



SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

4TA. VERSIÓN
AGOSTO 2020 - AGOSTO 2022
SANTO DOMINGO, REP. DOM.



Av. México No. 30, Gazcue
Santo Domingo, República Dominicana
Correo electrónico: info@sipen.gob.do
Tel.: 809-688-0018 / 829-688-0018
Fax: 809-688-1500
www.sipen.gob.do



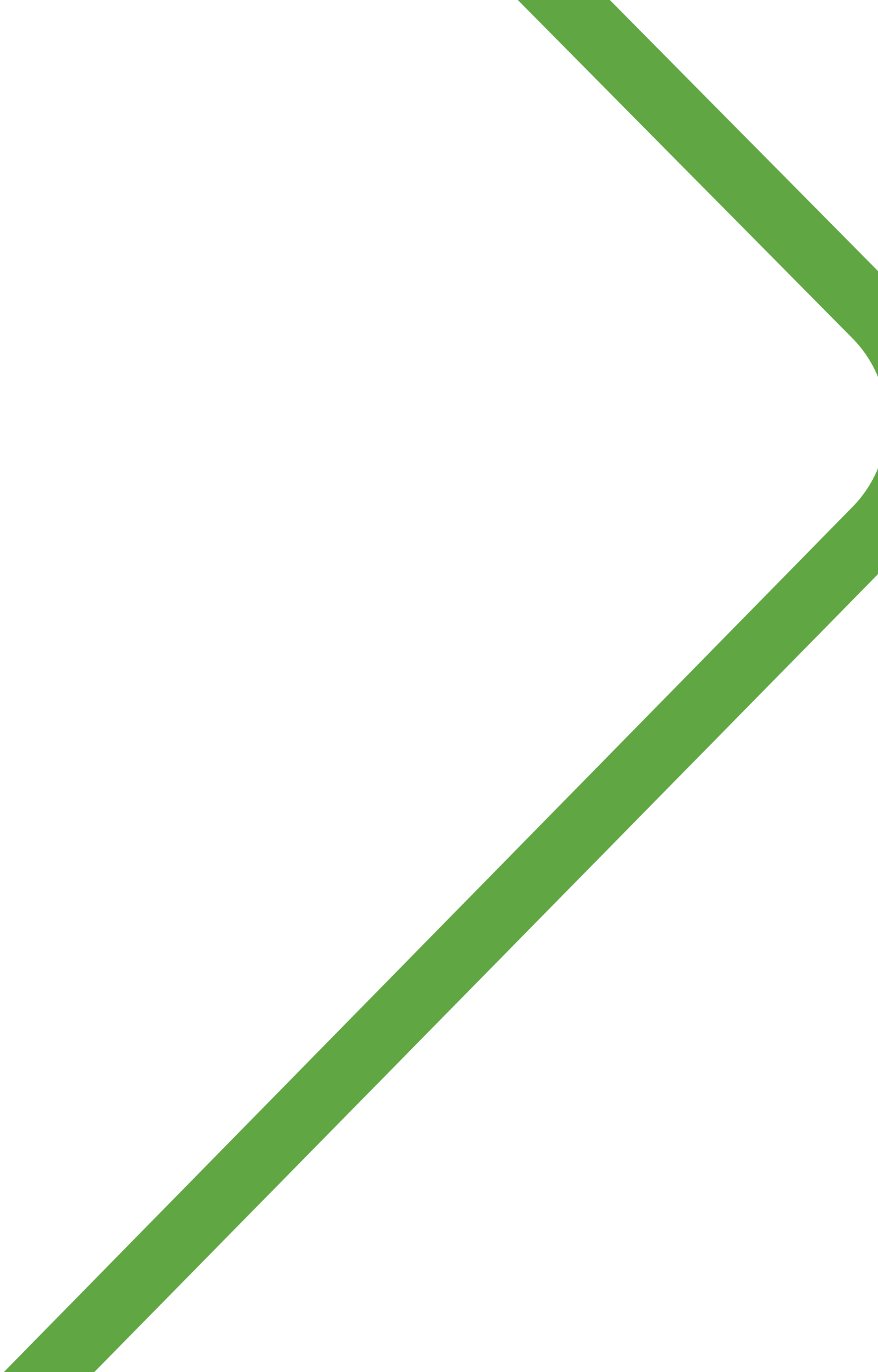


CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



Contenido

	Prólogo	7
1	Información de Carácter General y Legal	10
1.1	Datos Identificativos y Fines de la Institución	10
1.2	Normativa Reguladora	14
1.3	Mapa de Producción	16
1.4	Relación de Servicios	18
1.5	Derechos y Deberes de los Ciudadanos y Ciudadanas	20
1.6	Formas de Comunicación/Participación Ciudadana	22
2	Compromisos de Calidad Ofrecidos	26
2.1	Atributos de Calidad	26
2.2	Compromisos de Calidad	27
2.3	Compromiso de Mejora	28
2.4	Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género	29
2.5	Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	29
3	Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación	34
3.1	Formas de presentación de Quejas y Sugerencias	34
3.2	Medidas de Subsanación	35
4	Información Complementaria	38
4.1	Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	38
4.2	Datos de Contacto	49
4.3	Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso	49
4.4	Medios de acceso y transporte hacia la institución	49



Prólogo

La Superintendencia de Pensiones ha elaborado una cuarta versión de su Carta Compromiso al Ciudadano, con el interés de continuar transformando la sociedad por medio de la evolución de sus servicios y cultura enfocada en la excelencia. La misma constituye un reflejo fehaciente del compromiso de la institución y sus servidores públicos, identificados con la misión, visión y valores que nos definen frente al Estado y los ciudadanos.



Como muestra de los avances y logros alcanzados en los últimos años, la Escuela Previsional SIPEN ha impactado aproximadamente 3,000 personas por medio de sus actividades formativas en modalidad presencial y virtual a entidades tanto públicas como privadas, gremios de trabajadores, estudiantes y asociaciones empresariales. Con estas capacitaciones la Superintendencia persigue promover el conocimiento de los aspectos más relevantes del Sistema Dominicano de Pensiones, con el fin de empoderar a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes dentro del referido sistema.

En agosto de 2019, la Superintendencia de Pensiones recibió la certificación de su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, conforme a los requisitos de la Norma ISO 27001:2014, siendo su aplicabilidad en los sistemas de información que dan soporte a procesos relacionados a las actividades de regulación, autorización, supervisión, fiscalización y estudio del Sistema Dominicano de Pensiones; consolidándonos como una entidad modelo del Estado Dominicano, que ofrece sus servicios basados en una política de calidad y mejora constante, en procura de satisfacer los requerimientos y necesidades de la sociedad.

A través de la Carta Compromiso al Ciudadano, la organización mantiene un vínculo directo entre los ciudadanos y los servicios que ofrece desde su rol como entidad reguladora y supervisora del Sistema Previsional, priorizando la excelencia y transparencia en el desempeño de sus funciones e incluyendo todas las informaciones necesarias para tales fines.

Esta cuarta edición al igual que en las anteriores está a disposición de las personas no videntes, por medio de una versión de la Carta Compromiso al Ciudadano en Sistema Braille, gracias a la colaboración de la Fundación Dominicana de Ciegos (FUDCI); y otra en audio (MP3) para ser escuchada por personas no videntes que todavía no han sido instruidas en el referido sistema o para aquellos que tengan la preferencia de escuchar el contenido de la misma.

En continuo apego a las disposiciones legales vigentes, esta nueva versión revisada y actualizada de la Carta Compromiso al Ciudadano se enmarca dentro de las pautas y estándares trazados por el programa y guía de desarrollo propiciado por el Ministerio de Administración Pública (MAP). De esta manera, la Superintendencia de Pensiones garantiza la veracidad de las informaciones contenidas en el presente documento y ratifica su compromiso permanente con la excelencia y transparencia gubernamental.

Ramón E. Contreras Genao
Superintendente de Pensiones





Información de Carácter General y Legal

1

1 Información de Carácter General y Legal

1.1 Datos Identificativos y Fines de la Institución

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) es el órgano responsable de la supervisión y regulación del Sistema Previsional Dominicano. Tal y como lo estipula la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), la SIPEN es una entidad estatal autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, encargada de proteger los derechos previsionales de los afiliados al Sistema, vigilar la solvencia de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y contribuir al fortalecimiento y sostenibilidad del Sistema Dominicano de Pensiones.

