



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**SvPEN**  
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**SvPEN**  
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

# TABLA DE CONTENIDOS

## Memoria institucional 2022

<b>I. RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>1</b>
<b>II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL .....</b>	<b>5</b>
2.1 Marco filosófico institucional .....	5
a) Misión .....	5
b) Visión .....	5
c) Valores .....	5
2.2 Base Legal.....	5
2.3 Estructura organizativa .....	7
2.4 Planificación estratégica institucional .....	9
<b>III. RESULTADOS MISIONALES.....</b>	<b>11</b>
3.1 Desempeño Dirección de Control de Beneficios .....	11
3.2 Desempeño Dirección de la Secretaría Técnica de la CCRyLI .....	19
3.3 Desempeño Dirección de Control Operativo .....	24
3.4 Desempeño Dirección de Control de Inversiones .....	27
3.5 Desempeño Dirección de Estudios .....	36
<b>IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO ..</b>	<b>44</b>
4.1 Desempeño Dirección Administrativa Financiera.....	44
4.2 Desempeño Departamento de Recursos Humanos .....	47
4.3 Desempeño Dirección Jurídica .....	57
4.4 Desempeño Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación .....	62
4.5 Desempeño Dirección de Planificación y Desarrollo .....	66
4.6 Desempeño Departamento de Comunicaciones.....	88
<b>V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA</b>	
<b>INSTITUCIONAL .....</b>	<b>95</b>
5.1 Nivel de satisfacción con el servicio .....	95
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información.....	97
5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias .....	99
5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia .....	100
<b>VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO .....</b>	<b>101</b>
<b>VII. ANEXOS .....</b>	<b>105</b>
a. Matriz de principales Indicadores de Gestión por Procesos .....	105
b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).....	113
c. Plan de Compras 2022 .....	116
d. Índice de Gestión Presupuestaria .....	115

# I. RESUMEN EJECUTIVO

---

## Memoria institucional 2022

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, expuestas en el presente informe.

A noviembre de 2022, el patrimonio de los fondos de pensiones alcanzó la cifra de RD\$1,044,452.00 millones representando el 18.99%<sup>1</sup> del Producto Interno Bruto (PIB). Asimismo, la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRyLI) aprobó once (11) nuevas emisiones de instrumentos financieros de oferta pública como alternativas de inversión para los fondos de pensiones, ascendentes a un monto de RD\$85,382.12 millones, contribuyendo con la diversificación del portafolio de inversión de dichos recursos.

En lo concerniente a la afiliación al SDP, al año 2022 se cuenta con alrededor de 4.8 millones de afiliados, para un incremento de 6.1% con relación a la misma fecha del año anterior. En el mismo orden, el número de cotizantes alcanzó la cifra aproximada de 2.0 millones, obteniéndose así una densidad de cotizantes de 41.92%.

---

<sup>1</sup> PIB nominal del año 2022, BCRD.



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 2022, el sistema previsional benefició aproximadamente 1,150 personas con pensiones por discapacidad y otorgó 1,128 pensiones de sobrevivencia, las cuales benefician a 2,247 personas. En promedio, durante el referido período, los pensionados por discapacidad recibieron RD\$12,100.80, mientras que los pensionados por sobrevivencia RD\$14,641.90.

Con relación a la devolución de saldo a afiliados que padecen de una enfermedad terminal, durante el período enero – noviembre de 2022, se realizó la devolución por un monto de RD\$64,121,696.28, correspondiente a un total de sesenta y cinco (65) solicitudes de devolución aprobadas. De igual forma, en cuanto a la devolución de saldo a afiliados de ingreso tardío, al mismo corte citado, se devolvieron RD\$6,571.04 millones, correspondientes a un total de 20,386 solicitudes de devolución aprobadas. Con este número de devoluciones se alcanza un 99.5% de aprobación por este concepto.

Para el mismo período, se realizó la devolución de los recursos acumulados a los familiares de afiliados fallecidos por un monto ascendente a RD\$982.36 millones. Asimismo, se otorgaron 638 pensiones por vejez, de las cuales 10 corresponden a afiliados de ingreso tardío y 628 a trabajadores “no afiliados de ingreso tardío” con 55 años de edad o más y con un fondo acumulado que les permitió optar por una pensión superior al 150% de la pensión mínima del Régimen Contributivo. En promedio, dichos pensionados recibieron RD\$44,024.67 y RD\$26,191.02, respectivamente.



Adicionalmente, se otorgaron 20,986 pensiones por Cesantía por Edad Avanzada, con un monto promedio de RD\$11,855.87.

En consonancia con las disposiciones del Excelentísimo Señor Presidente de la República, Luis Abinader, la SIPEN mantuvo 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 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 mantuvo un ritmo de ejecución de un 100%, logrando durante el año 2022 la sensibilización de 2,581 personas a través de las diversas formaciones impartidas.

Cabe resaltar que esta SIPEN fue reconocida por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) con el galardón NORTIC DE ORO 2022, por su contribución al fortalecimiento institucional del Estado dominicano a través de la correcta implementación y certificación de siete (7) estándares NORTIC.

