



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**SvPEN**  
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**SvPEN**  
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

# TABLA DE CONTENIDOS

---

<b>I. Resumen ejecutivo .....</b>	<b>4</b>
<b>II. Información Institucional .....</b>	<b>8</b>
2.1 Marco filosófico Institucional.....	8
2.2 Base Legal.....	8
2.3 Estructura Organizativa .....	11
2.4 Planificación Estratégica Institucional.....	13
<b>III. Resultados misionales .....</b>	<b>15</b>
3.1 Desempeño de la Dirección de Control de Beneficios .....	15
3.2 Desempeño de la Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión .....	22
3.3 Desempeño de la Dirección de Control Operativo .....	28
3.4 Desempeño de la Dirección de Control de Inversiones .....	33
3.5 Desempeño de la Dirección de Estudios .....	42
<b>IV. Resultados áreas transversales y de apoyo.....</b>	<b>50</b>
4.1 Desempeño de la Dirección Administrativa Financiera .....	50
4.2 Desempeño del Departamento de Recursos Humanos.....	52
4.3 Desempeño de la Dirección Jurídica .....	59
4.4 Desempeño de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación .....	63
4.5 Desempeño de la Dirección de Planificación y Desarrollo .....	68
4.6 Desempeño del Departamento de Comunicaciones .....	84
<b>V. Servicio al ciudadano y transparencia institucional .....</b>	<b>91</b>
5.1 Nivel de satisfacción con el servicio .....	91
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información.....	93
5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias .....	94
5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia .....	95
5.5 Ética.....	95
<b>VI. Proyecciones al próximo año .....</b>	<b>99</b>
<b>VII. Anexos .....</b>	<b>103</b>

## I. Resumen ejecutivo

---

### Memoria Institucional 2021

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) se encuentra comprometida con el desarrollo del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP) y el fortalecimiento de la institución como entidad modelo del Estado, así lo demuestran las ejecutorias correspondientes al año 2021, expuestas en el presente informe.

Al 30 de noviembre de 2021, el patrimonio de los fondos de pensiones alcanzó la cifra de RD\$948,291.7 millones, representando el 20.79%<sup>1</sup> del Producto Interno Bruto (PIB). Asimismo, la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRYLI) aprobó diecisiete (17) nuevas emisiones de instrumentos financieros de oferta pública como alternativas de inversión para los fondos de pensiones, ascendentes a un monto de RD\$130,946.51 millones, contribuyendo con la diversificación del portafolio de inversión de dichos recursos.

En relación a la afiliación al SDP, al 30 de noviembre de 2021 se cuenta con alrededor de 4.5 millones de afiliados, para un incremento de 4.89% con relación a la misma fecha del año anterior. En el mismo orden, el número de cotizantes alcanzó la

---

<sup>1</sup> PIB nominal del año 2020, BCRD



cifra aproximada de 1.9 millones, obteniéndose así una densidad de cotizantes de 43.21%.

La SIPEN continúa direccionando sus esfuerzos para garantizar los derechos previsionales y el otorgamiento oportuno de los beneficios contemplados en el SDP. En este sentido, durante el período enero–noviembre de 2021, el sistema previsional ha beneficiado 944 personas con pensiones por discapacidad y se han otorgado 1,275 pensiones de sobrevivencia, las cuales benefician a 2,520 personas. En promedio, durante el referido período, los pensionados por discapacidad han recibido RD\$12,473.02, mientras que los pensionados por sobrevivencia RD\$15,293.88.

Con relación a la devolución de saldo a afiliados que padecen de una enfermedad terminal, durante el período enero–noviembre de 2021, se ha devuelto un monto de RD\$6,610,967.99, correspondiente a un total de doce (12) solicitudes de devolución aprobadas. De igual forma, en cuanto a la devolución de saldo a afiliados de ingreso tardío, al mismo corte citado, se han devuelto RD\$7,926.94 millones, correspondientes a un total de 25,785 solicitudes de devolución aprobadas. Con este número de devoluciones se alcanza un 99.4% de aprobación por este concepto.

Para el mismo período, se ha realizado la devolución de los recursos acumulados a los familiares de afiliados fallecidos por un monto ascendente a RD\$1,277.58 millones. Asimismo, se han otorgado 404 pensiones por vejez, de las cuales 8 corresponden a afiliados de ingreso tardío y 396 a trabajadores “no afiliados de ingreso tardío” con 55 años de edad o más y con un fondo acumulado que les ha



permitido optar por una pensión superior al 150% de la pensión mínima del Régimen Contributivo. En promedio, dichos pensionados han recibido RD\$31,092.90 y RD\$26,014.33, respectivamente. Adicionalmente, se han otorgado 17,597 pensiones por Cesantía por Edad Avanzada, con un monto promedio de RD\$11,020.81.

En consonancia con las disposiciones del Excelentísimo Señor Presidente de la República, Luis Abinader, la SIPEN ha mantenido su enfoque al seguimiento de las metas y compromisos presidenciales, logrando obtener un desempeño conforme a los lineamientos del Sistema de Medición y Monitoreo a la Gestión Pública, presentando puntuaciones destacables en la mayoría de sus indicadores.

Como forma de continuar emprendiendo acciones para contrarrestar el desconocimiento de la ciudadanía sobre sus derechos, deberes y funcionamiento del SDP, la SIPEN incluyó nuevamente la meta “fomento de la educación previsional en la sociedad” en el Sistema de Metas Presidenciales, gestionado por el Ministerio de la Presidencia para el período 2020-2024, la cual ha mantenido un ritmo de ejecución de un 100%, logrando al mes de noviembre de 2021 la sensibilización de 2,408 personas a través de las diversas formaciones impartidas. Cabe destacar que esta SIPEN recibió un Certificado al Mérito en el Premio de Buenas Prácticas para las Américas 2020, de la Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS), en reconocimiento a sus proyectos e iniciativas para el fomento a la educación previsional, sirviendo como referente a otros sistemas de pensiones.



Todas las acciones descritas constituyen una muestra fehaciente de la responsabilidad de esta SIPEN para garantizar el correcto funcionamiento del SDP, bajo un enfoque de calidad y mejora continua, buscando satisfacer las necesidades de los afiliados y beneficiarios y motivando los cambios requeridos para optimizar las prestaciones de los trabajadores dominicanos y fortalecer la supervisión integral del sistema previsional, así como su marco regulatorio.



## II. Información Institucional

---

### 2.1 Marco Filosófico Institucional

#### a) 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

#### b) Visión

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

#### c) Valores

- ✓ Transparencia
- ✓ Integridad
- ✓ Compromiso
- ✓ Vocación de Servicio

### 2.2 Base Legal

A través de la ley núm. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, del 9 de mayo de 2001, se constituye a su vez la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), como una entidad estatal autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, la cual en



nombre y representación del Estado Dominicano, ejerce a plenitud la función de velar por el estricto cumplimiento de las leyes, normas y disposiciones establecidas en su área de incumbencia, de proteger los intereses de los afiliados y beneficiarios, de vigilar la solvencia financiera de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y de contribuir a fortalecer el Sistema Previsional Dominicano, a través de su regulación, supervisión, estudio y fiscalización.

La SIPEN guía su accionar en el ámbito regulatorio y operativo, así como en la aplicación de los mecanismos de supervisión y fiscalización, procurando garantizar una adecuada administración de los fondos de pensiones y el otorgamiento de los beneficios estipulados, a partir de las disposiciones emanadas por el marco regulatorio que la sustenta, el cual incluye la ya citada ley núm. 87-01, así como los dispositivos legales siguientes:

- ✓ La ley núm. 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, además el esquema de comisiones aplicados por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de fecha 7 de febrero de 2020.
- ✓ La ley núm. 188-07 que introduce modificaciones a la ley núm. 87-01, de fecha 9 de agosto de 2007.

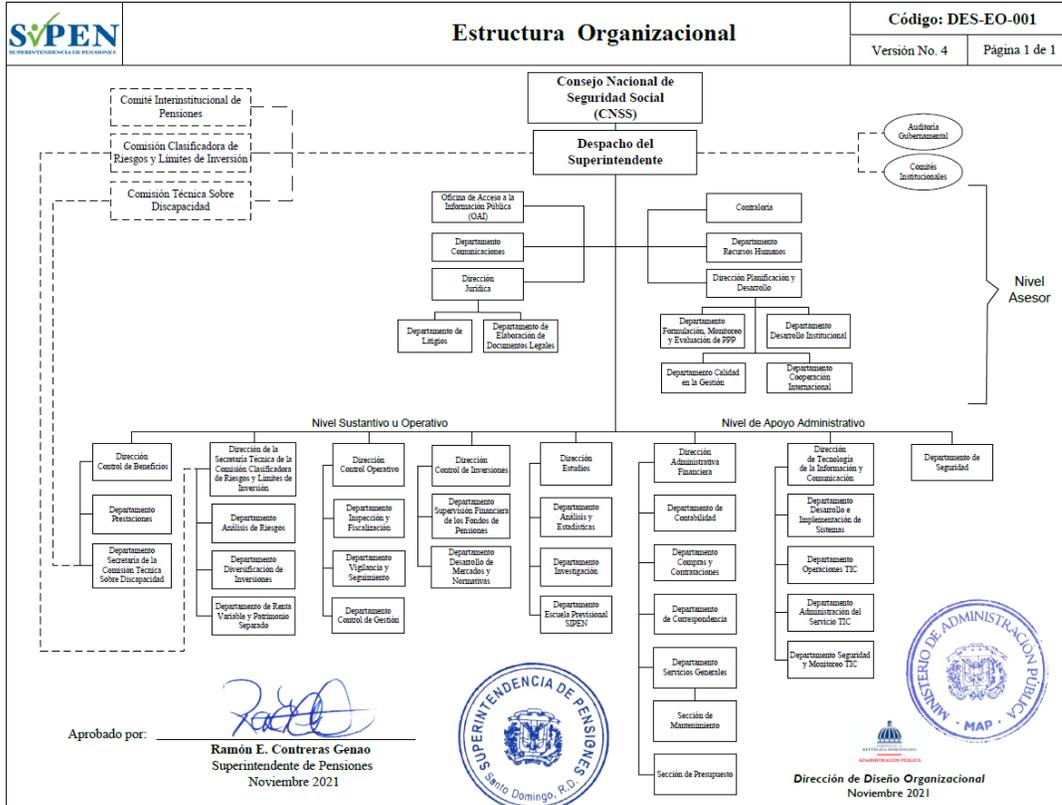


- ✓ El Reglamento de Pensiones de la Seguridad Social, promulgado por decreto núm. 969-02, de fecha 19 de diciembre de 2002.
- ✓ Resoluciones del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).
- ✓ Resoluciones y circulares de la Superintendencia de Pensiones.



## 2.3 Estructura Organizativa

### a) Estructura Organizativa



## **b) Principales Funcionarios de la Institución**

**Ramón E. Contreras Genao**  
Superintendente de Pensiones

**Víctor Ramón de la Rosa del Rosario**  
Coordinador Administrativo y Financiero

**Juan Carlos Jiménez**  
Coordinador Técnico

**Priscilla Montás Mármol**  
Directora de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión

**Arianny Pérez**  
Directora de Control de Inversiones

**Diana Pérez Sánchez**  
Directora Jurídica

**Franklin E. Díaz Casado**  
Director de Control Operativo

**Juan Manuel Pérez**  
Director de Estudios

**Zoila Martínez**  
Directora de Planificación y Desarrollo

**Ana Z. Tejada García**  
Directora Administrativo y Financiero

**Lenin Herrera Sánchez**  
Director de Tecnología de la Información y Comunicación



## 2.4 Planificación Estratégica Institucional

El diseño del Plan Estratégico de la Superintendencia de Pensiones 2021-2025 se fundamenta en la metodología de planificación por resultados, acorde a los requerimientos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública de la República Dominicana. La planificación con enfoque en resultados supone un modelo de gestión de los recursos públicos centrado en el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas en el programa de gobierno para un período de tiempo definido y con determinados recursos.

El proceso de formulación estratégica institucional requirió la coordinación de diversas sesiones de trabajo, en las que la experiencia, los conocimientos y el intercambio de ideas entre la máxima autoridad, el equipo directivo y los técnicos de diferentes áreas de la institución, permitieron la definición de los ejes, objetivos, estrategias y resultados de efecto esperados como consecuencia de la ejecución de la iniciativas institucionales planificadas para el período en cuestión.

Debajo podrán visualizar los ejes estratégicos con sus respectivas estrategias.

**Eje Estratégico 1:** Supervisión y Fiscalización. El cual tiene como objetivo estratégico “Asegurar la protección y el acceso a los derechos de los afiliados y beneficiarios del Sistema Dominicano de Pensiones”.

La estrategia definida para alcanzar el objetivo de este eje es “Eficientizar los trámites operativos en el Sistema Dominicano de



Pensiones, a través de la adecuación del marco operativo, estructural y regulatorio”.

**Eje Estratégico 2:** Atención al Usuario. El cual tiene como objetivo estratégico “Garantizar a los afiliados el acceso y la prestación de los servicios”.

Las estrategias definidas para alcanzar el objetivo de este eje son:

- Ampliar la oferta formativa de la Escuela Previsional y potenciar la difusión de material educativo sobre el Sistema Dominicano de Pensiones.
- Asegurar la respuesta oportuna a las consultas y solicitudes de información por los diferentes canales disponibles a los usuarios.

**Eje Estratégico 3:** Fortalecimiento Institucional. El cual tiene como objetivo estratégico “Asegurar la eficiencia, la eficacia y la calidad de la gestión operativa institucional”.

Las estrategias definidas para alcanzar el objetivo de este eje son:

- Fortalecimiento de la estandarización y gestión de la calidad institucional.
- Eficientizar la gestión humana.
- Posicionar la imagen institucional.
- Eficiencia de la gestión administrativa y financiera institucional.
- Optimización de los servicios tecnológicos.



### **III. Resultados misionales**

---

Tal y como lo estipula la ley núm. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), la Superintendencia de Pensiones (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.

En lo adelante, se muestran las acciones realizadas por esta SIPEN, en aras de dar consecución a lo que establece su 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”.

#### **3.1 Desempeño de la Dirección de Control de Beneficios**

La Dirección de Control de Beneficios (DCB) tiene la responsabilidad de velar por el correcto y oportuno otorgamiento de los beneficios contemplados en la ley núm. 87-01, sus modificaciones y normas complementarias. En ese sentido, sus procesos claves están orientados a la supervisión de las solicitudes



de beneficios de pensiones por vejez, sobrevivencia, discapacidad, cesantía por edad avanzada, devolución de saldo CCI<sup>2</sup> para afiliados de ingreso tardío y devolución de saldo CCI por enfermedad terminal.

Mediante normas complementarias emitidas por la Superintendencia de Pensiones, se establecen los plazos y formas en los que las Administradoras y Compañías de Seguros deben remitir a la DCB los datos y expedientes relativos a las solicitudes y pagos de beneficios, respectivamente.

Dentro de la Dirección de Control de Beneficios opera la Secretaría de la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD). Esta Comisión es la instancia responsable de emitir las certificaciones de la discapacidad total o parcial de los afiliados según corresponda, tomando en cuenta la profesión o especialidad del trabajo de la persona afectada, conforme con lo establecido en el Manual de Evaluación y Calificación aprobado por el CNSS, así como con los artículos 47 y 48 de la ley núm. 87-01, 107 y 108 del Reglamento de Pensiones.

Para llevar a cabo la labor de supervisión de gabinete, esta Dirección en conjunto con la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, han desarrollado distintos aplicativos de supervisión en la plataforma Fénix, así como también

---

<sup>2</sup> Cuenta de Capitalización Individual.



se han incorporado o modificado reglas de negocios en el Sistema Automático de Supervisión (SAS) para validar la consistencia de las informaciones remitidas por los entes supervisados.

La SIPEN, a través de sus áreas técnicas, orienta sus esfuerzos para garantizar los derechos previsionales y el otorgamiento correcto de los beneficios contemplados en el SDP. En este sentido, es importante resaltar que durante el período enero – noviembre de 2021, el sistema previsional ha beneficiado 944 personas con pensiones por discapacidad y se han otorgado 1,275 pensiones de sobrevivencia, las cuales benefician a 2,520 personas.

En promedio, durante el período enero – noviembre de 2021, los pensionados por discapacidad han recibido RD\$12,473.02, mientras que los pensionados por sobrevivencia RD\$15,293.88.

Con relación a la devolución de saldo a afiliados que padecen de una enfermedad terminal, durante el referido período, se ha devuelto un monto de RD\$6,610,967.99, correspondiente a un total de doce (12) solicitudes de devolución aprobadas.

De igual forma, en cuanto a la devolución de saldo a afiliados de ingreso tardío, al mismo corte citado, se han devuelto RD\$7,926.94 millones, correspondientes a un total de 25,785 solicitudes de devolución aprobadas. Con este número de devoluciones se alcanza un 99.4% de aprobación por este concepto.

Para el mismo período, se ha realizado la devolución de los recursos acumulados a los familiares de afiliados fallecidos por un monto ascendente a RD\$1,277.58 millones.



Asimismo, se han otorgado un total de 404 pensiones por vejez, de las cuales 8 corresponden a afiliados de ingreso tardío y 396 a trabajadores “no afiliados de ingreso tardío” con 55 años de edad o más y con un fondo acumulado que le ha permitido una pensión igual o superior al 150% de la pensión mínima del Régimen Contributivo. En promedio, dichos pensionados han recibido RD\$31,092.90 y RD\$26,014.33, respectivamente. Adicionalmente, se han otorgado 17,597 pensiones por Cesantía por Edad Avanzada, con un monto promedio de RD\$11,020.81.