La Superintendencia de Pensiones tiene las funciones siguientes:

- Supervisar la correcta aplicación de la Ley 87-01, sus modificaciones y sus normas complementarias, así como de las Resoluciones del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y de la propia Superintendencia, en lo concerniente al Sistema Previsional del país;
- Autorizar la creación y el inicio de las operaciones de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) que cumplan con los requisitos establecidos por la Ley 87-01 y el Reglamento de Pensiones; y mantener un registro actualizado de las mismas y de los promotores de pensiones;
- Supervisar, controlar, monitorear y evaluar las operaciones financieras de las AFP y verificar la existencia de los sistemas de contabilidad independientes;
- Determinar y velar porque los directivos y accionistas de las AFP reúnan las condiciones establecidas por la Ley 87-01 y sus normas complementarias;
- Fiscalizar a las AFP en lo concerniente a las inversiones de los Fondos de Pensiones, según los riesgos y límites de inversión dictados por la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRYLI), en lo relativo a la entrega de los valores bajo custodia del Banco Central de la República Dominicana;
- Fiscalizar a las AFP en cuanto a su solvencia financiera y contabilidad, a la constitución, mantenimiento, operación y aplicación de la garantía de rentabilidad, al fondo de reserva de fluctuación de rentabilidad, a las carteras de inversión y al capital mínimo de cada AFP;
- Requerir de las AFP el envío de las informaciones sobre inversiones, transacciones, valores y otras, con la periodicidad que estime necesaria;
- Fiscalizar a las compañías de seguros en todo lo concerniente al seguro de vida de los afiliados y a la administración de las rentas vitalicias de los pensionados, con la colaboración de la Superintendencia de Seguros;
- Fiscalizar a la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) del Ministerio de Hacienda en lo concerniente al Seguro de Discapacidad y Supervivencia de sus afiliados;

- Regular, controlar y supervisar los fondos y cajas de pensiones existentes;
- Solicitar a los emisores de valores y de la bolsa de valores la información que considere necesaria;
- Fiscalizar los mercados primarios y secundarios de valores en lo concerniente a la participación de los Fondos de Pensiones, sin perjuicio de las facultades legales de otras instituciones;
- Disponer el examen de libros, cuentas, archivos, documentos, contabilidad, cobro de comisiones y demás bienes físicos de las AFP;
- Imponer multas y sanciones a las AFP, mediante resoluciones fundamentadas, cuando éstas no cumplan con las disposiciones de la Ley 87-01 y sus normas complementarias;
- Cancelar la autorización y efectuar la liquidación de las AFP en los casos establecidos por la Ley 87-01 y sus normas complementarias;
- Velar por el envío a tiempo y veraz de los informes semestrales a los afiliados sobre el estado de situación de su cuenta personal;
- Supervisar a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y al Patronato de Recaudo e Informática de la Seguridad Social (PRISS), en lo relativo a la distribución de las cotizaciones al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia dentro de los límites, distribución y normas establecidas por la Ley 87-01 y sus normas complementarias;
- Proponer al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) la regulación de los aspectos no contemplados sobre el Sistema de Pensiones, dentro de los principios, políticas, normas y procedimientos establecidos por la Ley 87-01 y sus normas complementarias;
- Someter a la consideración del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) las iniciativas necesarias en el marco de la Ley 87-01, orientadas a garantizar el desarrollo del Sistema, la rentabilidad de los Fondos de Pensiones, la solidez financiera de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y la libertad de selección de los afiliados.

Misión

Resguardar los derechos previsionales de los afiliados y sus beneficiarios, aplicando las mejores prácticas de regulación, supervisión y fiscalización al Sistema Dominicano de Pensiones.

Visión

Ser modelo de excelencia en materia de regulación, supervisión y fiscalización entre las entidades homólogas, con reconocimiento nacional e internacional.

Valores Institucionales

- Liderazgo
- Integridad
- Excelencia
- Compromiso Social
- Prudencia
- Transparencia
- Trabajo en Equipo

Política de la Calidad

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) garantiza los derechos previsionales, cumpliendo con las leyes y normas complementarias, aplicando las mejores prácticas de regulación, supervisión y fiscalización al Sistema Previsional Dominicano, a través de una gestión basada en la excelencia de los servicios y la mejora continua de nuestros procesos, así como la satisfacción de las expectativas de los afiliados y sus beneficiarios.

Objetivos Institucionales

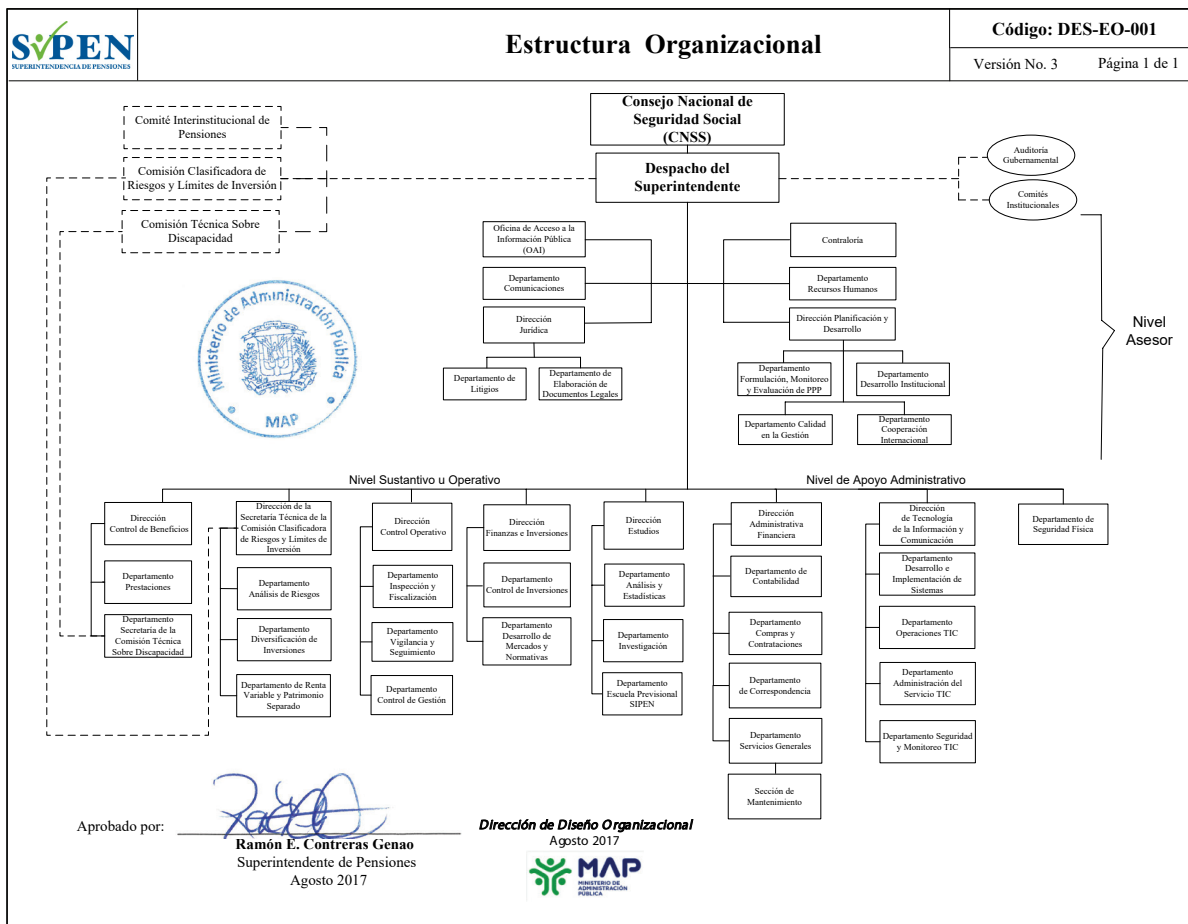
- Proteger los derechos previsionales de los afiliados y beneficiarios.
- Velar por la transparencia del mercado y el cumplimiento de la Ley 87-01 y sus normas complementarias.
- Garantizar la solvencia y eficiencia de los entes del Sistema Previsional.
- Ser una Superintendencia altamente competitiva, moderna y eficaz.

Objeto Social

Velar por la sostenibilidad del Sistema Previsional, garantizando el oportuno y correcto otorgamiento de pensiones y beneficios a los afiliados y sus beneficiarios, promoviendo el conocimiento sobre el Sistema Previsional e impulsando su desarrollo.

Estructura Organizacional

La estructura organizacional de la Superintendencia de Pensiones está conformada por las diferentes áreas funcionales graficadas en su organigrama, el cual describe los niveles jerárquicos y la línea de mando de las diversas áreas de la entidad, las cuales son responsables de llevar a cabo las actividades orientadas al cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales.



1.2 Normativa Reguladora

La Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) es la norma principal que rige el Sistema Dominicano de Pensiones. La misma ha sido el resultado del consenso entre diferentes sectores de la sociedad (gobierno, empleadores, trabajadores, salud, técnicos, profesionales independientes, entre otros), en un ambiente abierto y participativo, tomando como referencia la experiencia de otros países de Latinoamérica que reformaron sus sistemas previsionales.