Todas las acciones descritas constituyen una muestra fehaciente de la responsabilidad de esta SIPEN para garantizar el correcto funcionamiento del Sistema Dominicano de Pensiones, 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

---

### Memoria institucional 2022

#### 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:

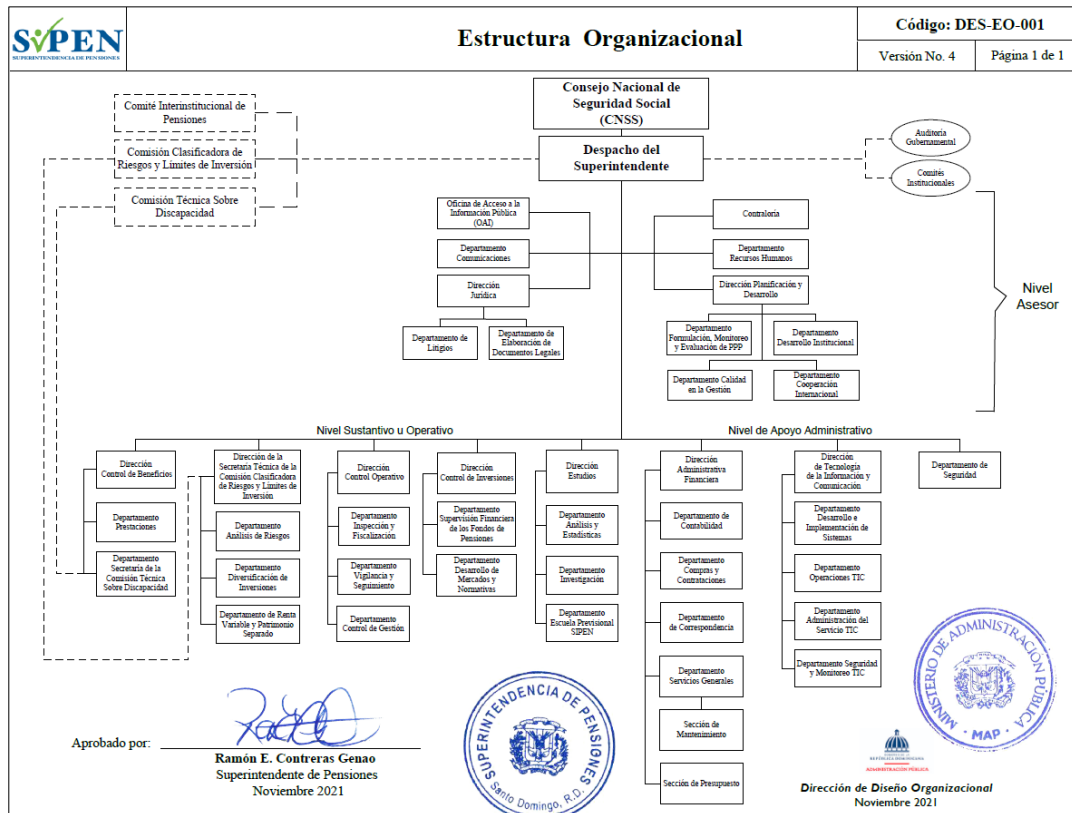
- La ley núm. 13-20 que fortalece la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Dirección General de Información y Defensa del Afiliado (DIDA). Modifica el recargo por mora en los pagos al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y modifica, además el esquema de comisiones aplicados por las Administradoras 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**

**Francisco A. Torres Díaz<sup>2</sup>**  
Superintendente de Pensiones

**Juan Carlos Jiménez**  
Coordinador Técnico

**Rhoden de León**  
Director de Control de Beneficios

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

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

**Arianny Pérez**  
Directora de Control de Inversiones

**Juan Manuel Pérez**  
Director de Estudios

**Ana Z. Tejada García**  
Directora Administrativa Financiera

**Diana Pérez Sánchez**  
Directora Jurídica

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

**Zoila Martínez Sánchez**  
Directora de Planificación y Desarrollo

---

<sup>2</sup> Designado mediante el decreto del Poder Ejecutivo núm. 700-22 de fecha 22 de noviembre de 2022.



## 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 las iniciativas institucionales planificadas para el período de interés.

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

---

#### Memoria institucional 2022

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>3</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, desarrolló distintos aplicativos de supervisión en la plataforma Fénix, así como también se incorporaron y modificaron reglas de negocios en el Sistema Automático de Supervisión (SAS) para validar la consistencia de las informaciones remitidas por los entes supervisados.

---

<sup>3</sup> Cuenta de Capitalización Individual.



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 2022, el sistema previsional benefició 1,150 personas con pensiones por discapacidad y otorgó 1,128 pensiones de sobrevivencia, las cuales benefician a 2,247 personas.

En promedio, durante el período enero – noviembre de 2022, los pensionados por discapacidad recibieron RD\$12,090.29, mientras que los pensionados por sobrevivencia RD\$14,641.90.

Con relación a la devolución de saldo a afiliados que padecen de una enfermedad terminal, durante el referido período, se realizó la devolución por un monto de RD\$64,121,696.28, correspondiente a un total de sesenta y cinco (65) solicitudes de devolución aprobadas.

De igual forma, en cuanto a la devolución de saldo a afiliados de ingreso tardío, al mismo corte citado, se devolvieron RD\$6,571.04 millones, correspondientes a un total de 20,386 solicitudes de devolución aprobadas. Con este número de devoluciones se alcanza un 99.5% de aprobación por este concepto.

Para el mismo período, se realizó la devolución de los recursos acumulados a los familiares de afiliados fallecidos por un monto ascendente a RD\$982.39 millones.