Como parte de las iniciativas contempladas en el Plan Operativo Anual de la Dirección de Control de Beneficios, durante el período enero – noviembre de 2021, se iniciaron tareas relacionadas a la actividad siguiente:

- Elaborar la propuesta de modificación de normativa para el otorgamiento de los beneficios del Sistema de Capitalización Individual. Esta normativa, entre otros elementos, busca facilitar a los afiliados y beneficiarios los procesos establecidos para el otorgamiento y pago de beneficios en el sistema. Esta actividad está alineada al programa “*Diseñar e implementar mecanismos e incentivos para reducir barreras de acceso a los beneficios de las prestaciones económicas del Sistema Dominicano de Pensiones*” del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social, cuya fecha de implementación es en el año 2022.
- Elaborar la propuesta de normativa para la transferencia de información relativa al proceso de otorgamiento de pensiones de discapacidad y sobrevivencia de los afiliados y



pensionados del Sistema de Reparto regido por las leyes núm. 1896-48 y 379-81. Esta normativa tiene por objeto establecer mejoras internas en el proceso de supervisión de estos beneficios.

Durante el referido período, se concluyeron las tareas relacionadas a las actividades siguientes:

- Se elaboró la normativa para la transferencia de información relativa al proceso de otorgamiento de pensiones de discapacidad y sobrevivencia de los afiliados al Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA). Esta normativa tiene por objeto establecer mejoras internas en el proceso de supervisión de estos beneficios.
- Se elaboró la normativa relativa al otorgamiento de los beneficios del Sistema de Reparto. Con esta norma se establecen los lineamientos y procedimientos que deberá seguir el Autoseguro de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP), para la tramitación y pago de los beneficios del Seguro de Discapacidad y Sobrevivencia a favor de los afiliados y pensionados del Sistema de Reparto regido por las leyes núm. 1896-48 y 379-81, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 36 de la ley núm. 397-19 que crea el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).

De igual manera, el Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección contempla las actividades relacionadas al proceso diario de



supervisión del otorgamiento y pago de beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones. Sobre este particular, durante el período enero-noviembre de 2021, en términos de supervisión de casos, se obtuvieron los resultados siguientes:

<b>Tipo de beneficio</b>	<b>Cantidad casos revisados</b>
Vejez	396
Cesantía por edad avanzada	1,316
Discapacidad	1,353
Sobrevivencia	4,045
Devolución CCI ingreso tardío	1,550
Devolución CCI enfermedad terminal	20
<b>Total</b>	<b>8,680</b>

En ese mismo orden, la revisión integral de los beneficios del sistema previsional se extiende a la supervisión de los pagos de estas prestaciones. Para el referido período fueron revisados 2,549 pagos realizados a los beneficiarios de pensiones por sobrevivencia y 944 pagos a pensionados por discapacidad. Además, la Dirección de Control de Beneficios, en conjunto a la Dirección de Control de Inversiones, realiza un cruce automatizado de los datos cargados al SAS a través de la circular núm. 86-13 sobre salidas de recursos del fondo y los montos reportados en la sección estado de cambio en el patrimonio del fondo de pensiones del informe diario, con fines de validar los datos reportados. Para este período se revisaron 30,681 registros relativos al pago de beneficios.



Para el período enero – noviembre de 2021, la CTD, con el apoyo de la labor de supervisión y fiscalización de la Secretaría de esa misma instancia, emitió un total de 944 Certificaciones por Discapacidad de afiliados al Sistema Dominicano de Pensiones, divididas de la manera siguiente:

- 384 certificaciones de discapacidad parcial.
- 560 certificaciones de discapacidad total.

Asimismo, es preciso destacar que, para la emisión de estas certificaciones se llevaron a cabo un total de 24 reuniones durante el referido período.

La Dirección genera con periodicidad mensual reportes estadísticos que sirven de insumo para las publicaciones mensuales y trimestrales que realiza la Superintendencia de Pensiones a través de distintos medios. Para el período enero – noviembre de este año, entre otros reportes, se realizaron los siguientes:

- Cantidad de solicitudes de pensión por sobrevivencia, discapacidad y pago de beneficios por ingreso tardío según estatus.
- Cantidad de solicitudes mensuales de pensión por sobrevivencia y de discapacidad según estatus.
- Cantidad de solicitudes de pensión por sobrevivencia y de discapacidad según la causa de declinación.
- Cantidad de beneficiarios de pensión por sobrevivencia y de discapacidad según género.
- Cantidad de pensiones otorgadas de discapacidad por grado.



- Monto de pensión promedio por sobrevivencia y de discapacidad.
- Montos CCI devueltos a afiliados de ingreso tardío.
- Montos devueltos a herederos legales por concepto de solicitudes de pensiones por sobrevivencia declinadas.
- Cantidad de pensiones por vejez y cesantía por edad avanzada.
- Monto de pensión promedio por vejez y de cesantía por edad avanzada.

En otro orden, para el período enero – noviembre de 2021, la Dirección de Control de Beneficios participó en las reuniones técnicas del equipo multidisciplinario de la SIPEN que está trabajando en la propuesta de modificación y reforma de la ley núm. 87-01, bajo la coordinación institucional del Ministerio de la Presidencia.

### **3.2 Desempeño de la Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión**

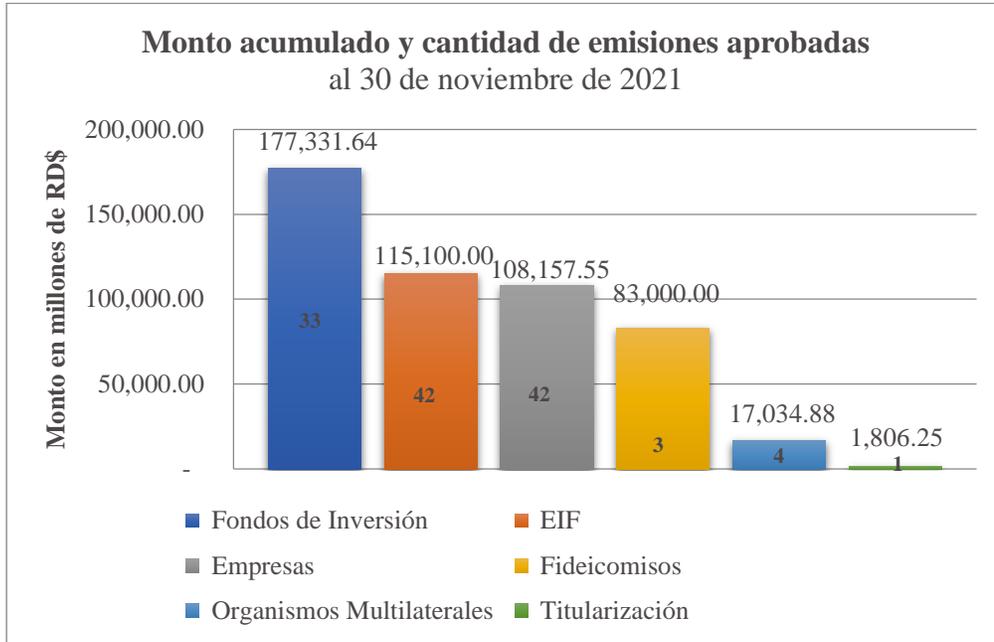
La Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRYLI) tiene por objeto principal determinar el grado de riesgo actual de cada instrumento financiero, a ser considerado como alternativa de inversión para los fondos de pensiones. Asimismo, establecer los límites máximos de inversión por tipo de instrumento e incentivar la diversificación de las inversiones de dichos fondos, según lo establecido en el artículo 99 de la ley núm. 87-01.



Las resoluciones de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRyLI) se encuentran asociadas a la línea de acción de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2.2.3.6. Impulsar la diversificación de la inversión de los fondos de pensiones en favor del desarrollo nacional, a través de la participación de nuevos emisores calificados y la emisión de nuevos instrumentos de inversión que permitan mantener adecuados niveles de rentabilidad-riesgo.

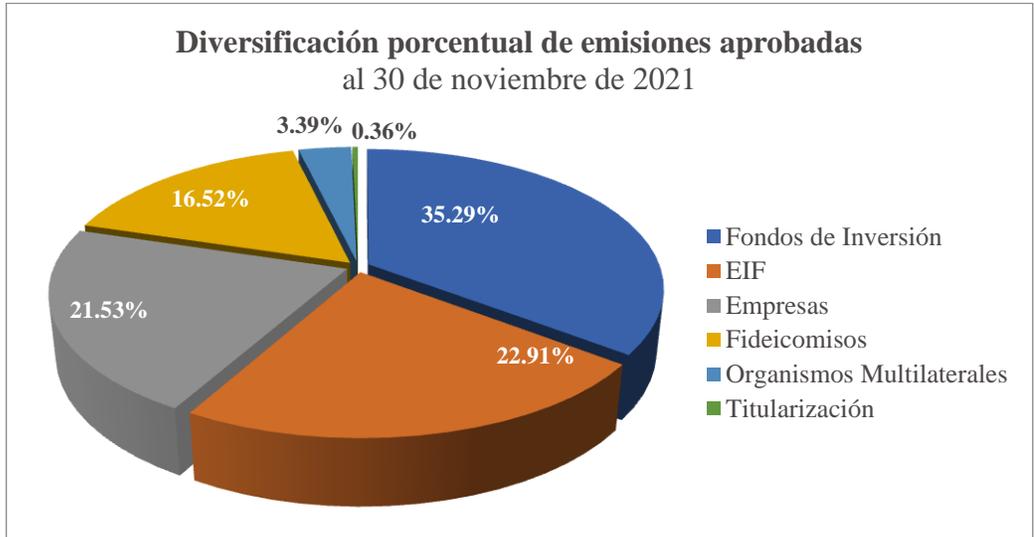
En ese sentido, respecto a la aprobación de nuevos instrumentos financieros de oferta pública como alternativa de inversión para los fondos de pensiones, al 30 de noviembre 2021, la Comisión ha aprobado 125 emisiones por un total de RD\$502,430.32 millones, de las cuales 42 emisiones corresponden a entidades de intermediación financiera, equivalentes a RD\$115,100.00 millones; asimismo, 42 emisiones de empresas, por un monto de RD\$108,157.55 millones; 33 emisiones de fondos de inversión, por más de RD\$177,331.64 millones; 4 emisiones de organismos multilaterales, por un total de RD\$17,034.88 millones; 3 emisiones de fideicomisos de oferta pública, por un total de RD\$83,000.00 millones y una emisión correspondiente a titularización de cartera de créditos hipotecarios, por un total de RD\$1,806.25 millones.





**Fuente:** Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión





**Fuente:** Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión

Durante el período enero – noviembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRyLI) realizó las evaluaciones relativas a las calificaciones de riesgo de instrumentos financieros de oferta pública a ser considerados como alternativa de inversión para los fondos de pensiones. En ese sentido, la CCRyLI autorizó los instrumentos siguientes:

1. Cuotas de Participación del Fondo JMMB Fondo Mutuo de Mercado de Dinero, administrado por JMMB Sociedad

---

3 Porcentajes en base al monto total de emisiones de oferta pública aprobadas por tipo de instrumento al 30 de noviembre 2021.



- Administradora de Fondos de Inversión, S.A., aprobado mediante resolución núm.196;
2. Cuotas de Participación del Fondo JMMB Fondo Mutuo de Mercado de Dinero en Dólares, administrado por JMMB Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A., aprobado mediante resolución núm. 197;
  3. Emisión de Cuotas de Participación del Fondo JMMB Fondo de Inversión Cerrado Inmobiliario II, administrado por JMMB Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A., aprobado mediante resolución núm. 198;
  4. Bonos Corporativos de Parallax Valores, Puesto de Bolsa, S.A., aprobado mediante resolución núm. 199;
  5. Bonos de Deuda Subordinada de Banco Múltiple Promerica de la República Dominicana, S.A., aprobado mediante resolución núm. 200;
  6. Bonos de Deuda Subordinada de Asociación La Nacional de Ahorros y Préstamos, aprobado mediante resolución núm. 201.
  7. Bonos de Deuda Subordinada de Banco Popular Dominicano, S.A.– Banco Múltiple, aprobado mediante resolución núm. 202;
  8. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Cerrado de Desarrollo Advanced Oportunidades II, administrado por Advanced Asset Management S.A., aprobado mediante resolución núm. 203;
  9. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Cerrado de Desarrollo BHD Fondos I, administrado por la Administradora de Fondos de Inversión BHD, S.A., aprobado mediante resolución núm. 204;



10. Emisión de Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Cerrado de Desarrollo de Viviendas en la República Dominicana I, administrado por la Administradora de Fondos de Inversión Universal, S.A., aprobado mediante resolución núm. 205;
11. Bonos Corporativos de Ingeniería Estrella, S.A., aprobado mediante resolución núm. 207;
12. Bonos Corporativos de Alpha Sociedad de Valores, S.A.- Puesto de Bolsa, aprobado mediante resolución núm. 208;
13. Cuotas de Participación del Fondo JMMB Fondo Mutuo Plazo 90 Días, administrado por JMMB Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A., aprobado mediante resolución núm. 209;
14. Cuotas de Participación del Fondo JMMB Fondo de Inversión Cerrado de Desarrollo de Sociedades de Energía Sostenible, administrado por JMMB Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A., aprobado mediante resolución núm. 210.
15. Bonos de Deuda Subordinada de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos, aprobado mediante resolución núm. 211.
16. Bonos Corporativos de la Empresa Generadora de Electricidad ITABO, S.A., aprobado mediante resolución núm. 212.
17. Fideicomiso para la Operación, Mantenimiento y Expansión de la Red Vial Principal de la República Dominicana, aprobado mediante resolución núm. 213.

Dado lo anteriormente expuesto, se puede evidenciar el rol importante desempeñado por la Comisión Clasificadora, respecto a



las aprobaciones de nuevos instrumentos financieros de oferta pública como alternativas de inversión para los fondos de pensiones.

En ese sentido, el Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección contempla las actividades relacionadas al proceso de supervisión y revisión periódica de la calificación de riesgos de instrumentos financieros previamente aprobados por dicha comisión, sobre este particular, durante el período enero–noviembre de 2021, en términos de supervisión y revisión, se obtuvo un resultado de un 98% promedio con relación a la meta de 95% establecida para revisiones periódicas programadas.

Cabe resaltar, que la composición de la cartera de inversión de los fondos de pensiones ha cambiado su perfil de manera notable en los últimos años, pasando del 100% en certificados de depósito de las entidades de intermediación financiera durante los inicios del Sistema Dominicano de Pensiones, a una mayor diversificación por tipos de instrumentos.

### **3.3 Desempeño de la Dirección de Control Operativo**

#### **A. Aportes Voluntarios Extraordinarios**

Con la finalidad de optimizar las pensiones de los afiliados, la Superintendencia de Pensiones, junto con las demás entidades involucradas del Sistema Dominicano de Pensiones, para el período 2020-2024 esta Superintendencia de Pensiones identificó como iniciativa institucional para ser incluida en el Sistema de Metas Presidenciales, el desarrollo de un mecanismo que les permita a los



afiliados al Sistema Dominicano de Pensiones la realización de aportes voluntarios extraordinarios, haciendo uso del sistema financiero nacional. En ese sentido, se emitió la resolución SIPEN núm. 441-21, mediante la cual se instruye a la Tesorería de la Seguridad Social a crear un mecanismo que permita la realización de aportes voluntarios extraordinarios por parte de los afiliados al régimen contributivo del sistema de capitalización individual.

Al 30 de noviembre de 2021, el Sistema de Capitalización Individual cuenta con 4,259,729 afiliados, los cuales representan el 95% del total de afiliados del Sistema Dominicano de Pensiones, quienes serían beneficiados por esta iniciativa al poder realizar aportes voluntarios extraordinarios, que resultarían en una mejor pensión al momento de retiro.

Dichos aportes podrán efectuarse a través de la Red Financiera Nacional, de manera voluntaria y directa por el afiliado, con la periodicidad que este decida.

Para el logro de este proyecto, la Superintendencia emitió la Resolución núm. 441-21 de fecha 23 de abril de 2021, a través de la cual le instruye a la Tesorería de la Seguridad Social y a la Empresa Procesadora de la Base de Datos para la creación de un mecanismo que permita la realización de los aportes voluntarios extraordinarios, en un plazo de 120 días calendario contados a partir de su promulgación.

En el mes de octubre 2021, la Tesorería de la Seguridad Social emitió el “Instructivo para realizar Aportes Extraordinarios a su



Cuenta de Capitalización Individual”, el cual será socializado con las instituciones involucradas en el proceso. El 17 de diciembre 2021 fue emitida por la Superintendencia de Pensiones la resolución núm. 448-21 sobre aportes voluntarios extraordinarios.

A estos efectos se desarrolló el mecanismo que les permite a los afiliados al Sistema Dominicano de Pensiones la realización de aportes voluntarios extraordinarios, haciendo uso del sistema financiero nacional y del sistema de recaudo, distribución y pago. El afiliado puede acceder al mismo a través de la página web de la Tesorería de la Seguridad Social, por medio del enlace “Registro de Afiliados”.

#### **B. Acuerdo de Supervisión Interinstitucional**

La Superintendencia de Pensiones firmó junto a las Superintendencia de Bancos, de Seguros y de Mercado de Valores, un adendum al Protocolo de Entendimiento para la Supervisión Consolidada, con el fin de relanzar la Comisión de Enlace como canal efectivo de intercambio de información entre las cuatro entidades supervisoras.

Entre las funciones de la Comisión de Enlace están la de facilitar y supervisar el estricto cumplimiento de los compromisos asumidos por cada una de las partes firmantes respecto al intercambio de información, así como notificar sobre la ocurrencia de cualquier actividad sospechosa o ilícita relacionada con el lavado de activos o el financiamiento del terrorismo.