Además de la Ley 87-01, la Superintendencia de Pensiones se ampara en las siguientes leyes, reglamentos y normas para el ejercicio de sus funciones:

- La Constitución de la República.
- La Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 13 de julio de 2004.
- La Ley 188-07 que introduce modificaciones a la Ley 87-01, de fecha 9 de agosto de 2007.
- La Ley 177-09 que otorga Amnistía a todos los Empleadores Públicos y Privados, sean Personas Físicas o Morales, con Atrasos u Omisiones en el Pago de las Cotizaciones relativas a los Aportes del Trabajador y las Contribuciones del Empleador al Sistema Dominicano de Seguridad Social, que hayan estado operando durante la vigencia de la Ley 87-01, de fecha 24 de junio de 2009.
- La Ley 189-11, para el Desarrollo del Mercado Hipotecario y el Fideicomiso, de fecha 16 de julio de 2011.
- La Ley 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, de fecha 6 de agosto de 2013.
- La Ley 397-19 que crea el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), de fecha 30 de septiembre de 2019.
- La Ley 13-20 que fortalece la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Dirección General de Información y Defensa del Afiliado (DIDA), modifica el recargo por mora en los pagos al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y modifica el esquema de comisiones aplicado por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de fecha 11 de febrero de 2020.
- Las leyes vigentes a la entrada del Sistema, que crearon fondos de pensiones y jubilaciones en beneficio de sectores y grupos específicos.
- El Reglamento de Pensiones de la Seguridad Social, promulgado por Decreto 969-02, de fecha 19 de diciembre de 2002.
- El Reglamento de Sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones, aprobado mediante Resolución 61-03 del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), en fecha 6 de febrero de 2003.

- El Reglamento del Régimen Subsidiado, promulgado por el Decreto 549-03, de fecha 06 de junio de 2003.
- El Reglamento que establece Normas y Procedimientos para las Apelaciones ante el Consejo Nacional de Seguridad Social, aprobado por el CNSS en el año 2005.
- El Reglamento que establece el Procedimiento para Otorgar Pensiones Solidarias, promulgado por el Poder Ejecutivo, en fecha 24 de diciembre del año 2013.
- Resoluciones del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).
- Resoluciones y circulares de la Superintendencia de Pensiones.
- Resoluciones de la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD).
- Resoluciones de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRYLI).

Referencias Destacadas

Referencia	Componente Ley 87-01	Reglamento de Pensiones de la Seguridad Social
Pensión por Vejez	Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia Libro II: Artículos del 35 al 117	Artículos del 100 al 105
Pensión por Cesantía por Edad Avanzada		Artículo 111
Pensión por Discapacidad, total o parcial		Artículos del 106 al 108
Pensión por Supervivencia		Artículos del 109 al 110
Fondo de Solidaridad Social		Artículos del 1 al 114
Inversión Fondos de Pensiones		Artículos del 82 al 95
Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)		Artículos del 17 al 69
Superintendencia de Pensiones		Artículos del 117 al 136

1.3 Mapa de Producción

Objetivos Institucionales	Macroprocesos	Procesos	Servicios/Productos	Destinatarios
<p>Proteger los Derechos Previsionales de los Afiliados y sus Beneficiarios</p> <p>Velar por la Transparencia del Mercado y el cumplimiento de la Ley y sus Normas Complementarias</p>	<p>Regulación y Autorización</p> <p>Supervisión y Fiscalización</p> <p>Gestión Legal</p>	Elaboración y Revisión de Normativas Complementarias	Autorización de constitución e inicio de entrada en operación de una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP)	Entidades solicitantes
		Supervisión de Procesos de Afiliación, Dispersión y Traspaso	Autorización y registro en la SIPEN de promotores de afiliación y representantes de traspaso de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)	Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)
		Supervisión de Solicitudes de Pensiones por Discapacidad y Sobrevivencia	Certificación de beneficios de pensiones por vejez, discapacidad y sobrevivencia	Afiliados con Solicitudes de Pensiones por Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia y Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)
			Certificación de exención de aportes al seguro de vejez, discapacidad y sobrevivencia	Afiliados con Solicitudes de Pensiones por Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia y Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)
		Supervisión Administración de las CCI	Reapertura de las Cuentas de Cuentas de Capitalización Individual (CCI)	Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)
		Gestión de Certificaciones	Certificación de registro de AFP, planes y fondos de pensiones existentes	Público en general
			Certificación de Afiliación	Público en general
			Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones	Público en general

Objetivos Institucionales	Macroprocesos	Procesos	Servicios/Productos	Destinatarios
Proteger los Derechos Previsionales de los Afiliados y sus Beneficiarios Velar por la Transparencia del Mercado y el cumplimiento de la Ley y sus Normas Complementarias	Gestión Legal	Gestión de Certificaciones	Certificación de registro de auditores externos	Firma de Auditores Externos y Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)
			Certificación de las Normas emitidas por la SIPEN	Público en general
			Certificación de disposición de convenios internacionales	Público en general
		Gestión Legal	Autorización y registro de firmas de auditores externos de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)	Firma de Auditores Externos y Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)
	Divulgación	Educación Previsional	Acciones formativas sobre el Sistema Dominicano de Pensiones	Público en general

1.4 Relación de Servicios

Servicio	Descripción
Autorización de constitución e inicio de entrada en operación de una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP)	Autorización emitida por parte de la Superintendencia de Pensiones, para que una AFP pueda constituirse e iniciar sus operaciones como ente del Sistema Previsional, previo cumplimiento de todo el proceso requerido, según lo establece la Ley 87-01, el Reglamento de Pensiones y las normas complementarias.
Autorización y registro en la SIPEN de promotores de afiliación y representantes de traspasos de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)	Acreditación de las personas que deseen prestar sus servicios como promotores de afiliación y representantes de traspasos de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).
Certificación de beneficios de pensiones por vejez, discapacidad y sobrevivencia	Servicio en el cual se certifica si un ciudadano ha sido o está siendo beneficiario de una pensión por vejez, discapacidad o sobrevivencia conforme a la Ley 87-01.
Certificación de exención de aportes al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia	Servicio en el cual se certifica si un ciudadano ha sido exento de los aportes al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia conforme a la Ley 87-01.
Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI)	Autorización de la Reapertura de la Cuenta de Capitalización Individual (CCI), siempre que proceda, atendiendo a las solicitudes tramitadas por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).
Certificación de registro de AFP, planes y fondos de pensiones existentes	Servicio en el cual se certifica si una AFP, plan o fondo de pensión existente se encuentra registrado en la Superintendencia de Pensiones conforme a las resoluciones 02-02 y 14-02.

Servicio	Descripción
Certificación de Afiliación	Servicio en el cual se certifica a una persona a cuál Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) está afiliada y el tiempo que tiene registrado en el Sistema Dominicano de Pensiones.
Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones	Servicio en el cual se certifica si un ciudadano ha sido sancionado por la Ley 87-01, en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 115-17 sobre Prevención de Lavado de Activos y la Ley 249-17 sobre Mercado de Valores.
Certificación de registro de auditores externos	Servicio en el cual se certifica si una firma de auditores se encuentra registrada en la Superintendencia de Pensiones conforme a la resolución 307-10.
Certificación de las Normas emitidas por la SIPEN	Servicio en el cual se certifica que una resolución fue emitida, aprobada y publicada por la Superintendencia de Pensiones, a solicitud de la parte interesada.
Certificación de disposición de convenios internacionales	Servicio en el cual se certifican las disposiciones en materia de pensiones en los convenios internacionales.
Autorización y registro de firmas de auditores externos de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)	Registro en la Superintendencia de Pensiones de las firmas de auditores externos que deseen brindar sus servicios a las AFP, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por la SIPEN, para lo cual se emite la resolución correspondiente.
Acciones formativas sobre el Sistema Dominicano de Pensiones	Capacitaciones ofrecidas a los ciudadanos por la Escuela Previsional SIPEN, con contenido fundamentado en la Ley 87-01 y sus normas complementarias.

1.5 Derechos y Deberes de los Ciudadanos y Ciudadanas

La Constitución de la República Dominicana otorga rango constitucional a la Seguridad Social. El Artículo 60 de la Carta Magna establece lo siguiente:

“Toda persona tiene derecho a la Seguridad Social. El Estado estimulará el desarrollo progresivo de la Seguridad Social para asegurar el acceso universal a una adecuada protección en la enfermedad, discapacidad, desocupación y la vejez”.

A continuación, se presenta un conjunto de derechos y deberes de los ciudadanos de la República Dominicana dentro del Sistema Dominicano de Pensiones, consignados en los dispositivos legales que aseguran el cumplimiento del referido mandato constitucional.