Asimismo, se otorgaron 638 pensiones por vejez, de las cuales 10 corresponden a afiliados de ingreso tardío y 628 a trabajadores “no afiliados de ingreso tardío” con 55 años de edad o más y con un fondo acumulado que les permitió optar por una pensión superior al 150%





de la pensión mínima del Régimen Contributivo. En promedio, dichos pensionados recibieron RD\$44,024.67 y RD\$26,191.02, respectivamente. Adicionalmente, se otorgaron 20,986 pensiones por Cesantía por Edad Avanzada, con un monto promedio de RD\$11,855.87.

Como parte de las iniciativas contempladas en el Plan Operativo Anual de la Dirección de Control de Beneficios, durante el 2022, se iniciaron tareas relacionadas a las actividades siguientes:

- Elaborar las propuestas de normativa para la transferencia de información relativa al pago de las pensiones de vejez bajo la modalidad de rentas vitalicias.
- Elaborar / optimizar los mecanismos de supervisión de los beneficios del Sistema de Capitalización Individual.
- Elaborar y remitir al CNSS una propuesta de modificación del contrato póliza de discapacidad y sobrevivencia vigente suscrito entre las AFP y las compañías de seguros.

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

- Emisión de la normativa 454-22, que modifica la resolución sobre los requisitos y documentos a ser requeridos por las AFP para la devolución de saldo CCI por enfermedad terminal, dentro del marco de lo establecido por la resolución núm. 545-01 del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).
- Emisión de la normativa 455-22, que modifica la resolución sobre los requisitos y documentos a ser requeridos por las AFP



para el pago de beneficios a los afiliados con ingreso tardío al sistema de pensiones, dentro del marco de lo establecido por la resolución núm. 545-01 del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).

- Emisión de la normativa 456-22, que modifica la resolución para el otorgamiento de los beneficios del Sistema de Capitalización Individual. Esta iniciativa, 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.
- Emisión de la normativa 457-22, sobre las pensiones por antigüedad en el servicio de los miembros de la Policía Nacional.
- Emisión de la normativa 116-22 para la transferencia de solicitudes de devolución de saldo CCI por enfermedad terminal.
- Emisión de la normativa 117-22 para la transferencia de solicitudes de pago de beneficios a los afiliados de ingreso tardío.
- Emisión de la normativa 118-22 para la transferencia de las salidas de recursos del fondo para pago de beneficios del Sistema de Capitalización Individual: por vejez, sobrevivencia, cesantía por edad avanzada, devolución de



saldo CCI por enfermedad terminal y para afiliados de ingreso tardío.

- Emisión de la normativa 119-22 para la transferencia de solicitudes de pensiones por vejez y cesantía por edad avanzada.
- Emisión de la normativa 120-22 para la transferencia de solicitudes de pensiones de sobrevivencia.
- Emisión de la normativa 121-22 para la transferencia de solicitudes de pensiones por discapacidad.
- Elaborar mecanismo de supervisión del otorgamiento de las pensiones de sobrevivencia del Autoseguro de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP).

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 2022, en términos de supervisión de casos, se obtuvieron los resultados siguientes:

<b>Tipo de beneficio</b>	<b>Cantidad casos revisados</b>
Vejez	579
Cesantía por edad avanzada	1,471
Discapacidad	1,459
Sobrevivencia	1,128
Devolución CCI ingreso tardío	1,375
Devolución CCI enfermedad terminal	69
<b>Total</b>	<b>6,081</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 2,245 pagos realizados a los beneficiarios de pensiones por sobrevivencia y 1,150 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. 118-22 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 110,241 registros relativos al pago de beneficios.

Para el período enero – noviembre de 2022, la CTD, con el apoyo de la labor de supervisión y fiscalización de la Secretaría de esa misma instancia, emitió un total de 1,150 Certificaciones por Discapacidad de afiliados al Sistema Dominicano de Pensiones, distribuidas de la manera siguiente:

- 407 certificaciones de discapacidad parcial.
- 743 certificaciones de discapacidad total.

Asimismo, es preciso destacar que, para la emisión de estas certificaciones se llevaron a cabo un total de 28 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. Durante el 2022, 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.
- Cantidad de beneficiarios de pensiones por discapacidad según género.
- 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.