El documento contempla que la iniciativa es particularmente relevante en el contexto actual, pues el posible impacto de la



pandemia en el sistema y el mercado “obliga a los supervisores a actuar de manera coordinada, aplicando un enfoque macroprudencial y de supervisión consolidada para grupos de importancia sistémica”.

Se han realizado reuniones técnicas a través de las cuales todas las Superintendencias presentaron los mecanismos de supervisión utilizados para la fiscalización de los entes correspondientes.

En adición, se coordinarán reuniones con el área de fiscalización de la Superintendencia de Seguros, a fin de realizar inspecciones conjuntas a las compañías de seguro durante el año 2022.

### **C. Supervisión Cifras de Control procesos de Afiliación, Recaudación de la Dispersión, Traspasos y Administración de Cuentas de Capitalización Individual**

#### **Afiliación**

Al 30 de noviembre de 2021 las Administradoras de Fondos de Pensiones tramitaron un total de 134,338 solicitudes de afiliación, de las cuales 58,916 fueron afiliaciones automáticas y 75,422 fueron afiliaciones por suscripción de contrato; correspondientes a un 44% y 56% respectivamente.

#### **Recaudación de la Dispersión**

En cuanto a los montos cotizados al Sistema Dominicano de Pensiones, al 30 de noviembre 2021 se han recaudado un total de RD\$5,863.34 millones de los cuales RD\$4,568.88 millones, equivalentes a un 78%, fueron individualizados al Sistema de Capitalización Individual; RD\$794,302,642.91, equivalentes a un



14%, fueron individualizados a los Fondos de Reparto Individualizado; mientras RD\$500,150,000.85, equivalentes al 9%, fueron individualizados al Fondo de Solidaridad Social, al Sistema de Reparto administrado por la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) y a las Operaciones de la SIPEN, Dirección de Información y defensa de los Afiliados (DIDA) y Tesorería de la Seguridad Social (TSS).

### **Traspasos**

Al 30 de noviembre 2021, fueron procesadas 31,063 solicitudes de traspasos entre Administradoras de Fondos de Pensiones, las cuales representaron un traslado de recursos de RD\$11,181,038,041.

Por otro lado, dando cumplimiento a la Resolución núm. 289-03 emitida por el CNSS y la Resolución núm. 344-12 emitida por la SIPEN, se realizan los traspasos desde el Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto, los cuales son efectuados para todos aquellos afiliados que al momento del inicio del Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia, tenían más de 45 años de edad; contaban con derechos adquiridos por las leyes 1896-48 sobre Seguros Sociales y/o 379-81 sobre las Jubilaciones y Pensiones de los Empleados del Sector Público y fueron afiliados de manera automática o voluntaria a una AFP. Este proceso se lleva a cabo por la Superintendencia de Pensiones en conjunto con la DIDA, UNIPAGO y la Asociación Dominicana de Fondos de Pensiones (ADAFP). Desde enero 2013 al 30 de noviembre del presente año, se han traspasado 6,002 afiliados, lo que ha representado un traslado de recursos de RD\$2,145.20 millones.



## **Administración de Cuentas de Capitalización Individual**

Dentro de los procesos de supervisión de administración de cuentas de capitalización individual, se encuentra la autorización de reactivación de aquellas cuentas que fueron cerradas por devolución de saldo por ingreso tardío, por herencia o por sobrevivencia, y que luego recibieron un nuevo aporte o se individualizó un aporte rezagado. Al 30 de noviembre 2021 se recibieron y autorizaron 4,583 solicitudes de reactivación de Cuentas de Capitalización Individual (CCI).

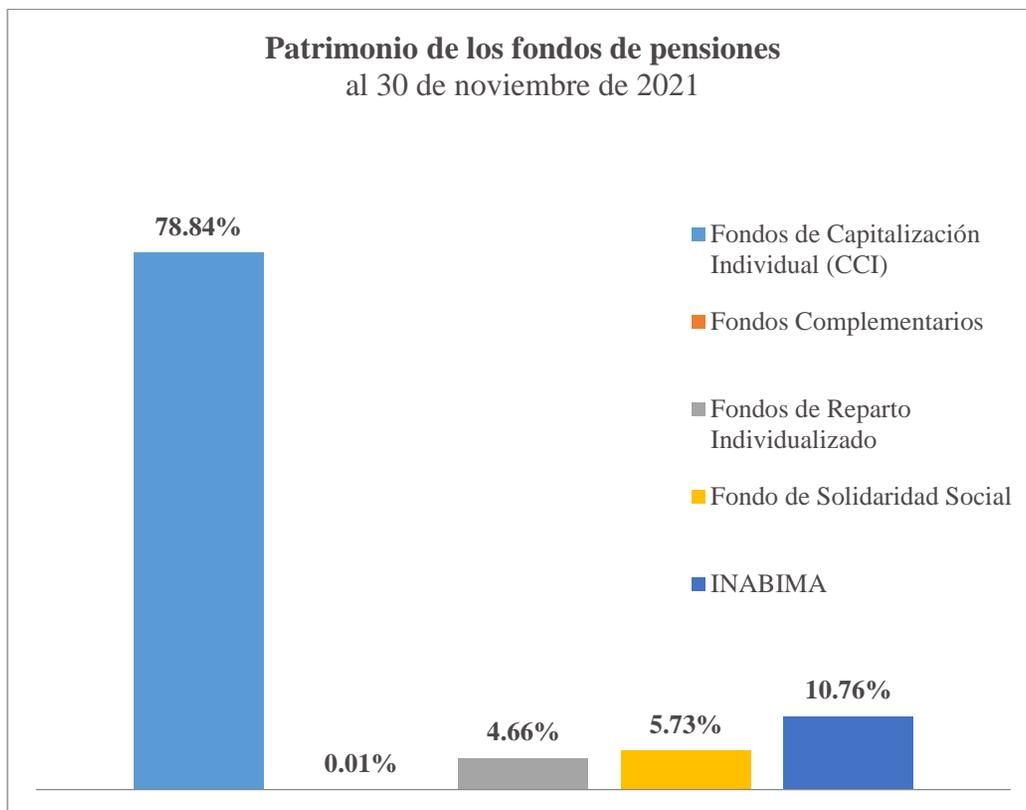
### **3.4 Desempeño de la Dirección de Control de Inversiones**

El objetivo general de la Dirección de Control de Inversiones es fiscalizar y supervisar las inversiones que son realizadas con los recursos de los Fondos de Pensiones y garantizar el cumplimiento de lo establecido en la ley núm. 87-01 y sus modificaciones, Reglamento de Pensiones y demás normas complementarias.

En tal sentido, presentamos las principales variables del sistema que se encuentran bajo la supervisión de esta Dirección.

Al 30 de noviembre de 2021, el patrimonio de los fondos de pensiones asciende a RD\$948,291.75 millones y está distribuido como sigue:





**Fuente:** Dirección de Control de Inversiones

Visto el gráfico anterior, el 78.84% del patrimonio corresponde a los recursos acumulados en los fondos de pensiones de capitalización individual, el 0.01% a fondos complementarios, 4.66% a fondos de reparto individualizado, 5.73% al Fondo de Solidaridad Social y 10.76% correspondiente al fondo del Instituto de Bienestar Magisterial (INABIMA). Del total del patrimonio, el 84.45% está administrado por cuatro (4) AFP: Popular (27.36%), Reservas (21.33%), Crecer (18.89%) y Siembra (16.87%). Las AFP Romana, Atlántico y JMMB-BDI, administran el 2.12% del patrimonio total de los fondos. Cabe destacar que AFP Reservas administra el fondo de reparto individualizado de los empleados del



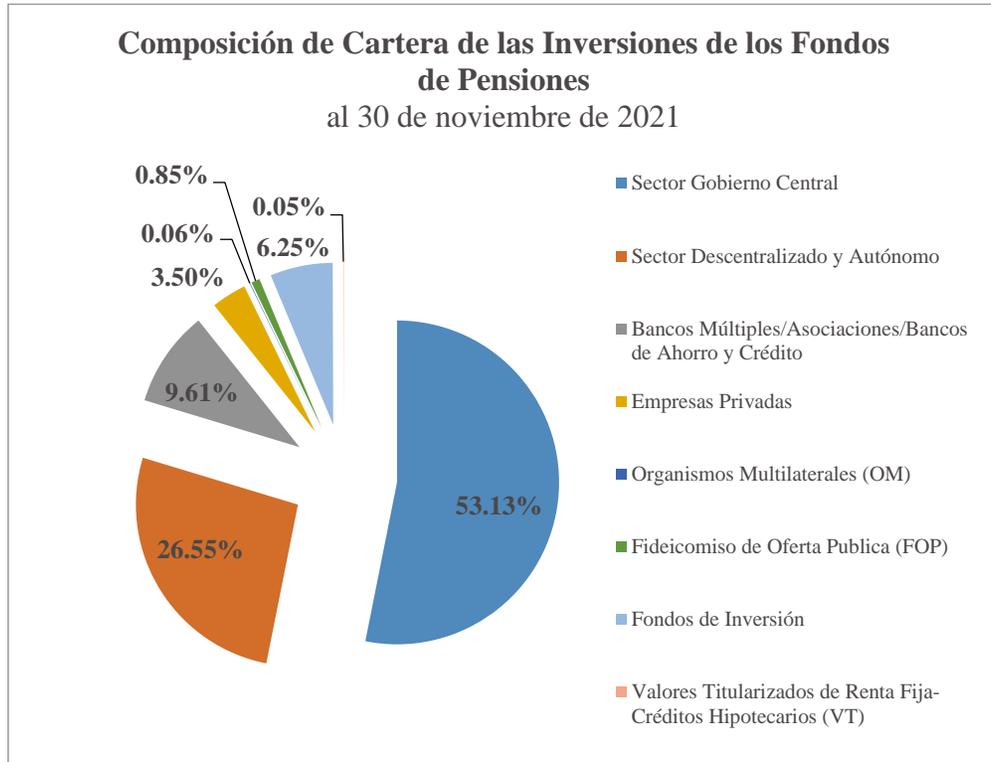
Banco de Reservas y, como AFP pública, administra el Fondo de Solidaridad Social. Dentro de los fondos de reparto individualizado, se encuentra el fondo de jubilaciones y pensiones del personal del Banco Central, cuyo patrimonio corresponde al 2.66% del total de los fondos de pensiones.

Conforme a lo establecido en la ley núm. 87-01, los recursos de los fondos de pensiones deben ser invertidos por las AFP con el objetivo de obtener una rentabilidad que incremente las cuentas individuales de los afiliados. En tal sentido, destacamos que la rentabilidad nominal promedio ponderado de los últimos doce meses, para el sistema de capitalización individual es de 12.02% y 11.91% la correspondiente al sistema en su totalidad, incluyendo la rentabilidad de las inversiones del fondo del INABIMA.

A través de los años de existencia del Sistema Dominicano de Seguridad Social, los fondos de pensiones se han constituido en un importante ahorro nacional, convirtiéndose en el principal catalizador del mercado de capitales del país, el cual ha ido desarrollándose de manera paulatina pero constante tratando de suplir la demanda de instrumentos que requiere el crecimiento exponencial de los fondos de pensiones. Es importante destacar que, a inicios del sistema, estos recursos se encontraban invertidos en su totalidad en las entidades de intermediación financiera. Con el desarrollo del mercado de valores y la oferta de instrumentos financieros que ha ido en incremento a través de los años, esta realidad ha cambiado.



En tal sentido, debajo se encuentra el detalle de cómo está colocado el portafolio de inversiones de los fondos de pensiones, al corte del presente informe:



**Fuente:** Dirección de Control de Inversiones

Visto lo expuesto anteriormente y en consonancia con las funciones que le atribuye la ley núm. 87-01 a la Superintendencia de Pensiones y el objetivo general de la Dirección de Control de Inversiones, diariamente las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) remiten a través del Sistema Automatizado de Supervisión (SAS), el informe diario de los fondos de pensiones correspondiente a la información financiera diaria de cada fondo administrado y que contiene la entrada y salida de recursos de los fondos.



El informe diario de los fondos de pensiones es el principal insumo para las labores de supervisión realizadas por la dirección, al proceso de inversión de los recursos pertenecientes a los fondos de pensiones. En tal sentido, diariamente se reciben once informes, los cuales son cargados por las AFP al Sistema Automatizado de Supervisión a través de una red privada entre éstas y la SIPEN, y luego son sometidos a las validaciones de reglas de negocios, las cuales están preestablecidas y parametrizadas para ser realizadas por nuestro sistema de acuerdo a lo establecido en la ley núm. 87-01 y sus modificaciones y normativa complementaria.

En tal sentido, el total de informes diarios revisados y validados durante el período enero-noviembre de 2021 es de dos mil quinientos ocho (2,508). Cabe destacar que, en adición a la validación automatizada realizada, se procede a hacer un doble chequeo para certificar que los cálculos realizados por el sistema son consistentes y que el valor de la cuota del día para cada fondo de pensiones, es el correcto. Esta actividad fue destacada como buena práctica en las auditorías externas realizadas en el marco de la certificación de la norma ISO 9001:2015, distinción con la que cuenta la SIPEN.

Asimismo, dentro de las funciones principales de la Dirección de Control de Inversiones, se encuentra la remisión del vector de precios que es utilizado por las AFP para valorar las inversiones de los fondos de pensiones bajo su administración. El vector de precios es elaborado y generado diariamente y consiste en un documento (archivo de texto) que contiene todos los instrumentos que han sido adquiridos por cada fondo de pensiones y que además, incluye los



instrumentos emitidos que se encuentran disponibles en el mercado de valores y que son alternativa de inversión para los fondos porque han sido previamente aprobados por la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRYLI), establecida por la ley núm. 87-01 para los fines.

Es preciso destacar que se remite un vector de precios por cada fondo de pensiones y en tal sentido, al cierre de noviembre de 2021 se han elaborado y remitido un total de dos mil setecientos treinta y ocho (2,738) vectores de precios, incluyendo el remitido al Instituto de Bienestar Magisterial (INABIMA) para valorar las inversiones que ha realizado este fondo y que son informadas de manera diaria a esta Superintendencia.

Adicionalmente, se supervisa el cumplimiento de los límites máximos de inversión establecidos por la CCRYLI y se consulta el boletín estadístico publicado por la Bolsa de Valores de la República Dominicana, para fines de verificar las transacciones del mercado primario y secundario, sirviendo este boletín como base para realizar el ajuste de los precios de los instrumentos, conforme a la metodología de valoración establecida en la resolución núm. 395-17 y sus modificaciones, sobre el control de las inversiones locales de los fondos de pensiones, emitida por esta Superintendencia.

Por otra parte, en aras de contribuir con la transparencia y dotar de toda información relevante a los afiliados y otros grupos de interés y, con el firme propósito de cumplir con nuestro compromiso como Superintendencia de contribuir con la educación previsional y



financiera de los dominicanos, esta dirección publica en la página web de la SIPEN de manera mensual, los estados financieros y las estadísticas más relevantes concernientes a las inversiones de cada fondo de pensiones. Estas estadísticas se encuentran comprendidas en nueve (9) reportes, los cuales son:

- Comisión sobre saldo administrado AFP.
- Composición mensual de cartera de inversiones fondos de pensiones.
- Composición mensual de cartera de los fondos de pensiones complementarios.
- Duración del portafolio de los fondos de pensiones.
- Inversiones de los fondos de pensiones en divisas (USD\$).
- Inversiones de los fondos de pensiones según calificación de riesgo.
- Inversiones de los fondos de pensiones según plazo de instrumentos.
- Rentabilidad Nominal y Real de los fondos de pensiones.
- Tasa de interés promedio ponderado de las inversiones de los fondos de pensiones, por tipo de instrumento.

En tal sentido, en el período enero-noviembre de 2021 se han publicado cien (100) estados financieros correspondientes a cada uno de los fondos de pensiones y nueve (9) documentos que incluyen los datos de manera mensual del período, los cuales son presentados en formato de Excel para fines de ofrecer a los interesados facilidad en la utilización de los documentos, en caso de necesitarlos.



En otro orden, destacamos nuestra participación en el equipo creado para la implementación del Hub de Innovación Financiera en el país. Este equipo interinstitucional está coordinado por el Banco Central de la República Dominicana, bajo la asesoría de consultores expertos en la materia del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y está integrado por las Superintendencias de Bancos, Mercado de Valores, Pensiones y Seguros, como entidades reguladoras del sector financiero. El objetivo del hub es asistir al sector y sus empresarios, que quieran ofrecer productos nuevos basados en tecnología y brindarles un espacio de diálogo individualizado donde podrán recibir información y respuestas sobre las iniciativas presentadas. En el marco del equipo creado, hemos trabajado en la elaboración de los manuales y toda la documentación necesaria para la culminación y puesta en marcha del hub, así como del acuerdo interinstitucional que será firmado por los titulares de cada una de las entidades, mostrando así su compromiso con las actividades que se derivarán de la implementación de éste. El Hub de Innovación Financiera es un hito relevante para el país ya que integra todo el sector regulador financiero trabajando unido y en consonancia, en materia de innovación.

Finalmente, con relación a las actividades de manera interna, destacamos las siguientes:

- Generación de un nuevo reporte que incluye el valor cuota diario de cada fondo de pensiones, para fines de ser publicado en la página web.