Derechos:

- Recibir los beneficios que concede la Ley, de acuerdo a los requisitos establecidos, para todos los dominicanos residentes en el país o en el extranjero, así como todos los residentes legales en el territorio nacional que coticen al Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- Ser asistidos por la Dirección de Información y Defensa de los afiliados (DIDA), en todos los casos que sean necesarios, tanto para brindar asesoría, como para la recepción y tramitación de quejas y reclamaciones hasta su resolución final.
- Elegir la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) de su preferencia.
- Conocer el estatus de la solicitud de cualquiera de los beneficios que haya tramitado ante su AFP.
- Conocer en cuáles instrumentos financieros son invertidos los fondos de pensiones.
- Transferirse de una AFP a otra una vez por año, a partir del primer año de afiliación.
- Recibir semestralmente su Estado de Cuenta de Capitalización Individual, de conformidad con el formato aprobado por la SIPEN y reclamar ante la AFP en caso de no recibirlo.
- Apelar en caso de inconformidad ante la Comisión Médica Nacional, el dictamen de discapacidad emitido por la Comisión Médica Regional, de conformidad con el procedimiento y plazos establecidos.
- Acudir ante las instancias administrativas y judiciales competentes de conformidad con las leyes y procedimientos vigentes, a fin de hacer valer sus derechos ante las autoridades o entidades correspondientes.
- Estar protegidos por los Regímenes Subsidiado y Contributivo Subsidiado a través del Estado Dominicano, previstos en la Ley 87-01, de acuerdo a su condición social y económica.

Deberes:

- Tener conocimiento de la Ley, así como de los beneficios que ésta les ofrece.
- Exigir a su empleador, jefe o dueño del trabajo, en caso de irregularidad detectada, el cumplimiento de su deber en la seguridad social, así como denunciar la misma.
- Denunciar cualquier anomalía o insatisfacción en la prestación de los servicios solicitados.
- Acudir a su Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) a solicitar y agotar los trámites correspondientes, ante cualquiera de los beneficios que comprende el Régimen Contributivo (Pensión por Vejez, Discapacidad Total o Parcial, Cesantía por Edad Avanzada y Sobrevivencia), así como respetar el orden y plazos establecidos.



1.6 Formas de Comunicación/Participación Ciudadana

Los mecanismos establecidos para comunicarse con la Superintendencia de Pensiones son los siguientes:

De manera presencial:

Los ciudadanos pueden acceder de manera directa a nuestros servicios, visitando nuestras oficinas ubicadas en la Avenida México No. 30, casi esquina Rosa Duarte, sector Gazcue, Santo Domingo, Distrito Nacional.

Dentro de nuestras instalaciones se reciben solicitudes a través del depósito de correspondencia, además de disponer de dos buzones de sugerencias, de fácil acceso al público.

Vía electrónica o virtual:

La Superintendencia dispone del portal web www.sipen.gob.do, dentro del cual se encuentra un enlace para acceder a "Consultas y Sugerencias". Además, cuenta con el correo electrónico info@sipen.gob.do, a través del cual los ciudadanos podrán solicitar cualquier información inherente a nuestros servicios.

De igual forma, la institución posee las cuentas @SipenRD en Twitter, @sipenrd en Instagram y un canal en YouTube para la difusión de los servicios que ofrece y su participación en actividades educativas, ferias, talleres y eventos relativos al Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Por otro parte, la SIPEN forma parte del Portal Único de Acceso a la Información Pública (SAIP), el cual ofrece a la sociedad dominicana una ventanilla única de solicitud de acceso a la información, concentrando las solicitudes de todo el gobierno. De esta forma la institución establece un enlace más que permita aumentar los niveles de compromiso, transparencia e integridad en nuestros servicios.

Al acceder al portal web www.saip.gob.do el ciudadano elige la opción de Solicitud de Formulario de la Información, el cual le permitirá registrarse en la plataforma para realizar:

- Denuncia
- Quejas o Reclamaciones
- Sugerencias





Vía telefónica:

Los ciudadanos pueden acceder telefónicamente a la Superintendencia de Pensiones, a través de los números (809) 688-0018 y (829) 688-0018, donde reciben respuesta inmediata, dependiendo del tipo de información solicitada, además de un fax con el número (809) 688-1500.

También, pueden presentar cualquier queja o sugerencia a través de la línea telefónica 311 (Sistema de Atención Ciudadana, creado mediante Decreto 694-09).



A través de la Oficina de Acceso a la Información Pública:

La Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) de la Superintendencia de Pensiones, ubicada en el primer nivel del edificio, está habilitada para facilitar a los ciudadanos interesados información completa, veraz y oportuna referente a la institución y al Sistema Dominicano de Pensiones, en cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley 200-04 sobre el Libre Acceso a la Información Pública, además de orientar a los ciudadanos sobre todo lo relativo al Sistema Previsional, pudiendo elegir los siguientes medios:

- Formulario de Solicitud de Acceso a la Información, el cual puede ser completado de forma electrónica o presencial.
- Vía correspondencia.
- Vía correo electrónico al RAI (Responsable de Acceso a la Información Pública).

Por otra parte, en el segundo nivel de la institución, se encuentra el Centro de Documentación e Información SIPEN, en el cual se facilitan informaciones contenidas en la colección de publicaciones (nacionales e internacionales) relacionadas con los sistemas de pensiones. Dichas publicaciones contienen datos estadísticos, artículos, presentaciones, intervenciones en foros, seminarios, congresos, talleres y experiencias acumuladas en materia de seguridad social que constituyen una base de conocimiento disponible para todas las personas interesadas.

Vía Encuesta de Satisfacción de Servicio

La Superintendencia de Pensiones a través de la aplicación de encuestas de satisfacción, pone a disposición de los ciudadanos la oportunidad de retroalimentar respecto a las debilidades y las fortalezas que sean identificadas en los servicios brindados. Esto permitirá desarrollar iniciativas de mejora que optimicen los procesos y logren ofrecer a los ciudadanos una mejor experiencia en la prestación de nuestros servicios. Las herramientas utilizadas para evaluar los servicios son:

- Encuesta de Satisfacción Ciudadana
- Encuesta de Satisfacción de los Servicios en Línea del Portal Web
- Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios





Compromisos de Calidad Ofrecidos

2

2 Compromisos de Calidad Ofrecidos

2.1 Atributos de Calidad

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) tiene el compromiso de brindar los servicios mencionados en esta Carta Compromiso con los atributos que le corresponden a cada uno, los cuales se exponen a continuación:

Atributos de Calidad	
Puntualidad	Es llevar a cabo todas sus actividades orientadas a satisfacer las necesidades de los ciudadanos en los plazos establecidos, asegurando la puntualidad como elemento distintivo de su quehacer.
Confiabilidad	Consiste en garantizar que la información entregada por el personal de la institución sea exacta, precisa, segura y veraz
Disponibilidad	Los servicios son ofrecidos a los ciudadanos sin restricciones, en horario corrido de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., por un personal dispuesto a prestar su colaboración en base a procedimientos claros, enfocados en la excelencia. Los servicios ofrecidos a través de la página web están disponibles las 24 horas del día.



2.2 Compromisos de Calidad

Servicios	Atributos	Estándar	Indicador
Certificación de Afiliación	Puntualidad	Certificaciones elaboradas en un tiempo no mayor a cinco (5) días laborables, luego de su solicitud.	Porcentaje de certificaciones del Sistema Dominicano de Pensiones que son elaboradas dentro plazo estándar.
Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones			
Certificación de las Normas emitidas por la SIPEN			
Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI)	Puntualidad	Solicitudes de reactivación de Cuentas de Capitalización Individual (CCI) respondidas en un tiempo no mayor a ocho (8) días laborables, luego de su solicitud.	Porcentaje de Solicitudes de Reactivación de CCI respondidas dentro del plazo estándar.
Acciones formativas sobre el Sistema Dominicano de Pensiones	Confiabilidad / Disponibilidad	Índice de Satisfacción de Acciones Formativas +Índice de Satisfacción del Portal Web de Educación Previsional $\geq 92\%$.	Porcentaje de usuarios encuestados con valoración positiva (satisfecho y muy satisfecho) para los servicios brindados por la Escuela Previsional SIPEN.

2.3 Compromiso de Mejora

Mejora Comprometida	Objetivo de Mejora	Actividades Hitos de Avance	Área Responsable	Ejecución
Diseñar un sistema automatizado para la gestión administrativa de la Escuela Previsional	Eficientizar el proceso de gestión e interacción de las operaciones realizadas por la Escuela Previsional.	<p>Determinar requerimientos para el desarrollo del sistema, identificando puntos clave del proceso de gestión.</p> <p>Desarrollar solución tecnológica que incluya los puntos de control y las funcionalidades solicitadas por el área gestora.</p> <p>Realizar pruebas de la aplicación.</p> <p>Puesta en funcionamiento de la aplicación.</p>	Departamento de Escuela Previsional/ Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Agosto 2020

2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género

Nuestras oficinas están ubicadas en el centro de la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, área donde funcionan las principales oficinas gubernamentales del país. La sede de la Superintendencia de Pensiones es un edificio de cinco (5) pisos con facilidades que permiten brindarle a la ciudadanía un servicio basado en la excelencia.