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

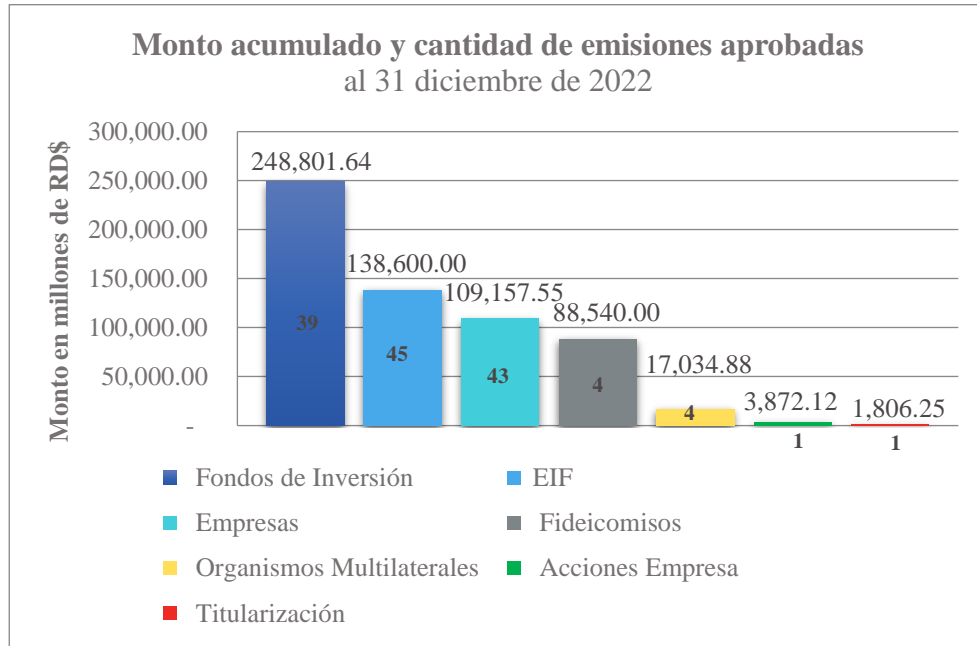
La Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRyLI) tiene por objeto principal determinar el grado de riesgo actual de cada instrumento financiero, a ser considerado como alternativa de inversión para los fondos de pensiones. Asimismo, establecer los límites máximos de inversión por 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, desde el inicio del sistema al 31 de diciembre de 2022, la Comisión ha aprobado 137 emisiones por un total de RD\$607,812.44 millones, de las cuales 45 emisiones corresponden a entidades de intermediación financiera, equivalentes a RD\$138,600.00 millones; asimismo, 43 emisiones de empresas, por un monto de RD\$109,157.55 millones; 39 emisiones de fondos de inversión, por RD\$248,801.64 millones; 4 emisiones de organismos

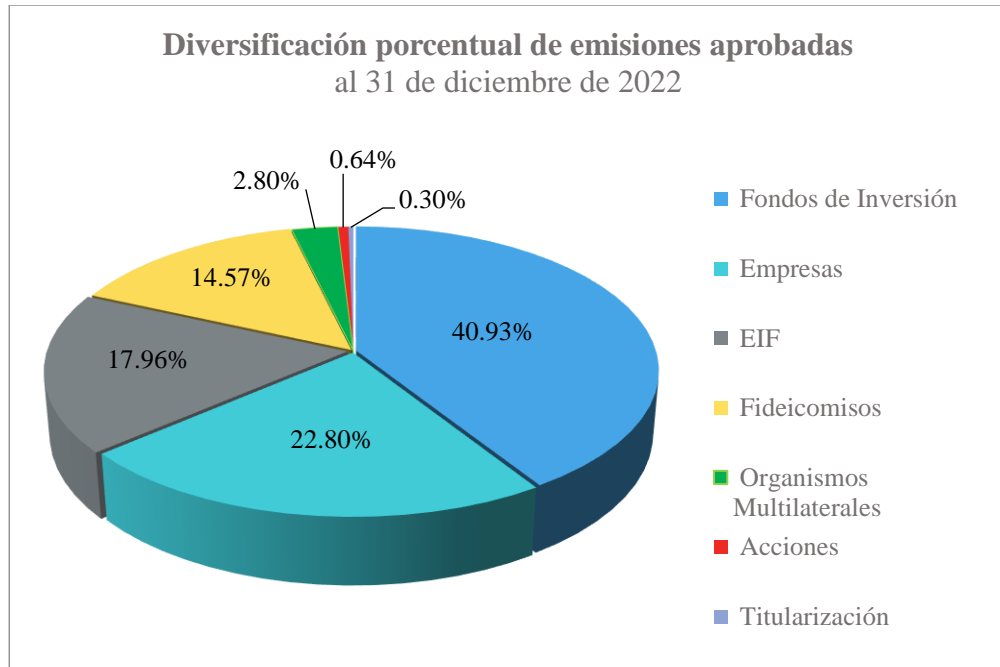


multilaterales, por un total de RD\$17,034.88 millones; 4 emisiones de fideicomisos de oferta pública, por un total de RD\$88,540.00 millones y una emisión correspondiente a titularización de cartera de créditos hipotecarios, por un total de RD\$1,806.25 millones y la primera emisión de acciones de empresa, por un monto total de RD\$3,872.12.



**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 – diciembre de 2022, 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 de Inversión Cerrado de Desarrollo Advanced I, administrado por Advanced Asset Management S.A., aprobado mediante resolución núm. 217;
2. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Cerrado Renta Inmobiliaria Pesos Popular, administrado por Administradora





- de Fondos de Inversión Popular, S.A., aprobado mediante resolución núm. 218;
3. Fideicomiso de Renta Fija Verdes del Fideicomiso de Oferta Pública de Valores Larimar I, administrado por Fiduciaria Popular, S.A., aprobado mediante resolución núm. 219;
  4. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Cerrado Inmobiliario Reservas I, administrado por la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión Reservas, S.A., aprobado mediante resolución núm. 220;
  5. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Cerrado de Desarrollo de Infraestructuras Energéticas I, administrado por la Administradora de Fondos de Inversión Universal, S.A., aprobado mediante resolución núm. 221;
  6. Bonos Corporativos de Primma Valores, S.A., Puesto de Bolsa, aprobado mediante resolución núm. 222;
  7. Bonos de Deuda Subordinada de la Asociación Cibao de Ahorros y Préstamos, aprobado mediante resolución núm. 224.
  8. Bonos de Deuda Subordinada de Banco Múltiple Promerica de la República Dominicana S.A., aprobado mediante resolución núm. 225.
  9. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Abierto GAM Liquidez I, administrado por ALTIO Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A., aprobado mediante resolución núm. 226.
  10. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Cerrado de Desarrollo Reservas I, administrado por la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión Reservas, S.A., aprobado mediante resolución núm. 227;