- Realización de pruebas al Sistema de Gestión de Inversiones (SGI) en el marco de la migración de este desde el lenguaje de programación ASP.NET a PHP.
- Mejoras y correcciones al SGI relacionadas a la generación del vector de precios, la cartera espejo y el programa de emisiones, donde se registran los instrumentos financieros que son alternativa de inversión para los fondos de pensiones.
- Mejoras realizadas al SGI sobre la inclusión de amortización de capital de los instrumentos financieros con estas características.
- Mejoras realizadas al reporte de composición de cartera por tipo de instrumentos, para fines de incluir instrumentos valorados a vencimiento.
- Remisión mensual a directores y encargados de la institución del resumen de las principales variables de las inversiones de los fondos de pensiones.
- Cálculo mensual de la rentabilidad mínima y reserva de fluctuación, para fines de verificar cumplimiento.
- Revisión del stock de validaciones de negocio incluidas en el Sistema Automatizado de Supervisión (SAS), para fines de verificar la pertinencia y la efectividad de las mismas.
- Inclusión de nuevas validaciones de negocio dentro del SAS, para agregar reglas que han sido identificadas como necesarias, surgidas fruto de las labores de supervisión.
- Remisión con periodicidad quincenal de las estadísticas de las inversiones de los Fondos de Pensiones, para insumo de las demás direcciones de la Superintendencia.



- Remisión mensual a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) de la rentabilidad mensual anualizada promedio ponderado del sistema de capitalización individual, para fines de ser aplicada a las facturas de empleadores pagadas fuera del plazo establecido, de conformidad con lo establecido en la ley núm. 13-20.

### **3.5 Desempeño de la Dirección de Estudios**

#### **a) Estudios del Sistema Previsional**

La Superintendencia de Pensiones evalúa de manera periódica las principales variables del Sistema Previsional, a partir de lo cual realiza análisis de impacto, diagnóstico y proyección en materia financiera, económica y regulatoria sobre el SDP, así como en lo referente a diferentes sistemas previsionales de la región.

Durante este año 2021 ha enfocado sus esfuerzos, principalmente, en la elaboración y compilación de propuestas de modificación y reforma de la ley núm. 87-01, bajo la coordinación institucional del Ministerio de la Presidencia, incluyendo la actualización del Estudio sobre el Régimen Contributivo Subsidiado en el ámbito del Sistema Dominicano de Pensiones.

Además, en brindar apoyo técnico en materia previsional para la realización de diferentes estudios en temas de incentivos regulatorios, portafolios de referencia y prácticas de manejo de riesgo en los fondos de pensiones, auspiciado por el equipo de la Red de Pensiones en América Latina y el Caribe del Banco Interamericano de Desarrollo (Red PLAC), y la recopilación,



proyección y remisión de información para la continuación del diseño y elaboración de propuestas del proyecto de cobertura en salud para los pensionados del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

En ese tenor, se realizaron análisis, recopilaciones de información y datos a requerimiento de diferentes entidades nacionales e internacionales como fuente para la elaboración de informes previsionales y sociales. Entre estas entidades se encuentran la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, por sus siglas en inglés), la Organización Internacional de Supervisores de Pensiones (IOPS, por sus siglas en inglés), el Banco Mundial (BM) y Red PLAC del BID; el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD); la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (PRO-COMPETENCIA), el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP), la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), entre otras, además de dar respuestas a las solicitudes de información por usuarios internos y externos, a través del Portal Único de Solicitud de Información Pública (SAIP).

Asimismo, desde la Dirección de Estudios se ha apoyado la participación de la SIPEN en el proyecto de interoperabilidad del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), coordinado por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), en el que se llevó a cabo la revisión y modificación del glosario de términos y el mapa conceptual del funcionamiento del Sistema Dominicano de Seguridad Social, a fin



de unificar los criterios en cuanto a las definiciones de las variables a ser tratadas por los técnicos de la OGTIC que trabajarán en la plataforma de interoperabilidad entre las entidades del SDSS.

De igual manera, hemos continuado realizando acciones para la mejora constante del Sistema Dominicano de Pensiones en lo relativo a sus datos estadísticos, su transformación en información y la disponibilidad de esta. Se han definido los términos de referencia para el diseño e implementación de un Sistema de Información Empresarial (Data Warehouse e Inteligencia de Negocios) en la Dirección de Estudios de la SIPEN, juntamente con las acciones de revisión, rediseño y mejoras a las herramientas vigentes de proyección y cálculo de estimaciones de pensiones.

#### **b) Evaluación SIRO**

La Superintendencia de Pensiones, como parte de su labor de regulación y supervisión, ejecuta evaluaciones periódicas de riesgo operativo en las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), a partir de la normativa complementaria y la promoción de mejores prácticas operativas que aseguren el control, prevención y mejora continua de los procesos en las entidades administradoras del sistema.

Durante este año 2021, se ejecutaron las acciones de revisión de los informes de autoevaluaciones de riesgo operativo de las AFP, correspondiente al período enero-diciembre de 2020, y sus metodologías de gestión de riesgo, por parte del equipo técnico del Comité de Riesgo Operativo SIPEN. Asimismo, de manera continua se realiza la supervisión de carga y recopilación de reportes de las



AFP a la base de datos de eventos de riesgos y la gestión de la documentación de sus procesos para revisión por parte de las direcciones técnicas en el marco de esta supervisión de riesgo operativo.

Como parte de la planificación estratégica 2021-2025 de la SIPEN, alineado directamente al programa incluido en el Plan Estratégico del SDSS, se han identificado y elaborado los términos de referencia para la contratación de consultoría de implementación de un modelo de supervisión y gestión integral de riesgos de las entidades administradoras del Seguro de Discapacidad, Vejez y Sobrevivencia. Esta permitirá ampliar el alcance y las labores de supervisión de riesgo que realiza esta Superintendencia, logrando así el fortalecimiento del Sistema Dominicano de Pensiones y la protección de los derechos de los ciudadanos afiliados.

### **c) Gestión en Sistema de Metas Presidenciales**

Dada la importancia de la educación previsional, la meta “fomento de la educación previsional en la sociedad” se incluyó nuevamente en el Sistema de Metas Presidenciales gestionado por el Ministerio de la Presidencia (MINPRE) para el período 2020-2024, como forma de continuar emprendiendo acciones para contrarrestar el desconocimiento de la ciudadanía sobre sus derechos, deberes y funcionamiento del Sistema Dominicano de Pensiones. Incluyendo esta vez como metas intermedias o hitos principales la publicación de cuentos infantiles de la SIPEN (realizado en el mes de marzo en el marco de la Semana Económica y Financiera del Banco Central de la República Dominicana 2021); impartir un Diplomado sobre



Sistema Dominicano de Pensiones dirigido a los miembros del Colegio Dominicano de Periodistas (CDP); y continuar con la inclusión del contenido sobre temas previsionales y financieros dentro de los programas básicos, medios, técnicos y académicos del sistema educativo nacional.

Esta meta apunta al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), respecto al fortalecimiento de la cultura de seguridad social y el posicionamiento del SDSS.

En relación con los indicadores establecidos para medir la efectividad de la referida meta institucional, la cual ha mantenido un ritmo de ejecución de un 100%, los resultados que la misma ostenta al 30 de noviembre de 2021, se presentan a continuación:

<b>Indicador</b>		Lograr impactar y/o capacitar al menos 1,300 personas al año sobre sus deberes, derechos y funcionamiento del Sistema Previsional, para el período 2020-2024, a través de las diferentes acciones formativas y actividades de la Escuela de Educación Previsional.	
<b>Meta 2021</b>	1,300 personas capacitadas	<b>Resultado 30 de noviembre de 2021</b>	2,408 personas capacitadas

Cabe destacar que la Superintendencia de Pensiones recibió de la Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS), un Certificado al Mérito en el Premio de Buenas Prácticas para las Américas 2020, en reconocimiento a sus proyectos e iniciativas para el fomento a la educación previsional, sirviendo como referente a otros sistemas de pensiones.



#### **d) Publicaciones estadísticas del Sistema Dominicano de Pensiones**

Durante el año 2021, la Superintendencia de Pensiones ha realizado la publicación de 3 ediciones de su Boletín Estadístico Trimestral, correspondientes a los períodos enero-marzo, abril-junio y julio-septiembre de 2021, con lo cual mantiene el compromiso de contribuir a la transparencia del Sistema Dominicano de Pensiones y al fortalecimiento del conocimiento previsional en la sociedad. De la misma forma, ha puesto en circulación en su página web las ediciones del Resumen Estadístico Previsional, el cual posee una periodicidad mensual, y que además es remitido a los principales funcionarios de las empresas e instituciones del Estado que se relacionan al funcionamiento del Sistema Dominicano de Pensiones.

#### **e) Promoción del Sistema Dominicano de Pensiones**

La SIPEN ha desarrollado campañas institucionales de difusión y promoción del Sistema Dominicano de Pensiones, así como de los servicios que ofrece y las funciones que realiza, estipuladas en la ley núm. 87-01.

Asimismo, es preciso destacar que, en 2021, la Superintendencia continuó con la campaña en sus redes sociales y capacitaciones de la Escuela Previsional SIPEN, con el objetivo de informar a los afiliados sobre las funciones de la institución, los beneficios y funcionamiento del Sistema Dominicano de Pensiones y los servicios que se ofrecen a través de diferentes vías.

Lo anterior, con el propósito de fomentar el conocimiento previsional de los afiliados al Sistema Dominicano de Pensiones y



de la población en general, contribuyendo así a mitigar el desconocimiento latente sobre los derechos y deberes en materia de pensiones y protección previsional.

La SIPEN ha mantenido su compromiso con el fomento de la educación previsional, mediante proyectos incorporados en su Plan Estratégico Institucional 2016-2020 y las acciones implementadas a través de su Escuela Previsional. En este tenor, durante el periodo enero-noviembre de 2021 se ha logrado la sensibilización a 2,408 personas en torno a sus derechos y deberes en el SDP, a través de las diversas formaciones impartidas.

A fines de continuar reforzando su labor de supervisión, así como de análisis y difusión de la información previsional del SDP, persisten las labores del proyecto interinstitucional entre SIPEN y la Empresa Procesadora de la Base de Datos (EPBD), UNIPAGO, que busca facilitar la elaboración de reportes estadísticos a través de una plataforma tecnológica interactiva. En este contexto, se ha ejecutado una serie de actividades con miras a mejorar las variables que tendrían dichos reportes y se ha procedido a contrastar los datos a granel o bases de datos históricas de los registros generados a través de los procesos de afiliación y recaudo e individualización y dispersión, de forma que se pueda validar la consistencia, homogeneidad y veracidad de los datos estadísticos.

En el marco de este proyecto se han sostenido más de diez reuniones entre los técnicos de la EPBD y el Departamento de Análisis y Estadísticas de la SIPEN para ir validando cada reporte, períodos y variables a generar. De parte de la Superintendencia se



ha finalizado el ajuste de algunos hallazgos, así como la actualización y mejora de criterios en los procedimientos con la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, relacionados a la administración de las bases de datos históricas de las operaciones del SDP.



## IV. Resultados áreas transversales y de apoyo

---

### 4.1 Desempeño de la Dirección Administrativa Financiera

El desempeño físico y financiero de la Superintendencia de Pensiones se enmarcó dentro del Plan Operativo Anual (POA) establecido para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la entidad para el año 2021. En este se refleja la estructura programática, descripción de los programas y resultados que se pretenden alcanzar en procura del cumplimiento de la Misión Institucional.

El presupuesto del año 2021 de la Superintendencia de Pensiones fue diseñado con el enfoque del modelo de gestión orientado a resultados que promueve la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). Por cada resultado se definieron los productos que la unidad responsable del programa entrega a la sociedad, los cuales surgen de las funciones asignadas a la institución, su visión y su planificación estratégica.

En este sentido, el desempeño físico y financiero del presupuesto de la SIPEN al corte de 30 de noviembre, se detalla a continuación:

Superintendencia de Pensiones (SIPEN)		Unidad Ejecutora		0001
INFORMACIÓN DE PRESUPUESTO FÍSICO / FINANCIERO				
Código programa	Nombre del programa	Recursos asignados (RD\$)		Cantidad productos generados
		Cantidad asignada	Cantidad ejecutada	
Código 11	Supervisión y Fiscalización del Sistema de Pensiones	528,307,164.32	398,894,097.37	3



Código Producto	Nombre del Producto	Indicador	Meta de productos	
			Cantidad asignada	Cantidad ejecutada
6320	Supervisión de las solicitudes de beneficios de los afiliados y sus beneficiarios al Sistema Dominicano de Pensiones	Cantidad de solicitudes de beneficios revisadas	4,655	6,943
6321	Fiscalización de los procesos operativos de las AFP	Cantidad de supervisiones, revisiones, evaluaciones e inspecciones realizadas	34	34
6322	Fiscalización de las inversiones de los Fondos de Pensiones de los afiliados	Cantidad de revisiones y/o supervisiones realizadas	7,984	7,389

**Fuente:** Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección Administrativa Financiera

La ejecución presupuestaria institucional nos muestra los recursos utilizados para el logro de objetivos prioritarios, de conformidad con el número de acciones y productos correspondientes el primer semestre, tanto para el cumplimiento del Plan Operativo Anual, como para el desarrollo de los proyectos estratégicos definidos para ejecutarse en el período.

A continuación, se muestran los resultados de la ejecución presupuestaria de SIPEN al corte de 30 de noviembre de 2021:



Concepto <sup>4</sup>	Presupuesto al 31-12-2021	Ejecutado al 30-11-2021	Variación	Participación ejecución
Servicios Personales	403,496,332.00	345,155,355.70	58,340,976.30	86%
Servicios No Personales	63,306,437.00	33,267,813.17	30,038,623.83	53%
Materiales y Suministros	15,283,633.00	7,304,462.29	7,979,170.71	48%
Transferencias Corrientes	9,352,000.00	5,966,166.39	3,385,833.61	64%
Activos No Financieros	36,868,762.32	7,200,299.82	29,668,462.50	20%
<b>Total</b>	<b>528,307,164.32</b>	<b>398,894,097.37</b>	<b>125,413,066.95</b>	

Fuente: Dirección Administrativa Financiera

Por otro lado, durante el período enero – noviembre de 2021, el monto contratado en compras de bienes y servicios ascendió a un total de RD\$13,468,171.84.

## 4.2 Desempeño del Departamento de Recursos Humanos

### a) Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal

En esta Superintendencia de Pensiones, durante el período enero-noviembre se ocuparon 6 posiciones, de las cuales el 100% del personal recibió el programa de inducción institucional y técnica, en tanto que al 83% se le realizó la evaluación de período probatorio cuyos resultados fueron valorados entre muy buenos y sobresalientes, con un promedio de calificaciones de 94 puntos.

---

<sup>4</sup> Las cifras están expresadas en (RD\$).



De esta manera logramos asegurar que los puestos sean ocupados por personas con características idóneas que apoyen al óptimo desempeño de la Institución.

Dentro de la nómina de empleados fijos se cuenta con un 58% de personal femenino y 42% de personal masculino, el cual está distribuido según grupo ocupacional de la forma siguiente:

<b>Género</b>	<b>GO I</b>	<b>GO II</b>	<b>GO III</b>	<b>GO IV</b>	<b>GO V</b>
<b>Femenino</b>	8	9	0	48	24
<b>Masculino</b>	10	5	1	29	20

En SIPEN se promueve la igualdad de género, dándole a la mujer oportunidades de crecimiento y desarrollo igualitario, alcanzando con esto que el 56% de las posiciones directivas sean ocupadas por mujeres.

#### **b) Proceso de Capacitación de Personal**

Al término del mes de noviembre de 2021 se ha ejecutado un 63% del plan de capacitación aprobado. Se programaron 41 acciones formativas de las cuales se han ejecutado 26, a mencionar:

- Diplomado Introducción al Mercado de Capitales.
- Especialista en Control Interno.
- Operational Risk Manager.
- Curso sobre APP (Asociaciones Público-Privadas): Identificación, mitigación y asignación de riesgos.
- Curso Facilitador de la Formación Profesional y Tutor Virtual.
- Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública.



- Taller de Auditoría Interna.
- Taller de Gestión de Riesgos en los Procesos.
- Taller de Análisis de Causas y Acciones Correctivas y de Mejora.
- Fundamentos de la Norma ISO 9001-2015.
- Curso sobre Contratación Pública.
- Diplomado de Ciberseguridad.
- Diplomado en Salud y Seguridad Ocupacional.
- Taller sobre Motivación y Trabajo en Equipo.
- Taller sobre Inteligencia Emocional.
- Curso de Inducción a la Administración Pública.
- Taller sobre Manejo de Conflicto.
- Taller Conflicto de Intereses.
- Taller Gestión del Conocimiento en las Instituciones Públicas.
- Diplomado en Auditoría Interna.
- Curso Fundamentos del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas.
- Interpretación ISO 31000 Marco de Referencia para la Gestión de Riesgos.
- Conferencia anual: Tour de la Calidad.
- Curso Actualización de Impuesto.
- Análisis y Diseño de Sistemas (Metodología SCRUMM).
- Taller Gestión Efectiva del tiempo.



La evaluación de la eficacia de las capacitaciones concluidas del período enero-noviembre tiene un 100% de ejecución, superando la meta establecida de un 90% para este período.

A través de estas gestiones aseguramos el desarrollo del personal y logramos las competencias necesarias de acuerdo a los puestos desempeñados y en función de los objetivos de la Institución.

### **c) Evaluación de Desempeño del Personal**

En el mes de enero de 2021 se aplicó la evaluación de desempeño correspondiente al período de 2020, se aplicó la evaluación de desempeño de 2020 a 137 colaboradores, los cuales representan el 87% del personal activo, de los cuales el 83% obtuvo calificaciones valoradas dentro de la categoría de sobresaliente.