Además, cumple con las normas establecidas por las instituciones del Estado que regulan las construcciones de obras civiles (Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones y Ayuntamiento del Distrito Nacional). En este tenor, cabe señalar que la SIPEN dispone de lo siguiente:

- Rampa para discapacitados;
- Parqueo para embarazadas y discapacitados;
- Ascensor con capacidad para (8) ocho personas;
- Directorio de oficinas que permite ubicar las diferentes direcciones y/o departamentos de la institución;
- Escaleras internas amplias y seguras, así como escaleras de emergencia en la parte trasera del edificio;
- Tres (3) estacionamientos para vehículos: uno en el lado oeste de la parte frontal de la sede; un estacionamiento soterrado; y otro en la parte trasera del edificio.

2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) mantiene su cumplimiento con las mejores prácticas medioambientales y posee implementado un Sistema de Gestión de la Calidad que abarca todos los procesos de la organización. También, es preciso destacar que la institución cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuya función es velar por el cumplimiento de las medidas de seguridad y salud, así como de las acciones de prevención de riesgos en la institución.

En efecto, la entidad lleva a cabo labores preventivas y de monitoreo de forma periódica en las instalaciones, a través del departamento competente, entre las cuales se encuentran:

- Colocación de extintores de fuego y mangueras contra incendio en todos los pisos y en lugares visibles.
- Revisiones periódicas de las consolas de aire acondicionado, a las cuales se les da el mantenimiento en la fecha indicada por su proveedor, para evitar mayor consumo.

- Horario de encendido y apagado de todas las unidades de aire acondicionado y equipos de tecnología de la institución.
- Uso de bombillas fluorescentes para ahorro de energía y lámparas de emergencia en caso de fallas en la energía eléctrica.
- Establecimiento de Procedimiento de Plan de Contingencia, en el cual se identifican aquellos sistemas de información y/o recursos informáticos aplicados que son susceptibles de deterioro, violación o pérdida y que pueden ocasionar graves trastornos para el desenvolvimiento normal de la Institución.
- Establecimiento de tecnología en la Nube, lo cual permite evitar grandes compras de infraestructuras, así como también reducir costos vinculados, tales como energía eléctrica, pago de seguros y estructura física, eliminando los costos asociados a la instalación y mantenimiento a nuestra infraestructura informática.
- Establecimiento de Programa de Mantenimiento Preventivo a Infraestructura.
- Programa de Responsabilidad Social, el cual cuenta con la implantación de una iniciativa de reciclaje basado en las 3R (Reducir, Reusar y Reciclar) en la sede institucional.
- Sistema de Administración de Flujos de Información (SAFI) y ONBASE, que permiten la disminución de utilización de papel impreso, mediante la digitalización de los documentos.

Asimismo, la entidad aplica mejores prácticas internacionales para la ejecución y medición de sus procesos y servicios, tales como:

- Marco Común de Evaluación (CAF). Modelo organizativo aplicado en la institución que permite la identificación y ejecución de acciones orientadas a lograr organizaciones públicas excelentes, a través de un diagnóstico basado en la evaluación de los criterios de Liderazgo, Estrategia y Planificación, Recursos Humanos, Alianzas y Recursos, Procesos, Resultados orientados a los Ciudadanos/Clientes, Resultados en la Sociedad y Resultados Clave de Rendimiento.
- Norma ISO 9001:2015. La SIPEN posee todos sus procesos certificados conforme a la referida norma estandarizada, la cual es un referente de garantía del sistema de gestión de calidad de la organización y de los servicios que ofrece.

Dentro del marco del gobierno electrónico, la SIPEN ha obtenido diversas certificaciones sobre **Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC)**, las cuales fueron concebidas para normalizar, estandarizar y disponer de una herramienta para el efectivo uso e implementación de las TIC en la administración pública. Lo anterior, con el fin de llegar a la completa homogeneidad y mejorar los procesos entre los organismos gubernamentales con un enfoque a los ciudadanos.

En tal sentido, a continuación se detallan las certificaciones obtenidas:

- **NORTIC A2:2016** para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano.
- **NORTIC A3:2014** sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.
- **NORTIC E1:2014** para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.
- **NORTIC A5:2015** sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano.
- **NORTIC A4:2014** sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.
- **NORTIC A6:2016** sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano.
- **NORTIC A7:2016** sobre la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano.







Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación

3

3 Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación

3.1 Formas de presentación de Quejas y Sugerencias

La Superintendencia de Pensiones ha dispuesto diversos medios para que los ciudadanos puedan expresar sus quejas, sugerencias, reclamaciones o comentarios, ya sea de manera electrónica o telefónica, mediante las líneas habilitadas, o de forma presencial, visitando la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI).

A través de estos medios, los interesados podrán exponer la situación o irregularidad que no le permitió recibir el servicio o asistencia solicitada de acuerdo a los estándares establecidos, en procura de la subsanación de este.

Específicamente, pueden presentar las quejas, sugerencias, reclamaciones o comentarios, a través de las vías siguientes:

Página Web: www.sipen.gov.do

El usuario puede acceder a la sección “Consultas y Sugerencias” de la página web y completar el formulario habilitado para tales fines. El tiempo de respuesta a estas consultas o sugerencias es de diez (10) días laborables.

Sistema 311

Sección incluida en la página web, cumpliendo lo que establece el Decreto 694-09, el cual instaura el Sistema 311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la administración pública.

El plazo de respuesta por este medio es de quince (15) días laborables. También puede contactar a través de la línea telefónica 311 habilitada por dicho sistema.



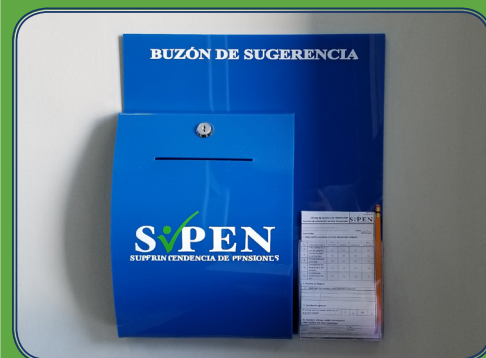
Buzón de quejas y sugerencias

Dentro de nuestras instalaciones, contamos con dos buzones para conocer la percepción de los clientes que solicitan algún servicio en la institución de manera presencial, se utiliza el formulario “Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales” (OAI-FO-002), el cual se deposita en los Buzones de Sugerencias, habilitados para tales fines.

En dicho documento existe un apartado sobre aspectos de mejora, donde el ciudadano puede expresar sus sugerencias y quejas en relación al servicio recibido, sobre lo cual obtendrá respuesta en un plazo máximo de quince (15) días laborables.

Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

Ubicada en el primer nivel del edificio de la SIPEN, con el teléfono **(809)/(829) 688-0018, Ext. 3111, 3802, 2005 y 2007**. Las quejas o sugerencias recibidas por esta vía son respondidas en un tiempo máximo de diez (10) días laborables para los casos que no correspondan a las solicitudes de acceso a la información pública. Para estas últimas, el plazo de respuesta es de quince (15) días laborables.



3.2 Medidas de Subsanación

La Superintendencia de Pensiones pone todo su empeño en ofrecer un servicio eficiente y eficaz basado en la excelencia. En caso de que alguno de nuestros servicios no sea brindado conforme a los plazos y estándares establecidos en esta Carta Compromiso, esta superintendencia remitirá una comunicación a las partes interesadas, explicando las razones del inconveniente, como medida de subsanación.





Información Complementaria

4

4 Información Complementaria

4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios

Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información bajo la Norma Internacional ISO 27001:2014

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) obtuvo la certificación de su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, conforme a los requisitos de la Norma ISO 27001:2014, la cual constituye un referente reconocido internacionalmente, siendo la aplicabilidad de la misma los sistemas de información que dan soporte a los procesos del Departamento de Operaciones de Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC), en lo relativo a las actividades de regulación, autorización, supervisión, fiscalización y estudio del Sistema Dominicano de Pensiones.



La citada certificación fue otorgada por la Asociación Española de Normalización (AENOR), la cual es a su vez avalada por IQNET International Certification Network, entidad certificadora de ámbito internacional con sede en Suiza, que agrupa a más de 30 de los principales organismos certificadores de diferentes países.

Este logro de fortalecimiento interno hace que la Superintendencia de Pensiones se siga consolidando hacia un estado superior de madurez organizacional, que nos permitirá continuar sirviendo a la ciudadanía con los más altos estándares dentro del ejercicio público que nos ocupa, como entidad supervisora, reguladora y fiscalizadora del Sistema Dominicano de Pensiones.

SIPEN pone a disposición de los ciudadanos aplicación móvil

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) cuenta con una aplicación para celulares (APP), a través de la cual los ciudadanos y ciudadanas podrán recibir informaciones veraces y oportunas relacionadas con el Sistema Dominicano de Pensiones y sus beneficios.