11. Acciones Ordinarias de la empresa César Iglesias, S.A., aprobadas mediante resolución núm. 228.

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–diciembre de 2022, en términos de supervisión y revisión, se obtuvo un resultado de un 99.07% 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. Acuerdo de Supervisión Interinstitucional**

Según lo establecido en el Acuerdo Interinstitucional de Colaboración vigente, firmado entre la Superintendencia de Seguros y la SIPEN, en donde se comprometen a realizar acciones conjuntas de supervisión y fiscalización a las compañías de seguros que ofrezcan el Seguro de Discapacidad y Sobrevivencia a sus afiliados y beneficiarios, se incluyó la realización de visitas conjuntas a las referidas compañías, en los Programas Anuales de Inspección de ambas instituciones para este año 2022.

Durante el 2022, se completaron los procesos de inspección de las seis (6) aseguradoras programadas. Entre los aspectos supervisados se encuentran las políticas y procedimientos empleados por las compañías de seguro para la gestión de la póliza del seguro de discapacidad y sobrevivencia, el tratamiento de la prima cobrada por este concepto y la revisión de una muestra de expedientes, todo lo anterior con la finalidad de verificar el cumplimiento de las disposiciones normativas en lo que corresponde fiscalizar a esta Superintendencia.



## **B. 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 2022 las Administradoras de Fondos de Pensiones habían tramitado un total de 150,988 solicitudes de afiliación, de las cuales 64,446 fueron afiliaciones automáticas y 86,542 fueron afiliaciones por suscripción de contrato; correspondientes a un 43% y 57%, respectivamente.

- **Recaudación de la Dispersión**

En cuanto a los montos cotizados al Sistema Dominicano de Pensiones, al 30 de noviembre de 2022 se recaudó un total de RD\$6,985.51 millones de los cuales RD\$5,510.55 millones, equivalentes a un 79%, fueron individualizados al Sistema de Capitalización Individual; RD\$1,058.63 millones, equivalentes a un 15%, fueron individualizados a los Fondos de Reparto Individualizado; mientras RD\$416.80 millones, equivalentes al 6%, 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, de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).



- **Traspasos**

Al 30 de noviembre de 2022, fueron procesadas 42,111 solicitudes de traspasos entre Administradoras de Fondos de Pensiones, las cuales representaron un traslado de recursos de RD\$17,876 millones.

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 Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP). Desde enero de 2013 al 30 de noviembre del presente año, se traspasaron 7,638 afiliados, lo que representa un traslado de recursos de RD\$3,202.34 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 de 2022 se recibieron y autorizaron 3,796 solicitudes de reactivación de Cuentas de Capitalización Individual (CCI).

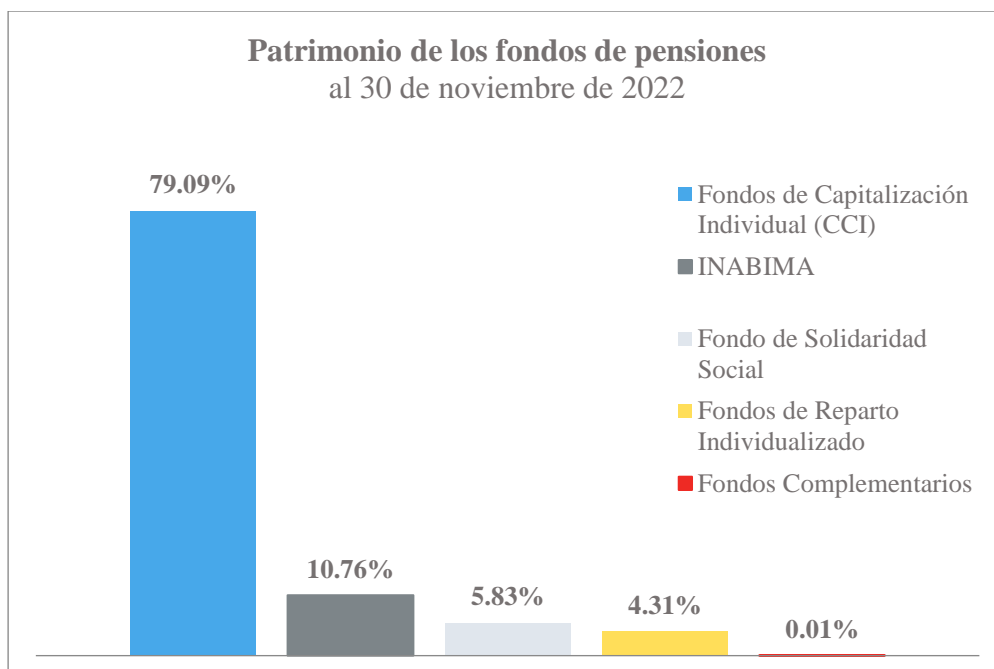
### **3.4 Desempeño de la Dirección de Control de Inversiones**