<b>Promedio resultados de Evaluación de Desempeño</b>				
<b>GO I</b>	<b>GO II</b>	<b>GO III</b>	<b>GO IV</b>	<b>GO V</b>
100%	88%	100%	96%	97%

En base a los resultados de la evaluación en el período enero-noviembre se han realizado 22 movimientos internos como promociones, traslados y reajuste de sueldo, correspondiente a un 14% del personal reconocido, logrando incentivar a los colaboradores a mantener y mejorar continuamente la calidad del trabajo realizado.

En febrero de 2021 se inició el proceso de evaluación para este período con la elaboración de 155 acuerdos de desempeño correspondiente a un 98% del personal, superando la meta establecida por el Ministerio de Administración Pública MAP de un 80%. La plantilla de los acuerdos elaborados se actualiza conforme



se realizan ingresos, egresos y movimientos internos del personal, por lo que al finalizar el mes de noviembre tenemos un total de 152 acuerdos. Con este proceso se establecieron las metas individuales que cada uno de los colaboradores para este 2021.

#### **d) Gestión del Conocimiento Institucional**

El programa de retención del conocimiento de 2021 ha ejecutado al término del mes de noviembre, el 100% de las acciones formativas programadas, cuya meta de ejecución para diciembre es de 90%, esto con el propósito de fortalecer y garantizar el proceso de transferencia y retención de los conocimientos que son necesarios para la operación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En estas acciones formativas se han capacitado un total de 136 colaboradores correspondiente al 88% del personal activo y los contenidos de las mismas han sido cargados en un 100% en nuestro portal del conocimiento, el cual se encuentra disponible en la intranet institucional, a cuya plataforma se le realizó una mejora reciente, que permite visualizar de forma rápida cuales han sido los últimos documentos cargados.

#### **e) Clima Laboral**

La Encuesta de Clima Laboral de la Superintendencia de Pensiones correspondiente al período 2021, fue respondida de manera virtual en el mes de julio por un total de ciento once (111) empleados, siendo esta una muestra representativa dentro de una población total de ciento cuarenta y cinco (145) colaboradores hábiles para



completar la encuesta, equivalente al 77% de la población de la institución.

El resultado logrado de satisfacción global del personal de la institución es de un 86%, superando el objetivo establecido de 70% mínimo. En ese orden, a raíz de los resultados arrojados se elaboró un plan de acción con el objetivo de incrementar el grado en que los colaboradores perciben positivamente y muestran conformidad con las actividades que realiza la organización para potencializar la motivación y aumentar el sentido de pertenencia. Las actividades establecidas serán ejecutadas a partir del mes de noviembre del año 2021, conforme a las posibilidades y disponibilidad de recursos de la institución, con el fin de realizar medidas correctivas para garantizar el buen desempeño profesional y el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

<b>Resultados encuesta por dimensiones</b>		
<b>Dimensiones</b>	<b>Objetivo esperado</b>	<b>Resultado</b>
Satisfacción Global	≥70%	86%
Condiciones de Trabajo	≥70%	89%
Disponibilidad y Uso de Recursos	≥80%	91%
Motivación	≥80%	75%
Misión, Visión y Valores Institucionales	≥80%	92%
Relaciones Interpersonales	≥70%	88%
Retribución y Desarrollo del Personal	≥70%	79%
Estilo de Dirección	≥70%	82%

Fuente: Departamento de Recursos Humanos



## **f) Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional**

En respuesta a la pandemia por el virus del Covid-19 la institución elaboró un protocolo de prevención y reintegro laboral, el cual en el período enero-noviembre de 2021 fue reforzado como acción de mejora, y se logró ejecutar el 100% de las actividades contenidas en el cronograma de reforzamiento del mismo, con esto se ha logrado reducir considerablemente el riesgo de contagio de los colaboradores, de manera que hasta la fecha el 75% del personal activo aún no ha padecido de la enfermedad.

Actividades de reforzamiento de protocolo Covid-19 y reintegro laboral:

- Divulgación de las medidas de prevención por Covid-19.
- Realización de jornada de pruebas PCR al personal y remisión de resultados.
- Actualización de relación del personal con incidencia de Covid-19.
- Reunión de verificación del Protocolo de Prevención Covid-19 con asesor de Instituto Dominicano de Protección y Prevención de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).
- Toma de temperatura durante la entrada de los colaboradores y visitas externas con termómetros infrarrojos digitales manejados por el personal de seguridad física.
- Disponibilidad y entrega de mascarillas mensualmente a todo personal.
- Abastecimiento continuo de los dispensadores de gel antibacterial y entrega de alcohol isopropílico a todo el



personal, para que puedan limpiar las superficies de uso común (teclados, teléfonos, escritorios, otras herramientas y equipos de trabajo) antes de cada uso.

- Seguimiento a personal que notifique diagnóstico o síntomas de Covid-19.
- Remisión de correos informativos al personal sobre cambios en la jornada laboral según aplique por modificación de horarios de toque de queda nacional, establecidos mediante decretos del Poder Ejecutivo.
- Remisión de Memorándum a todo el personal sobre requerimiento de copia de tarjeta de vacunación Covid-19.

En abril de 2021 se realizó el Taller de Seguros de Riesgos Laborales, Cobertura, Beneficios y Acceso, en donde participaron 22 colaboradores de las diferentes áreas de la institución, con el objetivo de mantener el apropiado control de los riesgos presentes en el ambiente laboral.

La institución promueve y motiva al personal a vacunarse conforme las directrices establecidas por las autoridades gubernamentales, alcanzando un porcentaje del 95% de los colaboradores vacunados.

#### **4.3 Desempeño de la Dirección Jurídica**

La Dirección Jurídica (DJU) tiene como objetivo estudiar, analizar y resolver todos los casos que en materia jurídica sean tratados en la Superintendencia, incluyendo las consultas que le realicen todas las demás direcciones, como también la elaboración de contratos y normativas complementarias. De igual forma, es la encargada de



evaluar las solicitudes de publicidades sometidas por cada AFP, así mismo, elabora las certificaciones relacionadas al Sistema Dominicano de Pensiones.

Funge como consultora legal de la institución para todo lo relacionado al Sistema Dominicano de Pensiones y asesora a la máxima autoridad y demás áreas en la elaboración de estudios e interpretación de todo lo que concierna a aspectos legales.

Durante el año 2021, en materia de regulación, fueron emitidas varias normativas sobre aspectos relevantes para el desarrollo del SDP, las cuales fueron las siguientes:

- Resolución núm. 440-21, sobre Beneficio de Pensión de Sobrevivencia del Régimen Contributivo. Modifica la Resolución núm. 306-10.
- Resolución núm. 441-21, sobre Instrucción a la Tesorería de la Seguridad Social y a la Empresa Procesadora de la Base de Datos para la creación de un mecanismo que permita la realización de los aportes voluntarios extraordinarios.
- Resolución núm. 442-21, que modifica la Resolución núm. 27-03 Que Establece el Manual de Cuentas para las Administradoras de Fondos de Pensiones.
- Resolución núm. 443-21, sobre Registro de la Firma de Auditores Externos Montero de los Santos & Asociados, S.R.L.
- Resolución núm. 444-21, sobre Beneficios del Seguro de Discapacidad y Sobrevivencia de los Afiliados Activos y



Pensionados del Sistema De Reparto Regido por las leyes núm. 1896-48 y 379-81.

- Resolución núm. 445-21, que autoriza la apertura de Oficina de Atención al Público de la Administradora de Fondos de Pensiones Reservas, S.A. (AFP RESERVAS).
- Resolución núm. 446-21, que autoriza la apertura de Oficina de Atención al Público de la Administradora de Fondos de Pensiones Reservas, S.A. (AFP RESERVAS).
- Resolución núm. 447-21, que aprueba las modalidades de renta vitalicia sometidas por Seguros Universal, S.A. para ser ofrecidas a los afiliados del Sistema de Capitalización Individual.
- Resolución núm. 448-21, sobre aportes voluntarios extraordinarios. Modifica la Resolución núm. 437-20.
- Circular núm. 109-21, sobre Indexación Anual, que actualiza el capital mínimo exigido a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). Sustituye la circular 106-20.
- Circular núm. 110-21, sobre especificaciones técnicas del archivo electrónico correspondiente a las solicitudes de Pensiones por Sobrevivencia a ser enviado por el Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) a la Superintendencia de Pensiones.
- Circular núm. 111-21, sobre especificaciones técnicas del archivo electrónico correspondiente a las solicitudes de Pensiones por Discapacidad a ser enviado por el Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) a la Superintendencia de Pensiones.

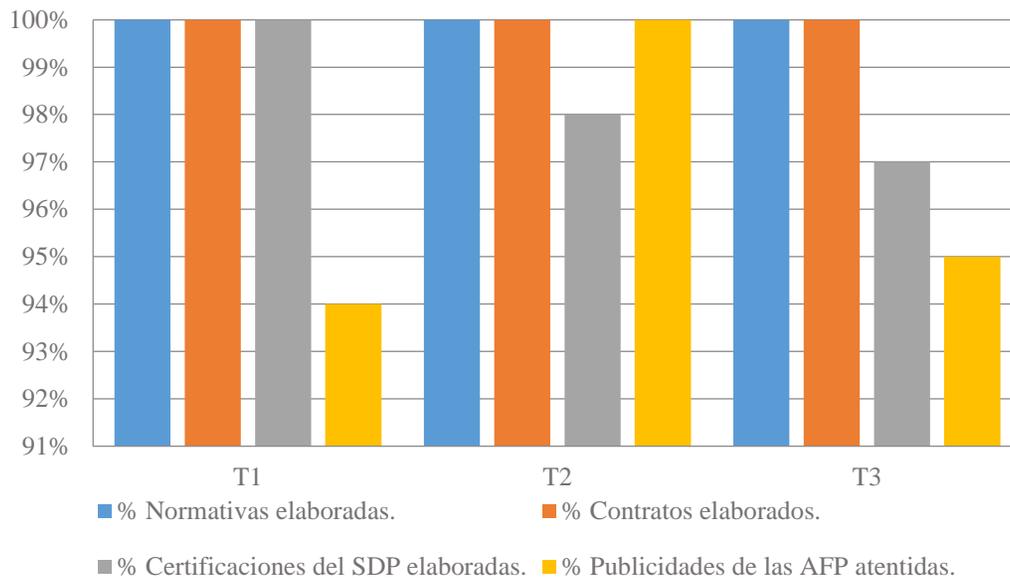


- Circular núm. 112-21, sobre especificaciones técnicas del archivo electrónico correspondiente a las solicitudes de Pensiones por Discapacidad de los Afiliados Activos y Pensionados del Sistema de Reparto Regido por las Leyes núm. 1896-48 y 379-81, a ser enviado por el autoseguro de la DGJP a la Superintendencia de Pensiones.
- Circular núm. 113-21, sobre especificaciones técnicas del archivo electrónico correspondiente a las solicitudes de Pensiones por Sobrevivencia de los Afiliados Activos y Pensionados del Sistema de Reparto Regido por las Leyes núm. 1896-48 Y 379-81, a ser enviado por el autoseguro de la DGJP a la Superintendencia de Pensiones.
- Circular núm. 114-21, sobre especificaciones técnicas del archivo electrónico de solicitudes de devolución de saldo CCI por Enfermedad Terminal a ser enviado por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) a la Superintendencia De Pensiones

Dentro del desempeño de sus actividades mensuales, tenemos que el área jurídica ha alcanzado un 100% de cumplimiento en las metas establecidas en los indicadores de procesos representados en la gráfica siguiente:



### Indicadores de procesos DJU



Fuente: Dirección Jurídica

Por otro lado, la DJU ha participado en reuniones con las diferentes áreas de la institución, a los fines de poder ofrecer una asesoría legal oportuna respecto a las recomendaciones que esta Superintendencia encuentre pertinente para la modificación de la ley núm. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

#### 4.4 Desempeño de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación

El Índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico (iTICge) es la herramienta creada por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), para la medición y evaluación sistemática y cuantitativa del avance de la implementación de estos aspectos en el Estado Dominicano.



La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) a inicios del año 2021 publicó su ranking anual oficial, dentro del cual esta Superintendencia de Pensiones se situó en el lugar número 8, de las 267 entidades evaluadas, con una calificación de 96.50 puntos, superando el promedio nacional. En tal sentido, es preciso destacar que la SIPEN obtuvo el 1er. lugar en el ranking sectorizado correspondiente a Seguridad Social. Al corte de noviembre de 2021, la Superintendencia de Pensiones se encuentra entre los primeros 25 lugares en el ranking iTICge, con una puntuación de 92. Esto demuestra que la institución ha continuado cumpliendo con la aplicación de los estándares establecidos por la OGTIC, permaneciendo entre las organizaciones gubernamentales con mejor puntuación.

Es preciso destacar que la SIPEN obtuvo el premio NORTIC DE ORO 2020 por la obtención de 7 certificaciones sobre Normas de Tecnología de la Información y Comunicación (NORTIC).

Dentro del marco del desarrollo del gobierno electrónico, la SIPEN ha obtenido diversas certificaciones sobre Normas de Tecnología de la Información y Comunicación (NORTIC), dentro de las cuales se encuentran:

- **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 A4:2014** sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.
- **NORTIC A7:2016** sobre la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano.

Actualmente, la Superintendencia de Pensiones se encuentra en el proceso de recertificación de la **NORTIC A5:2015** sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano y la **NORTIC A6:2016** sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano, así como también está a la espera de la certificación de la **NORTIC B2:2017** sobre accesibilidad web del Estado Dominicano.

Por otra parte, la SIPEN cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado conforme a los requisitos de la Norma ISO 27001:2013, la cual constituye un referente reconocido internacionalmente para la aplicación de estándares y mejores prácticas de seguridad de la información, que aseguran una adecuada aplicación de controles de seguridad de la información para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información procesada en la infraestructura de la SIPEN.

Dentro de las principales mejoras logradas en el marco del proceso de certificación bajo la Norma ISO 27001:2013, es preciso destacar las siguientes:

- Incorporación de análisis y gestión de riesgos tecnológicos.



- Incorporación de controles de seguridad de la información para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información de la SIPEN.
- Formación continua a los colaboradores en temas de seguridad de la información.

La dirección de Tecnología de la Información y Comunicación llevó a cabo en el presente año, la auditoría interna de su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, basado en la norma ISO 27001:2013 y así como la auditoría externa, ambas sin ningún hallazgo detectado.

#### **a) Mejora de Herramientas TICS**

La SIPEN promueve la innovación y el cambio, desarrollando herramientas tecnológicas que hacen más eficientes los mecanismos para alcanzar los objetivos estratégicos y operativos de la institución.

Dentro de las mejoras aplicadas, se encuentran las siguientes herramientas:

- Desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, aplicación que ha sido desarrollada con la finalidad de que el Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC pueda gestionar las matrices de riesgos, planes de acción, tratamiento de la seguridad de la información y el manejo de los controles de la Norma ISO 27001-2013.
- Implementación del Sistema de Inventario de Recursos TIC, el cual se desarrolló para el control del inventario de los



recursos de tecnología, tanto hardware como software, con el fin de obtener una eficiente administración de los mismos.

- Desarrollo dentro el Sistema de Administración de Documentos de un módulo para el seguimiento y administración de las acciones correctivas, de mejora, observaciones, oportunidades de mejoras y controles de riesgo a los procesos, que permite entre otras cosas, notificar de forma oportuna a los involucrados y/o responsables de implementar las acciones, generadas a raíz de procesos de auditorías internas, externas y sobre la evaluación de la eficacia de los riesgos a los procesos.
- Adquisición de una herramienta de seguridad, la cual es una solución integral para toda la gestión de registros y desafíos de seguridad en la red. Ofrece funciones de recopilación de registros, análisis, correlaciones y archivado en tiempo real que ayudan a proteger datos confidenciales.
- Adquisición de una herramienta integrada de gestión de red, infraestructura de TI de manera eficiente, rendimiento de los servidores virtuales y físicos, alertas basadas en correo electrónico, informes personalizados y vistas instantáneas de cualquier anomalía en el funcionamiento de los equipos, igualmente realiza la proyección de la gestión capacidad, diagnóstico de fallas y solución de problemas.

#### **b) Mesa de ayuda**

Al corte de noviembre de 2021, la Dirección de Tecnología de la Información a través de su mesa de ayuda, recibió 1,447 solicitudes, las cuales fueron atendidas oportunamente dentro de los



lineamientos del indicador de Tiempo Promedio de Respuesta a las Solicitudes de Soporte Técnico, de acuerdo al departamento correspondiente, como se muestra en la tabla siguiente:

<b>Solicitudes Mesa de Ayuda</b> enero-noviembre 2021	
<b>Departamento</b>	<b>Cantidad Solicitudes</b>
Seguridad y Monitoreo TIC	382
Operaciones TIC	316
Desarrollo e Implementación de Sistemas	278
Administración del Servicio TIC	471

#### **4.5 Desempeño de la Dirección de Planificación y Desarrollo**

Al 30 de noviembre de 2021, la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) presentó de manera consolidada el desempeño obtenido en la Planificación Estratégica Institucional, a través de los indicadores de resultados de efectos establecidos para estos fines, con miras a servir de complemento a las herramientas de monitoreo instauradas para el cumplimiento de las metas institucionales, así como apoyar la comunicación oportuna de los resultados obtenidos para el período en cuestión. Mismos que servirán para analizar la consistencia entre los resultados de efectos y las estrategias, la pertinencia de los indicadores y la evaluación de las herramientas y/o procedimientos requeridos para el monitoreo y seguimiento a la implementación de la estrategia.

La Planificación Estratégica Institucional (PEI) está compuesta por estrategias, resultados de efectos, indicadores, actividades y metas que gestiona cada área funcional y que las mismas apuntan al



cumplimiento del objetivo estratégico definido en el eje que le corresponde. Para el año 2021, el Plan Estratégico Institucional contempla la ejecución de ocho (8) estrategias a través de las cuales se pretenden alcanzar doce (12) resultados de efecto, monitoreados por medio de diecinueve (19) indicadores.