La primera versión de dicha aplicación está disponible de forma gratuita en equipos compatibles con el Sistema Android, descargable a través de su Play Store. Esta permitirá a los usuarios acceder fácilmente a diversos servicios, tales como, consultar su AFP, calcular su pensión, actualizar sus datos en la AFP en la que se está afiliado, a la vez que podrán enterarse de las novedades del Sistema Previsional Dominicano en

la sección de Noticias.



Herramientas y consultas

La Superintendencia de Pensiones pone a disposición de los ciudadanos a través de su portal web www.sipen.gob.do, consultas de trámites y solicitudes que le permiten verificar el estado de los procesos o información que sean de su interés, tales como:

Herramienta	Descripción
Tramitación de certificaciones del grado de discapacidad emitidas por la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD)	La SIPEN a través de la Secretaría de la Comisión Técnica de Discapacidad, emite y remite a las partes correspondientes, las certificaciones del grado de discapacidad emitidas por la misma, en sus sesiones ordinarias y extraordinarias.
Consulta de AFP	El usuario podrá identificar a cuál Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) está afiliado, con tan solo digitar su número de cédula de identidad y electoral.
Calculadora de Pensión	A través de esta el usuario podrá calcular el monto estimado de su pensión, completando la información requerida.
Consulta de Solicitud de Pensión por Discapacidad	A través de esta consulta el usuario podrá conocer el estado actual de la pensión por discapacidad solicitada en la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP), completando la información requerida en el formulario.
Reclamación de Estados de Cuenta	Accediendo a este portal el afiliado podrá actualizar sus datos, los cuales se compartirán inmediatamente con la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP), la cual llevará a cabo la gestión de lugar para la remisión del estado de cuenta del afiliado solicitante.



SIPEN fomenta la Educación Previsional a través de su Escuela

Desde que nació la Escuela Previsional SIPEN, el 22 de noviembre de 2016, iniciativa enmarcada dentro del Plan Estratégico Institucional 2016-2020, esta ha logrado impactar hasta la fecha a unas 2,929 personas a través de distintas actividades formativas, muestra fehaciente del esfuerzo por educar a la población dominicana en los aspectos más relevantes del Sistema Previsional. La Escuela Previsional SIPEN realiza acciones formativas tales como charlas, talleres, seminarios y cursos en modalidad presencial y virtual con el fin de empoderar a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social, con énfasis en el tema de pensiones.



Cabe destacar que en el año 2019, la Superintendencia de Pensiones a través de la Escuela Previsional, participó de manera activa en los talleres que forman parte de la Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera (ENEEF), iniciativa conjunta con el Ministerio de Educación (MINERD), Banco Central de la República Dominicana (BCRD), Banco de Reservas, Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV), Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) y el Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES (MICM), entre otras instituciones, con el objetivo de capacitar a los profesores de Matemáticas de secundaria a nivel nacional en los temas previsionales, economía y finanzas personales.

Como parte de los lineamientos estratégicos asumidos por la SIPEN para fomentar la educación previsional, se creó el Portal Web de Educación Previsional www.educacionprevisional.gob.do, cumpliendo con la misión de elevar el rol de la administración pública en materia de servicios digitales para sus ciudadanos, garantizando atención oportuna y eficiente para fomentar la cultura previsional, donde los visitantes puedan informarse sobre el Sistema Dominicano de Pensiones y educarse sobre la necesidad de contemplar el ahorro previsional desde una etapa temprana de la vida laboral a través de las distintas capacitaciones ofrecidas en el Aula Virtual SIPEN.

Con estas iniciativas, seguimos fortaleciendo nuestro compromiso de educar a la población e igualmente empoderarla para que asuman con objetividad el ejercicio de sus derechos y deberes dentro del Sistema Previsional.

Acuerdos interinstitucionales con entidades académicas

En consonancia con los esfuerzos realizados para fomentar la educación previsional, la SIPEN se involucra activamente con los grupos de interés, a fin de garantizar el desarrollo y cumplimiento de sus funciones, a través de reuniones interinstitucionales con distintos entes, tanto del Sistema Dominicano de Seguridad Social, así como con otras organizaciones vinculadas a nuestras actividades y objetivos. En el marco del fomento y fortalecimiento de este enfoque, durante el 2019 se firmó el Convenio Interinstitucional con el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) y el Acuerdo de colaboración con el Instituto Cultural Dominicano Americano (ICDA).

Estos convenios contemplan el desarrollo de programas de investigación, charlas, seminarios, cursos, talleres y programas académicos y de formación continua, con el objetivo de contribuir al fomento y desarrollo de la educación previsional y transmitir conocimientos, buenas prácticas y experiencias en torno a tópicos relativos al Sistema Dominicano de Pensiones.

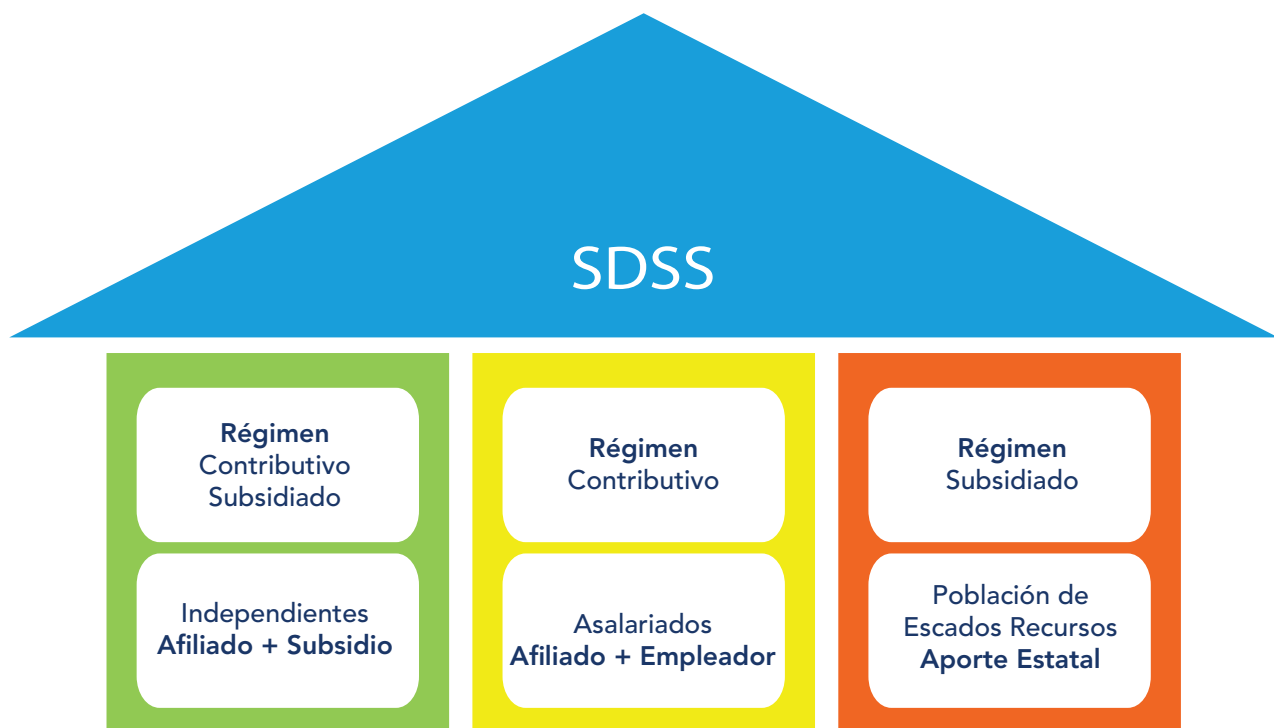
De igual manera, hemos ampliado nuestra iniciativa llevando la educación previsional a diferentes centros educativos de nuestro país y hemos participado de manera activa en diferentes regiones del territorio nacional al sumarnos a los talleres que forman parte de la Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera (ENEEF), como se destaca en la sección anterior.

Beneficios del Sistema Dominicanos de Pensiones

El Sistema Dominicano de Pensiones, instaurado a partir de la promulgación de la Ley 87-01, contempla una estructura de beneficios que tiene como objetivo el reemplazo ante la pérdida o reducción del ingreso ya sea por vejez, discapacidad, cesantía por edad avanzada o sobrevivencia. Dicha estructura está sustentada por los aportes realizados por el afiliado y su empleador y la contribución del Estado en favor de los trabajadores y la población de ingresos bajos, en el marco de las políticas y principios de la seguridad social.