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 2022, el patrimonio de los fondos de pensiones asciende a RD\$1.044,452 millones y está distribuido como sigue:





**Fuente:** Dirección de Control de Inversiones

Visto el gráfico anterior, el 79.09% del patrimonio corresponde a los recursos acumulados en los fondos de pensiones de capitalización individual, el 0.01% a fondos complementarios, 4.31% a fondos de reparto individualizado, 5.83% al Fondo de Solidaridad Social y 10.76% correspondiente al fondo del Instituto de Bienestar Magisterial (INABIMA). Del total del patrimonio, el 84.38% está administrado por cuatro (4) AFP: Popular (27.20%), Reservas (21.30%), Crecer (19.06%) y Siembra (16.82%). Las AFP Romana, Atlántico y JMMB-BDI, administran el 2.40% 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 2.45% del total de los fondos de pensiones.

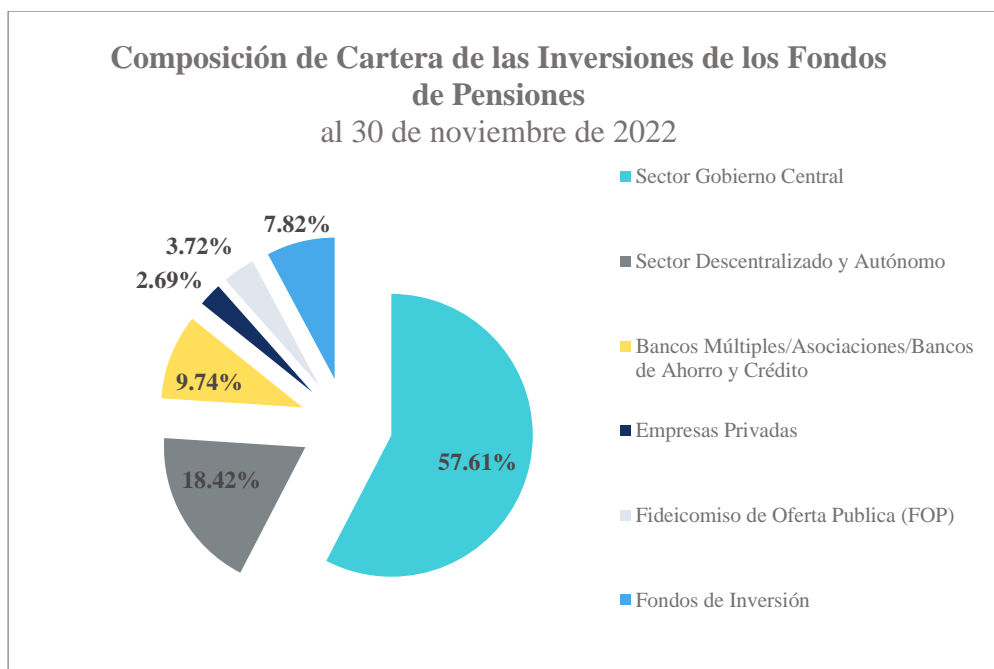
Conforme a lo establecido en la ley núm. 87-01, los recursos de los fondos de pensiones deben ser invertidos por las AFP con el objetivo de obtener una rentabilidad que incremente las cuentas individuales de los afiliados. En tal sentido, destacamos que la rentabilidad nominal promedio ponderado de los últimos doce meses, para el sistema de capitalización individual es de 5.01% y 5.66% 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

Cabe aclarar que, en el portafolio de inversión de los fondos de pensiones existe una inversión de RD\$26.5 millones en bonos emitidos por organismos multilaterales, representando un porcentaje mínimo del portafolio por lo que no se aprecia en el cuadro anterior.

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 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 (11) 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 con 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 2022 es dos mil quinientos treinta (2,530). 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 fueron 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 2022 se elaboraron y remitieron un total de dos mil quinientos treinta (2,530), 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 once (11) 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.
- Patrimonio mensual de los fondos de pensiones.
- 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.
- Valor cuota de los fondos de pensiones.

De igual forma, en el período enero-noviembre de 2022 se publicaron ciento diez (110) estados financieros con cortes mensuales, los estados financieros auditados correspondientes al 31 de diciembre de 2021 de cada uno de los fondos de pensiones y los documentos previamente mencionados 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 en febrero la firma del Convenio de Colaboración Interinstitucional para el funcionamiento de una oficina de innovación financiera. El citado acuerdo fue suscrito entre el Gobernador del Banco Central y los Superintendentes de Bancos, Mercado de Valores, Pensiones y Seguros, con la finalidad de establecer las pautas generales para la implementación del Hub de Innovación Financiera en el país. Como dirección de control de inversiones, participamos como representantes de la SIPEN en el equipo interinstitucional creado para la elaboración de los documentos generales y manual de gobernanza necesarios para su funcionamiento.

El objetivo del Hub es asistir al sector financiero 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. Las funciones derivadas de las actividades de este fueron asignadas al Departamento Desarrollo de Mercados y Normativa, parte de esta Dirección de Control de Inversiones. 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:

- Publicación en la página web de dos reportes nuevos correspondientes al patrimonio y al valor cuota diario de cada fondo de pensiones.



- Mejoras y correcciones al Sistema de Gestión de Información de Control de Inversiones (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 a reportes del SGI.
- 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.
- 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.
- Elaboración de la resolución núm. 462-22 que modifica la resolución 449-22 sobre control de las inversiones locales de los fondos de pensiones para la ampliación del plazo



establecido para fines de valoración del portafolio de las inversiones de los fondos de pensiones.

