliaciones o traspasos de afiliados, mediante la oferta de incentivos y compensaciones económicas pagados en manos de los afiliados o algún tercero.

Artículo 35. Se prohíbe expresamente cualquier tipo de segregación en la atención por tipo de servicio que tenga como propósito obstaculizar o demorar la asistencia brindada por las AFP a los afiliados, siendo esta práctica pasible de sanción por parte de esta Superintendencia de Pensiones. En ese sentido, conforme a lo dispuesto en el literal b) del artículo 7 de la presente resolución, el personal encargado de atención al cliente debe estar lo suficientemente capacitado para responder las consultas de los afiliados y público en general y para otorgar los servicios establecidos en la Ley, sin restricción.

Artículo 36. El incumplimiento de las disposiciones de la presente resolución será pasible de sanción por parte de esta Superintendencia de Pensiones, de conformidad con los lineamientos del Régimen sancionador que sea establecido por esta Superintendencia.

Artículo 37. La presente resolución sustituye la resolución núm. 21-02, dictada por esta Superintendencia de Pensiones en fecha veintiocho (28) de diciembre del año dos mil dos (2002).

Artículo 38. Entrada en vigor. La presente resolución entrará en vigor en un plazo de sesenta (60) días calendarios, a partir de su emisión y publicación. La misma deberá ser publicada y notificada a las partes interesadas para los fines de lugar.

Dada en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veintisiete (27) días del mes de junio del año dos mil veinticinco (2025).



Francisco A. Torres Díaz
Superintendente de Pensiones