Para tales fines, el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) posee tres regímenes de financiamiento:

- **Contributivo:** Que comprende a los trabajadores asalariados, tanto públicos como privados y a los empleadores. El mismo es financiado por ambos sectores incluyendo al Estado como empleador.
- **Subsidiado:** Que protege a los trabajadores por cuenta propia con ingresos inestables e inferiores al Salario Mínimo Nacional¹, así como a los desempleados, discapacitados e indigentes. Su financiamiento es fundamentalmente por el Estado Dominicano.
- **Contributivo Subsidiado:** Que protege a los profesionales y técnicos independientes y a aquellos trabajadores por cuenta propia con ingresos promedio, iguales o superiores a un Salario Mínimo Nacional, con aportes del trabajador y un subsidio del Estado para suplir la falta del empleador en los aportes.



¹A la fecha de elaboración de este documento, el monto del Salario Mínimo Nacional es de RD\$ 13,482.

Prestación	Requisitos	Financiamiento	Tipo de Pensión	Beneficios	Duración
I. Régimen Contributivo					
Pensión por Vejez²	Sistema de Capitalización Individual 60 años y 360 cotizaciones y/o haber cumplido 55 años y acumulado un fondo que permita disfrutar de una pensión superior en un 50% a la pensión mínima ³ .	Recursos acumulados en la Cuenta de Capitalización Individual (CCI).	Retiro Programado Se mantienen los fondos en la AFP y el afiliado asume los riesgos de longevidad (vivir más tiempo del previsto) y rentabilidad futura.	Dependerá del cálculo de la expectativa de vida. Garantía de pensión mínima, a través del Fondo de Solidaridad Social ⁴ .	Dependerá del saldo acumulado en la CCI.
			Renta Vitalicia El saldo de la CCI se traspasa a una Compañía de Seguros, la cual asume el riesgo de longevidad y rentabilidad futura.	Dependerá del saldo acumulado en la CCI. Se recibe un monto vitalicio, indexado cada dos años por el Índice de Precios al Consumidor (IPC).	Hasta el fallecimiento.
	Sistema de Reparto De acuerdo a las disposiciones legales que correspondan (Leyes 379-81, 1896-48, 590-16, entre otras).	Aportes realizados por el afiliado y su empleador.	Pensión Vitalicia	Porcentaje variable según años cotizados.	Hasta el fallecimiento.
Pensión por Discapacidad Parcial	Reducción de 1/2 a 2/3 de la capacidad productiva. Estar cubierto por el Seguro de Discapacidad y Supervivencia.	Proporción del 0.95% del total del salario cotizable destinado al Seguro de Discapacidad y Supervivencia.	Renta Temporal Monto actualizado cada dos años por el Índice de Precios al Consumidor (IPC).	30% del promedio del salario cotizable indexado del afiliado, de los tres años o fracción de años anteriores a la concreción de la discapacidad.	Hasta la edad de 65 años.
Pensión por Discapacidad Total	Reducción de 2/3 o más de la capacidad productiva. Estar cubierto por el Seguro de Discapacidad y Supervivencia.	Proporción del 0.95% del total del salario cotizable destinado al Seguro de Discapacidad y Supervivencia.	Renta Temporal Monto actualizado cada dos años por el Índice de Precios al Consumidor (IPC).	60% del promedio del salario cotizable indexado del afiliado, de los tres años o fracción de años anteriores a la concreción de la discapacidad.	Hasta la edad de 65 años.
Devolución de Fondos por Enfermedad Terminal	Estar cesante. Estar en la etapa final de su vida por una enfermedad terminal debidamente evaluada y calificada por las Comisiones Médicas. No tener derecho a pensión por vejez o discapacidad.	Recursos acumulados en la Cuenta de Capitalización Individual (CCI).	N/A	100% de recursos acumulados en la CCI.	N/A (Pago único)

²Los afiliados de ingreso tardío (aquellos con 45 años o más al afiliarse al Sistema) podrán optar a la edad de retiro de 60 años por la devolución del saldo acumulado en su CCI, siempre y cuando hayan cesado en el trabajo por lo menos desde un mes anterior a la fecha de la solicitud. Asimismo, podrán optar por una pensión por vejez, siempre que cumplan la referida edad y hayan acumulado un fondo que le permita pensionarse con un monto igual o superior a la pensión mínima del Régimen Contributivo.

³A la fecha de elaboración de este documento, la pensión mínima del Régimen Contributivo es de RD\$ 10,730.00.

⁴La Ley 87-01 establece un Fondo de Solidaridad Social (FSS) a favor de los afiliados de ingresos bajos, mayores de 65 años de edad, que hayan cotizado por lo menos 300 meses y cuya cuenta personal no acumule lo suficiente para cubrir la pensión mínima.

Prestación	Requisitos	Financiamiento	Tipo de Pensión	Beneficios	Duración
Pensión por Supervivencia	<p>Ser cónyuge o compañero de vida de afiliado fallecido.</p> <p>Ser hijo soltero y menor de 18 años; o ser hijo soltero, menor de 21 años y en condición de estudiante durante al menos los seis (6) meses anteriores al fallecimiento del afiliado; o ser hijo discapacitado de cualquier edad; o hijo en gestación al momento del fallecimiento del afiliado.</p> <p>Estar cubierto por el Seguro de Discapacidad y Supervivencia.</p>	Proporción del 0.95% del salario cotizable destinado al Seguro de Discapacidad y Supervivencia más recursos acumulados en la CCI del afiliado fallecido.	<p>Renta Temporal o Renta Vitalicia</p> <p>Monto actualizado cada dos años por el Índice de Precios al Consumidor (IPC).</p>	60% del promedio del salario cotizable indexado del afiliado de los últimos tres años o fracción de años anteriores al fallecimiento, distribuido entre los beneficiarios del afiliado.	<p><u>Cónyuge/ Compañero de vida:</u></p> <p>60 meses para cónyuge o compañero de vida con edad menor o igual a 50 años. 72 meses para cónyuge o compañero de vida con edad mayor de 50 años y menor o igual a 55. Hasta el fallecimiento para cónyuge o compañero de vida mayor a 55 años.</p> <p><u>Hijos:</u></p> <p>Hasta los 18 años para hijos solteros. Hasta los 21 años para hijos solteros y estudiantes. Hasta el fallecimiento para hijos discapacitados.</p>
Pensión por Cesantía por Edad Avanzada⁵	<p>57 años, 300 cotizaciones y quedar privado de un trabajo remunerado.</p> <p>57 años, menos de 300 cotizaciones y quedar privado de un trabajo remunerado.</p>	Recursos acumulados en la Cuenta de Capitalización Individual (CCI).	<p>Renta Variable</p> <p>Monto actualizado según la variación del salario mínimo legal más bajo.</p>	Pensión Mínima del Régimen Contributivo	Pensión Mínima del Régimen Contributivo
II. Régimen Subsidiado					
Pensión por Vejez	Tener 60 años o más y carecer de recursos suficientes para satisfacer sus necesidades esenciales, de acuerdo a la evaluación socioeconómica correspondiente.	Aporte Estatal	Monto fijo actualizado por el Índice de Precios al Consumidor y ajustado según el incremento del Salario Mínimo Público.	Monto equivalente al 60% del Salario Mínimo Público.	Mientras el beneficiario cumpla con los requisitos establecidos.
Pensión Madres Solteras	Ser madre soltera desempleada con hijos menores de edad y carecer de recursos suficientes para satisfacer sus necesidades y garantizarle su educación, de acuerdo a la evaluación socioeconómica correspondiente.	Aporte Estatal	Monto fijo actualizado por el Índice de Precios al Consumidor y ajustado según el incremento del Salario Mínimo Público.	Monto equivalente al 60% del Salario Mínimo Público.	Mientras el beneficiario cumpla con los requisitos establecidos.

⁵Este beneficio aplica sólo para afiliados al Sistema de Capitalización Individual.

Prestación	Requisitos	Financiamiento	Tipo de Pensión	Beneficios	Duración
Pensión por Discapacidad	Reducción de al menos 1/2 de la capacidad productiva, de acuerdo al dictamen de las Comisiones Médicas y carecer de recursos suficientes para satisfacer las necesidades esenciales, de acuerdo a la evaluación socioeconómica correspondiente.	Aporte Estatal	Monto fijo actualizado por el Índice de Precios al Consumidor y ajustado según el incremento del Salario Mínimo Público.	Monto equivalente al 60% del Salario Mínimo Público.	Mientras el beneficiario cumpla con los requisitos establecidos.
Pensión por Sobrevivencia	<p>Ser cónyuge o compañero de vida de beneficiario fallecido de pensión solidaria.</p> <p>Ser hijo soltero y menor de 18 años; o ser hijo soltero, menor de 21 años y en condición de estudiante durante al menos los seis (6) meses anteriores al fallecimiento del pensionado; o ser hijo discapacitado.</p>	Aporte Estatal	Monto fijo actualizado por el Índice de Precios al Consumidor y ajustado según el incremento del Salario Mínimo Público.	Monto equivalente al 60% del Salario Mínimo Público.	<p><u>Cónyuge/ Compañero de vida:</u></p> <p>Mientras éste cumpla con los requisitos que dieron origen al beneficio, siempre y cuando no contraiga matrimonio o nueva unión de hecho.</p> <p>Hijos:</p> <p>Hasta los 18 años para hijos solteros.</p> <p>Hasta los 21 años para hijos solteros y estudiantes.</p> <p>Hasta el fallecimiento para hijos discapacitados.</p>
III. Régimen Contributivo Subsidiado					
Pensión por Vejez	<p>60 años de edad y que el fondo acumulado garantice al menos una pensión mínima.</p> <p>En caso de que el fondo acumulado no permita acceder al menos a una pensión mínima, el afiliado tendrá derecho a un subsidio, siempre y cuando haya cumplido 65 años y cotizado un mínimo de 300 meses.</p>	<p>Recursos acumulados en la Cuenta de Capitalización Individual.</p> <p>Aporte Estatal en caso de que corresponda.</p>	A determinarse tras la implementación.	<p>Según lo acumulado en la CCI.</p> <p>Se contempla un subsidio estatal para garantizar una pensión mínima, la cual deberá ser equivalente al 70% del Salario Mínimo Privado.</p>	A determinarse tras la implementación.