- Elaboración de la resolución núm. 461-22 que modifica las resoluciones 282-08, 283-08, 284-08, 285-08 y 286-08 sobre el manual de cuentas de los fondos de pensiones para la adaptación de estos como resultado de la emisión de la resolución de beneficios del sistema de capitalización individual.

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

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 el año 2022 enfocó sus esfuerzos, principalmente, en la elaboración y compilación de propuestas de modificación y reforma de la ley núm. 87-01, bajo la coordinación interinstitucional del Ministerio de la Presidencia y la Mesa de Trabajo de la Seguridad Social del Consejo Económico y Social (CES).

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); de igual manera, con la recopilación y



envío de informaciones estadísticas y proyecciones financieras a los organismos rectores del SDSS para el diseño de propuestas relativas a la cobertura en salud para los pensionados del Sistema Dominicano de Seguridad Social, la ampliación del acceso a beneficios para los afiliados de ingreso tardío y por enfermedad terminal, y más recientemente la inclusión de los trabajadores domésticos en la 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); 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); el Ministerio de Trabajo (MT), el Banco Central de la República Dominicana (BCRD) 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).

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 ésta. Se definieron 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.

#### **a) 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 2022, se ejecutaron las acciones de revisión de los informes de autoevaluaciones de riesgo operativo de las AFP, correspondientes al período enero-diciembre de 2021 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 2021-2024, se identificaron y elaboraron 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.

#### **b) 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 2022); impartir un Diplomado sobre el Sistema Dominicano de Pensiones; 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. Entre los que se destaca la aprobación por parte del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT) de la primera Especialidad en Planes y Fondos de Pensiones, en modalidad virtual, que será impartida conjuntamente por la SIPEN y la Universidad APEC.



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 mantuvo un ritmo de ejecución de un 100%, los resultados que la misma ostenta al 31 de diciembre de 2022, 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 2022</b>	1,300 personas capacitadas	<b>Resultado 31 de diciembre de 2022</b>	2,581 personas capacitadas

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

Durante el año 2022, la Superintendencia de Pensiones realizó la publicación de 3 ediciones de su Boletín Estadístico Trimestral, correspondientes a los períodos enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre de 2022, 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, puso 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.

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) publicó recientemente su memoria institucional 2014-2022, en la cual se detallan los avances y logros alcanzados en el período citado, correspondiente a la gestión del entonces Superintendente de Pensiones, Lic. Ramón Emilio Contreras Genao.

En esta publicación se presenta la evolución de las variables de mayor relevancia del Sistema Dominicano de Pensiones, así como los principales hitos en lo relativo al fortalecimiento institucional que ha experimentado esta superintendencia a través de la ejecución de la planificación estratégica 2016-2020 y al mismo tiempo, abordando los nuevos desafíos que el futuro inmediato plantea en materia previsional, los cuales hemos plasmado en nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2025.

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

La SIPEN desarrolló 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 2022, 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.

Otro aspecto notable dentro del renglón de promoción del SDP es la participación activa de la Superintendencia en eventos nacionales e internacionales de gran relevancia entre los que se puede enumerar: la Semana Económica y Financiera del BCRD; las asambleas generales y conferencias de la Asociación Internacional de Organismos Supervisores de Fondos de Pensiones (AIOS); el séptimo seminario anual organizado por la Organización Internacional de Organismos Supervisores de las Pensiones (IOPS, por sus siglas en inglés); el XIX Seminario Internacional FIAP “Desafíos y soluciones para las pensiones de hoy y mañana“, organizado en forma conjunta por la Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones (FIAP) y la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP); en el Foro Mundial de la Seguridad Social auspiciado por la Asociación Internacional de Seguridad Social; la Convención Nacional de AFORES 2022, organizada por la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro (AMAFORE), entre otras.

La SIPEN mantiene su compromiso con el fomento de la educación previsional, mediante proyectos incorporados en su Plan Estratégico Institucional 2021-2025 y las acciones implementadas a través de su



Escuela Previsional. En este tenor, durante el período enero-diciembre de 2022 se logró la sensibilización a 2,581 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 ejecutaron una serie de actividades con miras a mejorar las variables que tendrían dichos reportes y se procedió 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 sostuvieron alrededor de 14 reuniones entre los técnicos de la EPBD y el Departamento de Análisis y Estadísticas de la SIPEN para ir validando cada reporte, períodos, variables a generar, y más recientemente, la plataforma de visualización de los reportes y gráficos que será la de Microsoft Power BI. De parte de la SIPEN, se finalizó el ajuste en función de los 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

---

### Memoria institucional 2022

#### 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 2022. 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 2022 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 <sup>4</sup>	Cantidad ejecutada	
Código 1	Administración de contribuciones especiales	6,188,700.00	2,974,400.11	N/A
Código 11	Supervisión y Fiscalización del Sistema de Pensiones	458,311,300.00	429,027,921.95	4
Código Producto	Nombre del Producto	Indicador	Meta de productos	
			Cantidad asignada	Cantidad ejecutada
7307	Acciones comunes	N/A	N/A	N/A
7351	Afiliados y beneficiarios al Sistema Dominicano de Pensiones con supervisión de los tramites de solicitudes de beneficios	Cantidad de solicitudes de beneficios revisadas	6,540	5,144
7352	Administradores de fondos de pensiones con auditorías de procesos operativos	Cantidad de auditorías, revisiones y evaluaciones realizadas	33	22
7353	Administradores de fondos de pensiones con supervisión y revisión de la calificación de riesgo de los instrumentos financieros	Cantidad de autorizaciones de instrumentos financieros realizadas	152	177

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

<sup>4</sup> El presupuesto reportado en la plataforma del SIGEF del año 2022 no contempla los adendum que se realizaron al mismo a lo largo del período en cuestión.