Al 30 de noviembre de 2021, la Planificación Estratégica Institucional presentó resultados positivos obteniendo un promedio de 85% de cumplimiento. A saber, al corte presentado fueron evaluados 14 (74%) indicadores del total correspondiente, los 5 (26%) restantes le corresponde medición en el trimestre cuatro del año.

De los 14 indicadores que le correspondía medición hasta al 31 de noviembre de 2021, 13 presentaron resultados y 1 no presentó resultados debido a que no se realizaron solicitudes de automatización de servicios tecnológicos.

De los 13 indicadores que presentaron resultados, 11 (85%) indicadores cumplieron con el 100% de las metas planificadas y 2 (15%) presentaron desviación menor o igual a un 17%. En efecto, los logros e hitos más destacados al corte antes citado, en el marco del accionar de la Planificación Estratégica Institucional, se presentan a continuación:

### **Eje Estratégico 2: Atención al Usuario.**

- A través de la estrategia **“Ampliar la oferta formativa de la Escuela Previsional y potenciar la difusión de material**



**educativo sobre el Sistema Dominicano de Pensiones (SDP)”, se destacan los siguientes avances:**

- Se ha alcanzado un 73.6% de participantes en acciones formativas de larga duración con competencias adquiridas en materia previsional, según lo programado.
  - 31,032 personas han sido sensibilizadas en materia previsional (recursos educativos, charlas, conferencias, videos, tutoriales, cápsulas informativas, etc.).
  - Se han capacitados 515 nuevos directivos de entidades del sector privado en materia previsional.
- **Mediante la estrategia “Asegurar la respuesta oportuna a las consultas y solicitudes de información por los diferentes canales disponibles a los usuarios”, se destacan los siguientes avances:**
    - De 91 personas encuestadas, el 94% indicó sentirse satisfecho en lo que respecta a la accesibilidad a los servicios.
    - De un total de 465 personas encuestadas, tanto para el servicio ofrecido en línea como presencial, el 91% se sintió satisfecho con la prestación de los servicios a los usuarios.

### **Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional.**

- Con la estrategia “**Fortalecimiento de la estandarización y gestión de la calidad institucional**”, se destacan los siguientes resultados:



- Para el período enero – noviembre 2021, la SIPEN obtuvo un resultado promedio de 89% en los indicadores con puntuación por encima de 80% del Sistema de Monitoreo y Medición a la Gestión Pública (SMMGP).
- A través de la estrategia **“Eficientizar la gestión humana”**, se destacan los siguientes resultados:
  - De un total de 31 servicios prestados a través de la mesa de ayuda al personal de la SIPEN, el 97% se encuentra satisfecho con el servicio brindado por los colaboradores del Departamento de Recursos Humanos.
- Con la estrategia **“Posicionar la imagen institucional”**, se destacan los siguientes resultados:
  - Durante el primer semestre de 2021, esta SIPEN ha obtenido una calificación promedio de un 100% en las evaluaciones de la DIGEIG a la sección de Transparencia del Portal Web Institucional, con lo cual se ha mantenido dentro de las instituciones gubernamentales con mayor calificación.
  - De un total de 111 empleados que completaron la encuesta de Clima Laboral, se obtuvo como resultado un 86% en el índice de valoración del público interno.
- Con la estrategia **“Eficiencia de la gestión administrativa y financiera institucional”**, se destaca el siguiente resultados:
  - Al 30 de noviembre de 2021, se le ha dado respuesta a los requerimientos de compras y contrataciones en un tiempo de cumplimiento promedio de 3 días hábiles.



- A través de la estrategia “**Optimización de los servicios tecnológicos**”, se han alcanzado los siguientes resultados:
  - Los servicios tecnológicos se han mantenido un 99.6% disponible gracias a la herramienta de monitoreo de infraestructuras Opmanager, la cual permite supervisar los recursos críticos de TIC.
  - De un total de 1,041 servicios tecnológicos prestados al personal de la SIPEN, el 92% se encuentra satisfecho con el servicio brindado por los colaboradores de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.
  - Se realizaron cuatro mejoras a las plataformas tecnológicas de la SIPEN, con lo cual se obtuvo el 100% con respecto a la meta definida. Las mismas fueron Control de Seguridad de la Información, Sistema de Contratos, Sistema de Flujo de Información (SAFI) y Sistema de Inventarios Equipos TIC.

#### **a) Resultados Sistema de Monitoreo y Medición a la Gestión Pública (SMMGP)**

La SIPEN durante el año 2021 llevó acciones para mantener su puntuación en indicadores que se encuentran con la máxima calificación e impulsar la mejora de otras evaluaciones.

En ese sentido, gracias a las gestiones realizadas, actualmente nos encontramos en estatus verde en la mayoría de los indicadores evaluados, presentando los siguientes porcentajes: 100% en Iniciativas de Gestión, 82% en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), 92% en el Uso de TIC e



Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge), 100% en cumplimiento de la ley núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, 100% en el Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas y 92% en Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables.

#### **b) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)**

Las Normas Básicas de Control Interno definen el marco general requerido para el control interno del sector público y proveen las bases para que los sistemas de administración de control puedan ser evaluados. Desde el mes de noviembre de 2020 todas las instituciones fueron llevadas a cero en este indicador, de acuerdo a lo establecido en la resolución núm. 008-20 de la Contraloría General de la República, a los fines de iniciar la autoevaluación a partir del siguiente corte, luego de junio de 2021.

Dando fiel cumplimiento a la referida resolución, que establece la nueva matriz para el autodiagnóstico o evaluación para el cumplimiento de las NOBACI, como parte del proceso de reimplementación, actualmente la SIPEN se encuentra adecuando los procesos internos a los nuevos requerimientos de la referida norma.

#### **c) Resultados de los Sistemas de Calidad**

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) tiene su Sistema de Gestión de Calidad certificado conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, la cual constituye un referente reconocido



internacionalmente para la aplicación de estándares y mejores prácticas de calidad, que aseguran un adecuado funcionamiento de los procesos orientados a la satisfacción de los ciudadanos y usuarios.

El alcance de la certificación abarca los procesos de regulación, autorización, supervisión, fiscalización y estudio del Sistema Dominicano de Pensiones y 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.

Dentro de las principales mejoras logradas en el marco del proceso de certificación bajo la Norma ISO 9001:2015, es preciso destacar las siguientes:

- Incorporación de análisis y gestión de riesgos en los procesos clave, estratégicos y de apoyo.
- Inclusión dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de las herramientas para la identificación, análisis y seguimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes.
- Revisión y adecuación de toda la base documental del Sistema, en función de los requisitos de la nueva versión de la norma, lo cual resultó en la creación y/o modificación de un total de 94 documentos controlados.
- Formalización y mejora de herramientas para la gestión del conocimiento en la organización.



- Realización de ajustes en la definición de los procesos, incluyendo aquellos que vienen dados por los nuevos requisitos de la norma ISO y otros que surgieron como resultado de la madurez del Sistema de Gestión de la Calidad.

De igual forma, se hace necesario destacar los resultados obtenidos de cero (0) no conformidades en tres (03) auditorías externas en forma consecutiva, la última efectuada por AENOR Internacional, el mes de febrero de 2021. Estos mismos llevaron a cabo el proceso de renovación de nuestro certificado, a través de una auditoría que se llevó a cabo en septiembre de 2021. Lo cual nos sitúa en el exclusivo grupo de entidades que exhiben esta condición y constituye un reflejo del aprendizaje que la Superintendencia de Pensiones ha venido obteniendo en el camino recorrido en materia de calidad.

Hoy en día, disponemos de más de 650 documentos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad; una estructura robusta de mediciones de desempeño de los procesos y de satisfacción; herramientas de seguimiento que apoyan la obtención de los resultados esperados; a la vez que empleamos un enfoque sistemático para el análisis y la gestión basada en riesgos.

Todos estos elementos de fortalecimiento interno hacen 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.



Los resultados correspondientes a la Auditoría Externa de seguimiento realizada por AENOR Internacional, a los fines de mostrar el estatus actualizado de los hallazgos identificados como observaciones, tal y como se muestra a continuación: cero (0) no conformidades y solo 4 observaciones de las cuales ya están todas cerradas.

Durante el proceso de renovación no se reportó ningún tipo de observación y se mantuvieron los resultados en lo que respecta a las no conformidades, con cero (0) hallazgos de esta naturaleza.

Las acciones correctivas, de mejora y observaciones generadas a través de no conformidades u oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, auditorías externas, revisiones por la dirección previas al Sistema de Gestión de la Calidad y revisiones de procesos realizadas, en la actualidad evidencian lo siguiente:

- **Acciones Correctivas:** Del total de 55 acciones de este tipo que han sido generadas, el 100% se encuentra en estado cerrado.
- **Acciones de Mejora:** Del total de 86 acciones de este tipo que han sido generadas, el 100% se encuentra en estado cerrado.
- **Observaciones:** Del total de 112 hallazgos de este tipo que han sido generados, el 100% se encuentra en estado cerrado.

En relación a los resultados del tratamiento dado a las oportunidades de mejora (OM), identificadas en las auditorías internas/externas, al cierre del corte en cuestión, se dio tratamiento a un total de 78 oportunidades de mejora, de 82 generadas hasta la



fecha; representando esto un incremento en el nivel de eficiencia con que se da cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. Se pudo evidenciar que el 95% de las oportunidades de mejora identificadas a partir del período en cuestión han sido tratadas de manera conforme.

#### **d) Autodiagnóstico CAF**

Con miras al mantenimiento de la gestión de la calidad y los servicios, la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) ha aplicado el Modelo del Marco Común de Evaluación (CAF, por sus siglas en inglés) y ha realizado su postulación al Premio Nacional a la Calidad en diversos períodos. Logrando desde el 2014, unas cuatro (4) medallas de oro. Esta metodología permite la identificación y ejecución de acciones orientadas a lograr organizaciones públicas excelentes, a través de un auto-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.

Para el período 2021-2022, podemos resaltar como parte de las ejecutorias realizadas que se plasmaron en Plan de Mejora Vinculada, la priorización y cierre de cinco (5) hallazgos, enmarcados en el Criterio de Procesos: “Establecer para la Escuela Previsional un protocolo de seguridad como parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que incluya las condiciones físicas básicas a cumplir, cuando sean solicitadas formaciones o cursos de manera presencial” y “Desarrollar una mejora al Sistema de



Administración de Documentos (SAD) con la finalidad de integrar módulos de seguimientos y administración de: Acciones Correctivas, Acciones de Mejora, Observaciones, Oportunidades de Mejora y Controles de Riesgos en los Procesos”; asimismo, podemos apreciar en el criterio de Alianzas y Recursos: “Digitalizar todos los registros de mantenimientos preventivos, para fines de auditoría remota/virtual”, “Implementar mejoras al Sistema de Administración de Documentos (SAD), con la finalidad de crear una notificación automática para socializar periódicamente a las áreas y departamentos correspondientes, las modificaciones y/o actualizaciones a las políticas, procesos, procedimientos, instructivos y formularios”, y por último, la “Creación de una interfaz en el Sistema FENIX para la administración del Catálogo de Cuentas de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) con la finalidad de validar sus Estados Financieros de acuerdo a la Normativa vigente”, con esta mejora se permite utilizar la información cargada para la generación de reportes que facilitan el análisis de los estados financieros de una forma más rápida y precisa.

#### **e) Plan de Mejora CAF**

En cuanto al plan de mejora definido para el cierre de las áreas de mejoras detectadas en el autodiagnóstico CAF 2020-2021, se observan importantes resultados de avances. Entre las principales acciones de mejora cerradas, se encuentran:

- Subdivisión de las tareas correspondientes a una misma actividad dentro del Formulario de Solicitudes de Acciones



Correctivas y de Mejora (DPD-FR-002), al momento de hacer la verificación de eficacia.

- Incorporación al informe de Revisión por la Dirección una explicación más detallada sobre la eficacia lograda en las acciones para abordar las oportunidades.
- Creación de una plataforma en la cual el usuario carga directamente la información que va a publicar en la página web institucional, notificando así al Departamento Publicaciones, quien se encargará de pasar esta información a Producción.
- Creación de un plan de digitalización de archivos de personal, con la finalidad de garantizar la fluidez durante las auditorías, así como tener la disponibilidad de la información en caso que sea necesario el trabajo remoto.

Incluir en la Mesa de Ayuda un comentario obligatorio, cuando el usuario califique la satisfacción general del servicio brindado como regular, malo o muy malo; con la finalidad de captar de manera efectiva la retroalimentación del colaborador.

#### **f) Acciones para el fortalecimiento institucional**

En atención al fiel cumplimiento de las disposiciones emitidas para la conformación de las estructuras organizativas del sector público, la SIPEN cuenta con una estructura organizacional aprobada mediante la resolución administrativa núm. 18-2021, de fecha dos (02) de diciembre de 2021 la cual fue debidamente aprobada y refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.



A los fines de continuar consolidando nuestro fortalecimiento interno y dar cumplimiento a los requerimientos del SISMAP, esta superintendencia se encuentra en proceso de actualización del Manual de Organización y Funciones (MOF), con el acompañamiento técnico del MAP.

**g) Resultados del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)**

La Superintendencia de Pensiones ha mantenido su enfoque al seguimiento de las metas presidenciales y cumplimiento institucional, en consonancia a los requerimientos del Ministerio de la Presidencia, el Ministerio de Administración Pública (MAP), así como el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP); transparentando sus procesos internos, auditorias, revisiones por la Alta Dirección, Acciones Correctivas y de Mejoras que sirven de evidencias y sustento al indicador SISMAP, compuesto actualmente por 22 sub-indicadores, mantiene un porcentaje de cumplimiento general 82.09%

Durante el año 2021, esta SIPEN ha mantenido su perspectiva en el desarrollo y adecuación a cambios institucionales requeridos para el alcance de objetivos y logro metas, orientados a la mejora continua de la calidad de los servicios y procedimientos prestados a la ciudadanía, proporcionando una eficiente administración de cada uno de sus procesos; haciendo frente a las demandas de la población y contribuyendo con una gestión pública moderna, eficiente y eficaz.



Como parte de las mediciones periódicas, la SIPEN realizó la Evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano en su 4ta. Versión, arrojando como resultado un índice de cumplimiento general de 97%, el cual se refleja en el sub-indicador, 01.4 Carta Compromiso. Asimismo, fue elaborada la Guía Autodiagnóstico CAF e Informe Resumen 2020-2021, conteniendo la actualización de las informaciones de esta Superintendencia, así como el registro de las ejecutorias implementadas en dicho período, asentando estas informaciones conforme al nuevo esquema establecido en la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional. En el mismo tenor, se diseñó el Plan de Mejora Vinculada 2022, con miras a ejecutarse en el transcurso del año 2021 y primer semestre de 2022, conteniendo ocho (8) Oportunidades de Mejoras a desarrollarse en las áreas de la Dirección Administrativa y Financiera, Recursos Humanos, Calidad en la Gestión, Comunicaciones, Control Operativo y la Escuela Previsional.

Actualmente la institución porta la certificación de Registro DRL-CG-0621 Comité Gestor de la Asociación de Servidores Públicos de la Superintendencia de Pensiones, con el cual se aprueba la conformación del Comité Gestor de la Asociación con miras a la creación formal de la Asociación de Servidores Públicos de esta institución.

El plan de capacitación elaborado conjuntamente con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) tiene un alcance logrado de un 100% de las formaciones programadas, como parte del compromiso de contribuir con el desarrollo del personal, lo que



conlleva a una vocación de servicio ciudadano ético, responsable y competente a las exigencias de la población, impulsando así una gestión eficiente y participativa. La charla de Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos a cargo del Ministerio de Administración Pública fue impartida a los colaboradores de la SIPEN, a la vez, que fueron enviadas en la fecha de corte establecida trimestralmente, la Certificación de No Pagos Pendientes con sus debidos soportes, con miras al cumplimiento del sub-indicador Subsistema de Relaciones Laborales. En otro orden, se aprobó la estructura organizacional de la institución, gestados por el equipo de contraparte SIPEN y en coordinación con las Analistas designadas del Ministerio de Administración Pública.

Por cuarto año consecutivo fue aplicada de manera satisfactoria la Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias y la Gestión de Acuerdos de Desempeño segmentados por categoría, implementados satisfactoriamente y respondiendo al actual modelo de Evaluación por Competencias, los cuales se enmarcan en el último esquema establecido por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

El Sistema de Monitoreo y Administración Pública (SISMAP), constituye una herramienta de valoración que evidencia las gestiones y ejecutorias desarrolladas por esta Superintendencia de Pensiones para sustentar el compromiso con la calidad de los servicios ofertados a los ciudadanos y el impacto positivo logrado a través de las políticas públicas y su compromiso cívico. Con una valoración general de un 82.09% (en una escala de valoración



esquema semáforo, en color verde), denota el logro de los objetivos, consecuencia del cumplimiento de los máximos requisitos exigidos.

#### **h) Programa de Responsabilidad Social**

El Programa de Responsabilidad Social constituye el interés de la Superintendencia de Pensiones en desarrollar un conjunto de iniciativas de gestión responsable socialmente, con el medio ambiente y los recursos naturales, cimentado en 3 pilares fundamentales destinados a fomentar la sostenibilidad de las actividades, en un plan de acción coherente con los objetivos y las metas definidas correspondientes al año 2021, los cuales se citan a continuación:

1. Respeto al Medio Ambiente y a los Recursos Naturales.
2. Educación Ciudadana.
3. Relaciones con la Comunidad y Accionar Solidario.