Prestación	Requisitos	Financiamiento	Tipo de Pensión	Beneficios	Duración
Pensión por Discapacidad	A determinarse tras la implementación.	A determinarse tras la implementación.	A determinarse tras la implementación.	A determinarse tras la implementación.	A determinarse tras la implementación.
Pensión por Supervivencia	<p>Ser cónyuge o compañero de vida de un afiliado del Régimen Contributivo Subsidiado.</p> <p>Ser hijo soltero y menor de 18 años; o ser hijo soltero, menor de 21 años y en condición de estudiante durante al menos seis (6) meses anteriores al fallecimiento del afiliado o pensionado; o ser hijo discapacitado.</p>	A determinarse tras la implementación.	A determinarse tras la implementación.	A determinarse tras la implementación.	<p><u>Cónyuge/ Compañero de vida:</u></p> <p>60 meses para cónyuge o compañero de vida con edad menor o igual a 50 años.</p> <p>72 meses para cónyuge o compañero de vida mayor de 50 años y menor o igual a 55.</p> <p>Hasta el fallecimiento para cónyuge o compañero de vida mayor a 55 años.</p> <p><u>Hijos:</u></p> <p>Hasta los 18 años para hijos solteros.</p> <p>Hasta los 21 años para hijos solteros y estudiantes.</p> <p>Hasta el fallecimiento para hijos discapacitados.</p>

Principios Rectores del Sistema Dominicano de Seguridad Social

A continuación, se presentan los principios rectores del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), establecidos en la Ley 87-01.

Principios Rectores de la Seguridad Social	
Universalidad	El Sistema Dominicano de Seguridad Social deberá proteger a todos los dominicanos y residentes en el país sin discriminación por razón de salud, sexo, condición social, política o económica.
Obligatoriedad	La afiliación, cotización y participación tienen un carácter obligatorio para todos los ciudadanos e instituciones, en las condiciones y normas que establece la Ley 87-01.
Integralidad	Todas las personas, sin distinción, tendrán derecho a una protección suficiente que les garantice el disfrute de la vida y el ejercicio adecuado de sus facultades y de su capacidad productiva.
Unidad	Las prestaciones de la seguridad social deben coordinarse para constituir un todo coherente, en correspondencia con el nivel de desarrollo nacional.
Equidad	El Sistema Dominicano de Seguridad Social garantizará de manera efectiva el acceso a los servicios a todos los beneficiarios del sistema, especialmente a aquellos que viven y/o laboran en zonas apartadas o marginadas.
Solidaridad	Basada en una contribución según el nivel de ingreso y el acceso a los servicios de salud y riesgos laborales, sin tomar en cuenta el aporte individual realizado; de igual forma, cimentada en el derecho a una pensión mínima garantizada por el Estado en las condiciones establecidas por la Ley 87-01.
Libre Elección	Los afiliados tendrán derecho a seleccionar a cualquier administrador y proveedor de servicios acreditado, así como a cambiarlo cuando lo consideren conveniente, de acuerdo a las condiciones establecidas en la Ley 87-01.
Pluralidad	Los servicios podrán ser ofertados por Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), Proveedoras de Servicios de Salud (PSS) y por Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), públicas, privadas o mixtas, bajo la rectoría del Estado y de acuerdo a los principios de la seguridad social y a la Ley 87-01.

Principios Rectores de la Seguridad Social

Separación de Funciones	Las funciones de conducción, financiamiento, planificación, captación y asignación de los recursos del Sistema Dominicano de Seguridad Social son exclusivas del Estado y se ejercerán con autonomía institucional respecto a las actividades de administración de riesgos y prestación de servicios.
Flexibilidad	A partir de las coberturas explícitamente contempladas por la Ley 87-01, los afiliados podrán optar a planes complementarios de salud y de pensiones, de acuerdo a sus posibilidades y necesidades, cubriendo el costo adicional de los mismos.
Participación	Todos los sectores sociales e institucionales involucrados en el SDSS tienen derecho a ser tomados en cuenta y a participar en las decisiones que les incumben.
Gradualidad	La seguridad social se desarrolla en forma progresiva y constante con el objeto de amparar a toda la población, mediante la prestación de servicios de calidad, oportunos y satisfactorios.
Equilibrio Financiero	Basado en la correspondencia entre las prestaciones garantizadas y el monto del financiamiento, a fin de asegurar la sostenibilidad del SDSS.

4.2 Datos de Contacto

La sede de la Superintendencia de Pensiones está ubicada en la Avenida México No. 30, casi esquina Rosa Duarte, en el sector Gazcue de la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional. Los números de la central telefónica de la SIPEN son los siguientes:

(809) 688-0018 | (829) 688-0018 | Fax (809) 688-1500

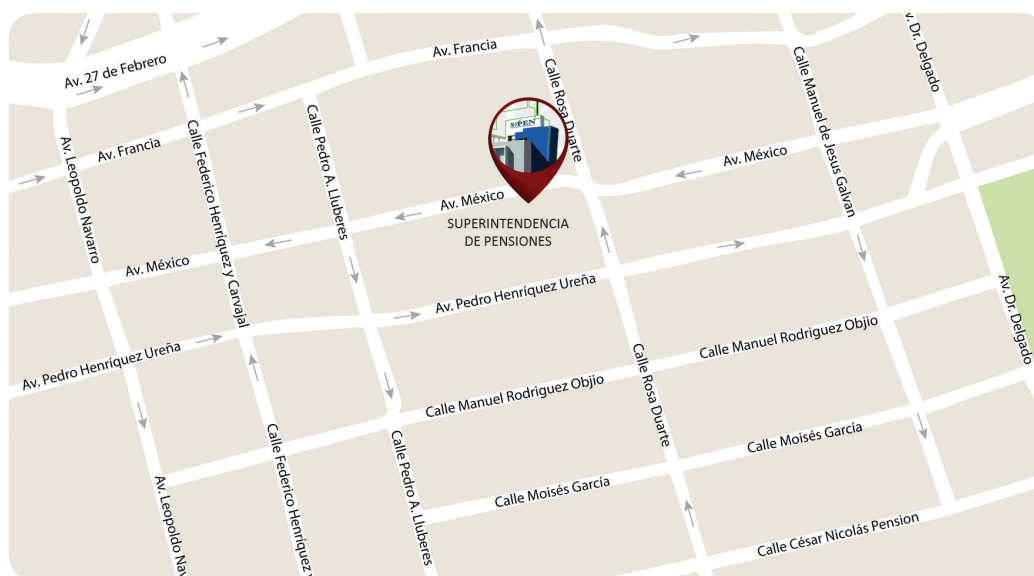
Los interesados pueden escribir sus inquietudes, sugerencias, consultas y reclamaciones a la dirección de correo electrónico info@sipen.gob.do y/o llenar el formulario en línea que aparece en la sección de contacto en la página web www.sipen.gob.do.

4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso

El área responsable de la elaboración y actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano es el Departamento de Desarrollo Institucional, de la Dirección de Planificación y Desarrollo, el cual puede ser contactado a través las extensiones 1531,1542 y 1539.

4.4 Medios de acceso y transporte hacia la institución

- Para acceder a la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) en transporte público OMSA, se puede abordar un autobús en el Corredor Independencia, parada Av. México.
- Nos encontramos entre las calles Rosa Duarte y Pedro A. Lluberes, en la zona de Gazcue, Distrito Nacional.





CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

EL PROGRAMA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO ES UNA ESTRATEGIA DESARROLLADA POR EL MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, CON EL OBJETIVO DE MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE BRINDAN AL CIUDADANO, GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN Y FORTALECER LA CONFIANZA ENTRE EL CIUDADANO Y EL ESTADO.