Dentro de las actividades realizadas en el citado año, enfocadas al pilar “**Respeto al Medio Ambiente y a los Recursos Naturales**”, se encuentran la continuación de Programa de Reciclaje dentro de las instalaciones de la SIPEN, charlas virtuales sobre el reciclaje y la correcta clasificación de los desechos y la concientización sobre el uso racional de energía eléctrica y agua, así como la preservación del medio ambiente, a través de una campaña interna vía Intranet, correos dirigidos a todo el personal, charlas y talleres.

También, se realizaron jornadas de limpieza de costas y jornadas de reforestación en distintas zonas del país, con la colaboración del Ministerio del Medio Ambiente y Recursos Naturales.



En cuanto al pilar “**Educación Ciudadana**”, cabe destacar que se impartieron charlas educativas virtuales sobre “Deberes y Derechos del Sistema Dominicano de Pensiones”, conjuntamente con la Escuela Previsional, a estudiantes de 5to. y 6to. grado de secundaria del Liceo Hermanas Mirabal, así como al Politécnico Filomena Alba Mesa de San Juan de la Maguana.

Con relación al pilar “**Relaciones con la Comunidad y Accionar Solidario**”, se tiene programado para el mes de diciembre, la visita y donaciones al Hogar de Ancianos San Francisco de Asís, Fundación Manos Arrugadas y Fundación de Muchachas y Muchachos con Don Bosco.

#### **4.6 Desempeño del Departamento de Comunicaciones**

La Superintendencia de Pensiones, a través del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas, ha implementado distintas acciones y planes que han permitido encaminar el cumplimiento de sus objetivos, como lo son el fortalecimiento de la imagen institucional, la promoción de la educación previsional y mantener informada a la población para elevar la cultura y conocimientos del Sistema Dominicano de Pensiones y la Seguridad Social.

La comunicación institucional vista como un proceso en el que se intercambia información y que va dirigida a un público objetivo, que en nuestro caso no es limitado, está manejada estratégicamente para que llegue el mensaje a los diversos sectores de interés,



tomando en cuenta sus necesidades. Es por esta razón que la misma se aborda partiendo del enfoque interno y externo.

#### **a) Comunicación Externa**

##### **Redes Sociales**

En la SIPEN se manejan cuatro redes sociales: Twitter, Facebook, Instagram y YouTube. Todos estos canales son tratados tomando en cuenta el perfil de la comunidad y las herramientas que se nos ofrecen.



Métricas enero-noviembre SIPEN 2021												
Redes sociales	Meses											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	
Twitter	COMUNIDAD											
	Followers	7,010	7,121	7,208	7,220	7,321	7,589	7,672	7,741	7,810	7,915	7,971
	Tuits	3	5+2RT	7	2	5	5	24	20	21	31	20
	ENGAGEMENT											
	Alcance	889	1,116	2,021	1,382	2,204	585	2,503	1,268	1,093	915	854
	Impresiones	6,810	8,978	1,2100	4,579	5,620	4,831	14,500	9,162	13,200	10,000	8,422
	Menciones	69	144	106	109	243	131	133	331	245	166	145
Facebook	COMUNIDAD											
	Followers	1,427	1,453	1,483	1,508	1,524	1,544	-	-	1,764	1,769	1,776
	Tuits	0	0	7	3	2	0	-	-	15	26	26
	ENGAGEMENT											
	Alcance	200	265	171	172	-	-	-	-	200	291	347
	Impresiones	83	100	83	-	-	-	-	-	46	60	80
	Menciones	0	0	31	-	-	-	-	-	-	-	6
Instagram	COMUNIDAD											
	Followers	4,770	4,864	5,007	5,182	5,235	5,354	5,428	5,552	5,608	5,708	5,477
	Tuits	4	4	8	3	3	1	18	23	20	27 +1 video	24
	ENGAGEMENT											
	Alcance	889	-	3345	694	2,184	-	4,616	3,493	3,612	2,761	4,097
	Impresiones	1668	-	11,942	9,191	-	-	838	-	17,131	16,976	18,954
	Menciones	54	-	-	-	-	-	-	-	-	-	165
YouTube	COMUNIDAD											
	Followers	361	380	403	425	440	448	468	479	487	500	500
	Tuits	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0
	Engagement	-	-	89	-	-	57	-	-	-	22	0
	ALCANCE											
	Impresiones	-	-	5	-	-	1	-	-	-	1	-
	Menciones	-	-	0	-	-	0	-	-	-	0	-
Comunidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	



Tomando en consideración la labor realizada desde enero a noviembre 2021 se han obtenido los siguientes logros en cuanto a comunicación digital se refiere:

- ✓ Aumento considerable de la comunidad de redes sociales, lo que es importante porque estamos llevando la Educación Previsional a más personas.
- ✓ El aumento de los seguidores ha provocado que haya una mayor interacción y retroalimentación, ayudando a brindar mejor asistencia a las personas de manera digital.
- ✓ Apoyo a través de los retuits y la opción de compartir a las campañas de otras entidades para reforzar los objetivos estatales y de gobierno.
- ✓ Con la difusión digital de las artes relacionadas con las capacitaciones, se ha logrado captar la atención de un público más joven, interesado en conocer sobre el Sistema Dominicano de Pensiones y la Seguridad Social.
- ✓ Hemos compartido con los ciudadanos las diversas conmemoraciones y festividades, logrando que las personas se comprometan con los deberes sociales y sean más conscientes de sus responsabilidades.
- ✓ A la fecha hemos organizado y diversificado mucho más nuestro contenido con el fin de que nuestros usuarios de las redes sociales conozcan más sobre los beneficios contemplados en la ley núm. 87-01.
- ✓ El contenido ofrecido no solo es informativo, sino que es más interactivo lo que hace que las personas en nuestras redes se mantengan comentando e interactuando y, esto a su vez



genera mayor alcance y enganche y además ha habido un incremento en el número de publicaciones.

- ✓ El lenguaje en las RRSS es mucho más comprensivo y llano, para que sea entendido por todo nuestro amplio público objetivo. Uso estratégico del SEO (Optimización de los motores de búsqueda).
- ✓ Estamos mejorando nuestra línea gráfica y visual para que las personas se identifiquen mejor con la entidad y sus propósitos.
- ✓ Hemos creado un catálogo de respuestas para facilitar las consultas a los usuarios en las distintas plataformas y darles soluciones a sus problemas.
- ✓ Hemos logrado que ahora las consultas sean contestadas de modo más fácil y ágil, evitando que las personas se vean en la obligación de llamar a nuestra Oficina de Acceso a la Información u otros departamentos.

**Otros logros:**

- ✓ Más de 300 consultas recibidas y contestadas en las distintas redes sociales.
- ✓ Mayor alcance e interacción en el contenido.
- ✓ Desde nuestras redes sociales ocurre el mayor tráfico de usuarios consultando tanto nuestra Web SIPEN como el portal de las Escuela Previsional.
- ✓ Gran parte de los ciudadanos(as) inscritos en las distintas capacitaciones y talleres que impartimos mediante la Escuela Previsional se han informado a través de las publicaciones de los flyers informativos.



- **Website SIPEN- Sección Noticias**

Otro canal externo para la difusión de las noticias de interés que generamos es el website de SIPEN. En este se publican las notas de prensa más relevantes para que los afiliados, beneficiarios, colaboradores e interesados puedan conocer de forma amplia las informaciones.

### **b) Apoyo Escuela Previsional**

El Departamento de Comunicaciones ha servido como puente y apoyo de las actividades de la Escuela Previsional SIPEN, a través de la creación de artes, invitaciones y flyers y de la publicación de las informaciones sobre los cursos, talleres, colecciones de cuento y webinarios que se han realizado a través de dicha escuela.

De igual forma, se desarrollan las notas de prensa con las informaciones de los cursos y las imágenes pertinentes como evidencia, que luego son cargadas a la plataforma.

### **c) Comunicación Interna**

Durante el período enero–noviembre de 2021, el Departamento de Comunicaciones ha brindado apoyo a los Departamentos de Recursos Humanos, Cooperación Internacional y a la Comisión de Ética SIPEN, en su interés de fortalecer la imagen institucional desde dentro hacia afuera, fortaleciendo el vínculo de nuestros colaboradores respecto a la institución.

En ese sentido, el Departamento de Comunicaciones ha remitido artes de cumpleaños, recordatorios de actividades, campañas de humanización y concientización en favor de temas de salud y



medioambiente, reforzamiento de los valores, entre otras acciones que han logrado mantener nuestros servidores actualizados y comprometidos con la SIPEN.

Para la comunicación interna, las plataformas utilizadas directas han sido el correo institucional masivo y el mural institucional.



## V. Servicio al ciudadano y transparencia institucional

---

### 5.1 Nivel de satisfacción con el servicio

La Superintendencia de Pensiones cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano, en su cuarta versión aprobada en agosto del año 2020, con el interés de continuar fortaleciendo una cultura enfocada en la excelencia y mejora continua de sus procesos y servicios.

Durante el año 2021, se ha continuado con el monitoreo trimestral de los indicadores establecidos en dicho documento, asegurando y procurando su cumplimiento con las expectativas del ciudadano. A continuación, se presentan los resultados logrados durante el referido período.

Servicios	Indicadores	Metas (%)	Resultados (%)		
			T1	T2	T3
Certificación de Afiliación	Porcentaje de certificaciones del Sistema Dominicano de Pensiones que son elaboradas dentro plazo estándar	100	100	98	100
Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones					
Certificación de las Normas emitidas por la SIPEN					



Servicios	Indicadores	Metas (%)	Resultados (%)		
			T1	T2	T3
Acciones formativas sobre el Sistema Dominicano de Pensiones	Porcentaje de usuarios encuestados con valoración positiva (satisfecho y muy satisfecho) para los servicios brindados por la Escuela Previsional SIPEN	≥ 92	96.2		N/A
Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI)	Porcentaje de solicitudes de registro y baja de promotores dentro del plazo estándar	100	100	100	100

En la evaluación de la gestión de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano realizada por el Ministerio de Administración Pública, correspondiente al presente año, se obtuvo un nivel de cumplimiento de 97%, lo que constituye un reflejo del compromiso de la institución y sus servidores públicos, frente al estado y los ciudadanos.

Para la SIPEN es fundamental lograr la satisfacción de los ciudadanos en los servicios prestados. Evidencia de esto es la implementación de mediciones periódicas, a través de encuestas de satisfacción ciudadana implementadas en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP), para evaluar los servicios presenciales y los servicios de la página web, donde se persigue



garantizar la mejora continua en la calidad de la atención a los usuarios.

En tal sentido, en lo relativo a los servicios presenciales ofrecidos a los ciudadanos que reciben atención directa a través de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), al corte del 30 de junio de 2021, el promedio porcentual para cada renglón evaluado es el siguiente: elementos tangibles un 100%, fiabilidad 95.18%, capacidad de respuesta 94.41%, seguridad 93.94%, empatía 93.55%, finalmente, en lo relacionado al índice de satisfacción general, que representa un promedio de todas las dimensiones, se obtuvo un 95.47%, de las evaluaciones realizadas a través de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos.

## **5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información**

A través de la Oficina de Acceso a la Información Pública - OAI, fueron recibidas 3,888 consultas, comentarios, sugerencias y/o reclamos de los usuarios, al corte del 30 de noviembre de 2021, destacando solicitudes de información sobre diversos aspectos, entre los que podemos mencionar: la aplicación de la ley núm. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y de las normativas complementarias; los procedimientos y requisitos para acceder a los beneficios del Sistema Previsional; así como aspectos generales acerca de la ley núm. 1896 de Seguros Sociales; la ley núm. 379-81 que establece el régimen de Jubilaciones y Pensiones del Estado Dominicano para los Funcionarios y Empleados Públicos; el Instituto Nacional de Bienestar Magisterial



(INABIMA); y la ley núm. 189-11 de Desarrollo del Mercado Hipotecario y Fideicomiso.

Del valor referido anteriormente, 1,975 corresponden a consultas de los usuarios realizadas por vía telefónica y 214 a visitas a la sede de la SIPEN por interesados que se acogieron a los derechos que les confiere la ley núm. 200-04. De igual modo, fueron gestionadas 1,009 solicitudes por la vía info@sipen, 688 consultas por la Web/SAIP, así como los comentarios de la encuesta de productos y servicios (Partes Interesadas), las mismas son contabilizadas en las consultas.

### **5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias**

El Sistema 311 de Atención Ciudadana tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias referentes a cualquier entidad o servidor del gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes. En tal sentido, cumpliendo lo que dispone el decreto núm. 694-09, que establece el referido Sistema, la página web institucional contiene una sección habilitada para estos fines, cuyo plazo de respuesta es de quince (15) días laborables. Asimismo, el ciudadano puede contactar a través de la línea telefónica 311.

A este respecto, al corte del 30 de noviembre de 2021, durante el presente año solo se canalizaron 2 quejas a través del sistema 311.



#### **5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia**

La Superintendencia de Pensiones cumple con los requisitos de informaciones establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en aras de fortalecer las bases de la transparencia y la eficiencia en las instituciones gubernamentales. Lo anterior, en cumplimiento con los lineamientos de la resolución 1/13 sobre las Políticas para la Estandarización de los Portales de Transparencia emitida por la referida entidad.

Durante el año 2021, en el total de evaluaciones realizadas por la DIGEIG a la sección de Transparencia del Portal Web Institucional, correspondientes al período enero-junio, esta SIPEN ha obtenido una calificación de 100%, con lo cual se ha mantenido dentro de las instituciones gubernamentales con mayor calificación.

#### **5.5 Ética**

La Comisión de Ética Pública de la Superintendencia de Pensiones (CEP-SIPEN), mantiene firme el compromiso asumido en su gestión 2019-2021, con la ejecución de las actividades pautadas en su Plan Anual de Trabajo 2021, así como con la promoción constante del comportamiento ético que debe caracterizar al servidor de la SIPEN.

Esta Comisión ha participado en los encuentros, cursos, talleres y reuniones a través de los diferentes medios digitales que ha realizado la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con la finalidad de capacitar a las comisiones para la adecuada ejecución de sus funciones.



Resulta importante destacar que actualmente la DIGEIG está llevando a cabo un proceso de transformación de las Comisiones de Ética Pública a nivel general, el cual ha sido declarado de alta prioridad a través de la Resolución DIGEIG núm. 06-2021-BIS.

En ese sentido, dentro de las actividades de la CEP-SIPEN que se han ejecutado de conformidad al Plan Anual de 2021 al corte de noviembre 2021, se destacan las siguientes:

- Aplicación de la “Encuesta de Clima Ético Institucional 2021” al personal de la SIPEN, con la finalidad de medir el nivel de la presencia de prácticas éticas formales en la institución.
- Realización del Taller de Inducción sobre el “Código de Ética Institucional y el Rol de las Comisiones de Ética Pública”, alcanzando el total del personal objetivo.
- Participación en la Convocatoria de Entrevista por parte de la DIGEIG, en ocasión del proceso de revisión y levantamiento diagnóstico con la finalidad de reforma de las CEP, en fecha 09 de abril de 2021.
- Conmemoración del “Día Nacional de la Ética Ciudadana”, el día 29 de abril de 2021, a través de los siguientes medios: correo electrónico institucional, página web principal de la SIPEN, Intranet SIPEN y afiches en diferentes áreas de la infraestructura de la Superintendencia de Pensiones.
- Conmemoración de la “Semana de la Ética Ciudadana” del 26 al 30 de abril de 2021, a través de correo electrónico institucional.
- Realización de actividades de sensibilización internas a los servidores públicos de la SIPEN tituladas: “Fomentando una



Conducta Ética en el Ejercicio del Servicio Público”, en fechas 05 y 26 de mayo de 2021.

- Realización de la reunión de autoevaluación semestral sobre logros y desafíos de la CEP en el ejercicio de sus funciones, en fecha 19 de mayo de 2021.
- Elaboración del Reporte sobre Debilidades Detectadas e Implementación de mejoras de los medios disponibles para la recepción de denuncias correspondientes al semestre enero – junio del año 2021.
- Participación en el taller “Creciendo en Transparencia” sobre la Resolución 002/2021 de la DIGEIG, que crea el Portal Único de Transparencia y establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia, en el Salón de los Patriotas de la Superintendencia de Pensiones.
- Reunión sobre el alcance de la CEP en la aplicación de las Normas de Control Interno (NOBACI) en temas de ética.
- Realización del Taller de Inducción sobre “Código de Ética Institucional y el Rol de las Comisiones de Ética Pública” para servidores públicos de nuevo ingreso.
- Ejecución de las reuniones ordinarias mensuales para atender los asuntos relativos al Plan Anual de Trabajo 2021.
- Promoción trimestral a través de correo institucional de las herramientas y medios disponibles mediante los cuales los servidores de la institución puedan solicitar asesorías sobre dudas de carácter moral y para la presentación de denuncias sobre prácticas antiéticas y de corrupción administrativa. Así como



llevar el control y conocimiento de las asesorías y denuncias recibidas.

- Revisión de los medios de recepción de solicitudes de asesoría en materia de ética e integridad y de interposición de denuncias por faltas al Código de Ética Institucional y por prácticas de corrupción administrativa; estos medios son: Buzón de Solicitud de Asesoría en materia de Ética e Integridad y de Recepción de Denuncias por Prácticas Antiéticas y Corrupción Administrativa, correo institucional: [comisioneticapublicacep@sipen.gov.do](mailto:comisioneticapublicacep@sipen.gov.do)
- Promoción y publicidad por correo institucional sobre los valores y principios éticos al personal de la SIPEN, con periodicidad mensual.
- Actualización trimestral de la base de datos de los sujetos obligados a presentar declaración jurada de bienes, así como de los funcionarios nombrados por decreto.
- Actualización del “Compromiso Ético de los Altos Funcionarios Públicos con el Gobierno y la Sociedad” en formato navegable en la sección de la CEP del Portal de Transparencia en la página web de la SIPEN.

Los miembros de la CEP, en su gestión 2019-2021, reiteran su compromiso y responsabilidad para procurar el cumplimiento de su misión de promover el correcto proceder de los servidores públicos de la institución, siempre apegados a la ética y a las normas de integridad, buscando producir el continuo fortalecimiento de nuestra cultura y clima ético institucional.



## VI. Proyecciones al próximo año

---

Durante el año 2022, la Superintendencia de Pensiones tiene planificado desarrollar productos, indicadores y actividades que impactarán en las siguientes estrategias:

- En el marco de la estrategia “Eficientizar los trámites operativos en el SDP, a través de la adecuación del marco operativo, estructural y regulatorio” se busca alcanzar lo siguiente:
  - Creación de un nuevo mecanismo de acceso al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia.
  - Lograr que al 5% de los pensionados por vejez puedan elegir nuevas modalidades de retiro.
- Con la estrategia “**Ampliar la oferta formativa de la Escuela Previsional y potenciar la difusión de material educativo sobre el SDP**”, se pretende lograr lo siguiente:
  - Aumentar a 66% la cantidad de participantes en acciones formativas de larga duración con competencias adquiridas en materia previsional.
  - Sensibilizar a 25,000 personas en materia previsional (recursos educativos, charlas, conferencias, videos, tutoriales, cápsulas informativas, etc.).



- Capacitar a 1,030 directivos de entidades del sector privado con competencias adquiridas en materia previsional.
- Mediante la estrategia **“Asegurar la respuesta oportuna a las consultas y solicitudes de información por los diferentes canales disponibles a los usuarios”**, se pretende lograr lo siguiente:
  - Mantener en 92% el Índice de accesibilidad a los servicios, el cual es medido a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.
  - Mantener en 92% el nivel de satisfacción alcanzado en la prestación de los servicios a los usuarios.
- Con la estrategia **“Fortalecer la estandarización y gestión de la calidad institucional”**, se pretende lograr lo siguiente:
  - Mantener el 90% de cierre de hallazgos sobre el total de hallazgos identificados en las auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC- SIPEN).
  - Alcanzar el 100% de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición a la Gestión Pública (SMMGP) con puntuación por encima del 80%.
  - Alcanzar un 92% en el Índice Global de Desempeño Institucional.
- A través de la estrategia **“Eficientizar la gestión humana”**, se pretende lograr lo siguiente:



- Aumentar la cantidad de empleados con desempeño superior al promedio de 85 puntos.
- Aumentar la satisfacción con los servicios prestados por parte de RRHH a través de la mesa de ayuda.
- Mediante la estrategia “**Posicionar la imagen institucional**”, se pretende lograr lo siguiente:
  - Lograr aumentar a un 93% el Índice de Valoración General de la Imagen Institucional.
  - Mantener un cumplimiento al 100% de los requerimientos de la Ley núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, la cual es monitoreada a través de las evaluaciones mensuales de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
  - Alcanzar un índice de valoración por parte del público interno de 81%, el cual será monitoreado a través de la Encuesta de Clima Laboral, a ser aplicada en julio de 2022.
- Con la estrategia “**Eficientizar la gestión administrativa y financiera institucional**”, se esperan los siguientes resultados:
  - Responder a los requerimientos de la Dirección Administrativa en un tiempo no mayor a 10 días.



- Crear una mesa de ayuda para la satisfacción de los requerimientos demandados al Departamento de Compras.
- A través de la estrategia **“Optimizar los servicios tecnológicos”**, se pretende lograr lo siguiente:
  - Mantener el 99.5% de la disponibilidad de los servicios.
  - Lograr al menos el 95% de la satisfacción de los usuarios de los servicios tecnológicos.
  - Aumentar los servicios automatizados a solicitud de las áreas de la institución.
  - Mantener al menos el 95% de las plataformas tecnológicas actualizadas.



## VII. Anexos

---

### a. Matriz de principales Indicadores de Gestión por Procesos.

No.	Área	Proceso	Nombre Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultados
1	Dirección Planificación y Desarrollo	Gestión de Acciones Correctivas y de Mejora	Porcentaje de acciones correctivas y de mejora que son iniciadas en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la identificación del hallazgo	Semestral	≥ 85%	≥ 85%	Jun-21	100%
2		Auditoría Interna	Tiempo de remisión del informe de auditoría interna a las áreas involucradas luego del cierre	2 veces al año	≤ 10 días hábiles	≤ 10 días hábiles	Jun-21	8 días
3		Gestión de la Información Documentada	Porcentaje de documentos controlados aprobados en plazo dentro de Sistema Administración de Documento (SAD)	Trimestral	≥ 85%	≥ 90%	Sep-21	100%
4		Análisis y Gestión de Riesgo en los Procesos	Cumplimiento de evaluación de eficacia de las acciones para abordar riesgos	Semestral	100%	100%	Jun-21	100%
5		Satisfacción del Cliente	Índice de satisfacción de productos y servicios de partes interesadas y/o usuarios	Anual	≥ 80%	≥ 87%	Dic-20	84%
6		Planificación Estratégica	Cumplimiento de Reuniones de Alineación Estratégica (RAE)	Semestral	2 reuniones por semestre	2 reuniones por semestre	Jun-21	50%
7			Eficiencia de cumplimiento de entregables	Trimestral	≥93%	≥93%	Sep-21	96%



No.	Área	Proceso	Nombre Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultados
8			Porcentaje de cumplimiento del Programa de Responsabilidad Social (RPS)	Trimestral	T1: ≥ 15% T2: ≥ 30% T3: ≥ 60% T4: ≥ 90%	T1: ≥ 15% T2: ≥ 30% T3: ≥ 60% T4: ≥ 90%	Jun-21	68%
9	Dirección Administrativa Financiera	Compras y Evaluación de Proveedores	Tiempo promedio de duración en la preparación de una orden de compra	Mensual	≤ 3 días hábiles	≤ 3 días hábiles	Nov-21	2.83
10			Tiempo promedio de duración en la entrega del proveedor del bien o servicio de compras directas	Mensual	≤ 5 días hábiles	≤ 5 días hábiles	Nov-21	3.5 días
11			Porcentaje de cumplimiento del programa de evaluación y reevaluación de proveedores	Semestral	100%	100%	Jun-21	100%
12		Gestión de Infraestructura Física	Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo	Mensual	100%	100%	Nov-21	100%
13		Planificación Presupuestaria	Tiempo de remisión del informe de ejecución presupuestaria	Mensual	≤ 7 días hábiles	≤ 7 días hábiles	Nov-21	6 días
14	Dirección de Control Beneficios	Supervisión de Solicitudes de Pensiones por Discapacidad -Sobrevivencia	Porcentaje de expedientes de discapacidad revisados	Mensual	≥ 87%	≥ 90%	Nov-21	92%
15			Cumplimiento del tiempo de envío de las certificaciones de discapacidad de las AFP	Quincenal	≤3 días hábiles	≤3 días hábiles	Nov-21	3 días
16			Porcentaje de nuevos pagos de sobrevivencia revisados	Mensual	≥90%	≥90%	Nov-21	100%
17		Supervisión de Solicitudes de Pensiones por Discapacidad - Sobrevivencia / Supervisión de Solicitudes de Beneficios por Ingreso Tardío	Duración validación salidas de recursos del fondo	Mensual	3 días hábiles	3 días hábiles	Nov-21	2 días



No.	Área	Proceso	Nombre Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultados	
18	Dirección de Control Operativo	Supervisión Procesos de Afiliación, Dispersión y Traspaso	Porcentaje de respuesta a las solicitudes de registro y baja de promotores dentro de los dos (2) días hábiles luego de su recepción	Mensual (A Solicitud)	100%	100%	Nov-21	100%	
19			Porcentaje de informes de resultados de evaluaciones de promotores remitidos dentro de los diez (10) primeros días hábiles luego de la evaluación	Semestral	≥ 95%	≥ 95%	Ago-21	8 días hábiles	
20		Supervisión Administración de las CCI	Porcentaje de solicitudes de reactivación de CCI respondidas en cinco (05) días hábiles luego de su recepción	Mensual	100%	100%	Nov-21	100%	
21			Porcentaje de casos con retroalimentación negativa del servicio de reclamación de estados de CCI que son gestionadas en el período	Trimestral	≥ 85%	≥ 90%	Sep-21	100%	
22			Revisión Estados Financieros de las AFP	Tiempo de remisión del informe de análisis financiero de las AFP al Superintendente	Mensual	≤ 10 días hábiles	≤ 10 días hábiles	Nov-21	6 días
23		Inspección a Entidades Supervisadas		Porcentaje de inspecciones que terminan, según lo programado	Trimestral	≥ 90%	≥ 90%	Sep-21	100%
24				Porcentaje de informes de inspección entregados a los entes supervisados en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha del Acta de Cierre de Inspección	Trimestral	≥ 90%	≥ 90%	Sep-21	100%
25		Dirección de Estudios	Análisis y Estadísticas	Tiempo de elaboración y publicación del boletín estadístico trimestral al portal web	Trimestral	≤ 25 días hábiles	≤ 25 días hábiles	Sep-21	23 días
26	Tiempo de entrega del resumen estadístico mensual			Mensual	≤ 10 días hábiles	≤ 10 días hábiles	Nov-21	7 días	



No.	Área	Proceso	Nombre Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultados
27			Cantidad de errores en el boletín estadístico trimestral impreso	Trimestral	≤ 1	≤ 1	Oct-21	0
28		Evaluación del Riesgo Operativo (SIRO)	Tiempo de entrega informe final de evaluación (SIRO) al Superintendente	Anual	≤ 5 días hábiles	≤ 5 días hábiles	Oct-21	0
29		Satisfacción del Cliente	Índice general de satisfacción de los servicios brindados por la Escuela Previsional SIPEN	Anual	≥90%	≥92%	Oct-21	96%
30		Educación Previsional	Porcentaje de acciones formativas que son ejecutadas conforme a lo planificado	Trimestral	85%	85%	Sep-21	100%
31	Dirección de Control de Inversiones	Supervisión de la Valoración y Límites de Inversión de los Fondos de Pensiones	Errores en la introducción de la tasa de cambio en el vector de precios	Mensual	0 errores	0 errores	Oct-21	0 errores
32			Tiempo de respuesta de SIPEN en la identificación de errores en los informes diarios de Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)	Mensual	1 día hábil	1 día hábil	Nov-21	0
33			Tiempo de revisión de instrumentos financieros	Mensual	≤ 2 días hábiles	≤ 2 días hábiles	Nov-21	0
34			Tiempo de respuesta de SIPEN en la identificación de excesos de inversión de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)	Mensual	1 día hábil	1 día hábil	Nov-21	0
35	Dirección Jurídica	Elaboración y Revisión de Normativas Complementarias	Porcentaje de normativas elaboradas dentro de los primeros 45 días hábiles	Trimestral	≥ 95%	≥ 95%	Sep-21	100%
36		Gestión Legal	Porcentaje de contratos elaborados dentro de los primeros 5 días hábiles	Trimestral	≥ 95%	≥ 95%	Sep-21	100%



No.	Área	Proceso	Nombre Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultados
37			Porcentaje de solicitudes de certificaciones del sistema dominicano de pensiones que son elaboradas en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles	Trimestral	100%	100%	Sep-21	97%
38			Porcentaje de solicitudes de aprobación de las publicidades de las AFP, que son atendidas en un tiempo no mayor a tres (03) días hábiles.	Trimestral	≥ 95%	≥ 95%	Sep-21	95%
39	Departamento Recursos Humanos	Gestión de Recursos Humanos	Porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación	Trimestral	15% al finalizar el Trimestre I 25% al finalizar el Trimestre II 35% al finalizar el Trimestre III 80% al finalizar el Trimestre IV	15% al finalizar el Trimestre I 25% al finalizar el Trimestre II 35% al finalizar el Trimestre III 80% al finalizar el Trimestre IV	Sep-21	51%
40			Porcentaje de cumplimiento de las Evaluaciones de Eficacia de las capacitaciones realizadas	Semestral	≥ 90 %	≥ 90 %	Jun-21	100%
41			Índice de Tardanza (Factor de Bradford)	Mensual	≥ 95%	≥ 95%	Sep-21	100%



No.	Área	Proceso	Nombre Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultados
42			Índice de Ausentismo del Personal	Trimestral	≤ 1.2 %	≤ 1.2 %	Sep-21	0.87%
43			Índice de Rotación del Personal	Trimestral	≤ 5%	≤ 5%	Sep-21	0.98%
44			Índice de Clima Laboral	Anual	≥ 70 %	≥ 75 %	2021	86%
45	Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y límites de Inversión	Revisión y Supervisión de la Calificación de Riesgo	Porcentaje de revisiones de calificación de riesgo de EIF y emisiones aprobadas y vigentes realizadas dentro de los 13 días hábiles	Trimestral	≥ 95%	≥ 95%	Oct-21	100%
46			Porcentaje de revisiones periódicas de calificaciones de riesgo de emisiones de renta fija realizadas según lo planificado	Trimestral	≥ 95%	≥ 95%	Oct-21	100%
47			Porcentaje de revisiones periódicas de calificaciones de riesgo de instrumentos de renta variable y patrimonio separado realizadas según lo planificado	Trimestral	≥ 90%	≥ 90%	Oct-21	100%
48		Elaboración y Revisión Normativas CCRyLI	Porcentaje de normativas de la CCRyLI (que aprueban nuevos instrumentos) elaboradas y publicadas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles	Trimestral	≥ 90%	≥ 90%	Sep-21	100%
49	Dirección Tecnología de la Información y Comunicación	Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo a Equipos Tecnológicos	Mensual	100%	100%	Nov-21	100%
50			Tiempo promedio de respuesta a las Solicitudes de Soporte Técnico	Mensual	≤ 3 hora	≤ 1 hora	Nov-21	0.64 horas
51			Tiempo promedio de respuesta a las Solicitudes de Mantenimiento o Mejora de Sistemas	Trimestral	≤ 4 días	≤ 4 días	Sep-21	3 días



No.	Área	Proceso	Nombre Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultados
52		Publicaciones	Porcentaje de solicitudes de publicación de contenido al portal web / intranet que son tramitadas en plazo	Mensual	≥ 90%	100%	Nov-21	100%
53		Satisfacción del Cliente	Índice de Satisfacción de Usuarios Internos de los Servicios de Tecnología de la Información y Comunicación	Trimestral	≥ 90%	≥ 95%	Sep-21	99%
54	Oficina de Acceso a la Información Pública	Acceso a la Información Pública	Porcentaje de consultas de Acceso a la Información Pública bajo Ley 200-04 respondidas a tiempo	Mensual	≥ 90%	≥ 90%	Nov-21	100%
55			Porcentaje de consultas normales recibidas que son respondidas en plazo	Mensual	100%	100%	Nov-21	100%
56		Satisfacción del Cliente	índice de Satisfacción Ciudadana	Trimestral	≥ 90%	≥ 90%	Jun-21	95%
57			Índice de Satisfacción de los Servicios en el Portal Web	Trimestral	≥ 90%	≥ 90%	Jun-21	86%



b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).

PRODUCTO	INDICADOR	TRIMESTRE ENERO – MARZO		
		PROGRAMACIÓN FÍSICA	EJECUCIÓN FÍSICA	SUBINDICADOR DE EFICACIA
6320	Supervisión de las solicitudes de beneficios de los afiliados y sus beneficiarios al Sistema Dominicano de Pensiones	1,005	1,903	100%
6321	Fiscalización de los procesos operativos de las AFP	8	6	75%
6322	Fiscalización de las inversiones de los Fondos de Pensiones de los afiliados	1,955	1,966	100%

PRODUCTO	INDICADOR	TRIMESTRE ABRIL – JUNIO		
		PROGRAMACIÓN FÍSICA	EJECUCIÓN FÍSICA	SUBINDICADOR DE EFICACIA
6320	Supervisión de las solicitudes de beneficios de los afiliados y sus beneficiarios al Sistema Dominicano de Pensiones	1,005	1,703	100%
6321	Fiscalización de los procesos operativos de las AFP	9	7	78%
6322	Fiscalización de las inversiones de los Fondos de Pensiones de los afiliados	1,954	1,959	100%



PRODUCTO	INDICADOR	TRIMESTRE JULIO – SEPTIEMBRE		
		PROGRAMACIÓN FÍSICA	EJECUCIÓN FÍSICA	SUBINDICADOR DE EFICACIA
6320	Supervisión de las solicitudes de beneficios de los afiliados y sus beneficiarios al Sistema Dominicano de Pensiones	1,195	1,914	100%
6321	Fiscalización de los procesos operativos de las AFP	9	12	100%
6322	Fiscalización de las inversiones de los Fondos de Pensiones de los afiliados	2,059	2,076	100%



c. Plan de Compras 2021.



DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	144.064.720,00
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		201
CAPÍTULO		5205
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0001
UNIDAD DE COMPRA		Superintendencia de Pensiones
AÑO FISCAL		2021
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	33.533.720,00
OBRAS	RD\$	50.000.000,00
SERVICIOS	RD\$	56.911.000,00
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	3.620.000,00
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	28.863.690,00
MIPYME MUJER	RD\$	9.542.130,00
NO MIPYME	RD\$	105.658.900,00
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	12.102.520,00
COMPRA MENOR	RD\$	63.523.200,00
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	68.439.000,00
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	-
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$	-
SORTEO DE OBRAS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$	-
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR	RD\$	-



*Victor R. de la Rosa*  
 Coordinador Administrativo y Financiero