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 2022:

Concepto <sup>5</sup>	Presupuesto al 31-12-2022	Ejecutado al 30-11-2022	Variación	Participación ejecución
Servicios Personales	459,730,160.83	374,284,872.88	85,445,287.95	81%
Servicios No Personales	77,533,049.00	41,772,769.62	35,760,279.38	54%
Materiales y Suministros	15,773,349.00	7,921,838.48	7,851,510.52	50%
Transferencias Corrientes	5,588,700.00	2,974,400.11	2,614,299.89	53%
Activos No Financieros	65,014,303.17	5,048,440.97	59,965,862.20	8%
<b>Total</b>	<b>623,639,562.00</b>	<b>432,002,322.06</b>	<b>191,637,239.94</b>	

**Fuente:** Dirección Administrativa Financiera

---

<sup>5</sup> Las cifras están expresadas en (RD\$).



Por otro lado, durante el período enero – noviembre de 2022, el monto contratado en compras de bienes y servicios ascendió a un total de RD\$23,849,290.55.

#### **4.2 Desempeño del Departamento de Recursos Humanos**

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

En esta Superintendencia de Pensiones, durante el 2022 se ocuparon 10 posiciones, de las cuales el 100% del personal recibió el programa de inducción institucional e inducción técnica a su puesto y a 6 de esos colaboradores les fue aplicada la evaluación de período probatorio. De esta manera logramos asegurar que los puestos sean ocupados por personas con características idóneas que apoyen al óptimo desempeño de la institución y que estén familiarizados con los métodos, procedimientos de trabajo y políticas internas establecidas en esta institución.

Dentro de la nómina de empleados fijos se cuenta con un 55% de personal femenino y 45% 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>	7	10	0	42	22
<b>Masculino</b>	10	5	2	29	21

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**

Durante el 2022 se ejecutó un 83% del plan de capacitación aprobado, superando la meta establecida de un 80% para este año. En ese orden, se programaron 53 acciones formativas, de las cuales se ejecutaron 43, a mencionar:

- Maestría Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento.
- Maestría en Gerencia y Productividad.
- Maestría en Administración Financiera.
- Máster en Dirección y Gestión de Planes y Fondos de Pensiones.
- Maestría en Relaciones Públicas, Eventos y Protocolo.
- Diplomado en Desarrollo del Bienestar y Felicidad Organizacional.
- Diplomado Mejora Continua de Procesos.
- Diplomado en Protocolo y Montaje de Eventos Empresariales.
- Taller Medición a través de Indicadores de Desempeño.
- Oratoria para Ejecutivos.
- Fintech & Regulatory Innovation Program.
- Programa de Alto Potencial Directivo para la Administración Pública.
- Planificación Estratégica Enfocada en Resultados.
- Taller de Calidad: Gestión de Riesgos en los procesos.
- Taller de Calidad: Indicadores de procesos.
- Taller de Calidad: Fundamentos de la Norma ISO 9001:2015.
- Curso Respuesta a Incidentes Informáticos.



- Curso Windows Server 2019 Administration.
- Curso ISO 22301-Fundamentos de la Norma en Gestión de Continuidad de Negocios.
- Curso Administración Fortinet / Fortigate.
- Curso Gestión de la Administración de Riesgos bajo ISO 31000 2018 (Con certificación Internacional).
- Curso Implementing a SQL Data Warehouse.
- Curso Voxtraining avanzado de LCI (voces para audiolibros infantiles).
- Técnicas actuariales para la seguridad social.
- Taller Inducción a la Administración Pública.
- Taller Gestión Efectiva del Tiempo.
- Taller Manejo de Conflictos.
- Taller Habilidades Gerenciales.
- Diplomado en Seguridad Social.
- Diplomado Constitucionalización de la Seguridad Social.
- Curso Fundamentos de Compras y Contrataciones Públicas.
- Curso Excel avanzado.
- Análisis Financiero avanzado.
- Programa de liderazgo para la gestión pública.
- Supporting and Troubleshooting Windows 10.
- Designing Business Intelligence Solutions with Microsoft SQL Server 2014.
- Taller de Fundamentos de Sistema de Presupuesto Público.
- Curso y/o de Inteligencia de Negocios (Business Intelligence).
- Curso Administración de Contratos, Bienes y Servicios.
- Taller Coaching Para Ejecutivos.



La evaluación de la eficacia de las capacitaciones concluidas del período enero-diciembre de 2022 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 2022 se concluyó el proceso de evaluación de desempeño correspondiente al período de 2021, se aplicó la evaluación de desempeño de 2021 a 152 colaboradores, los cuales representaron el 99% del personal activo en ese momento. De éstos, el 89% obtuvo calificaciones valoradas dentro de la categoría de sobresaliente.

Resultados 2021 por Categorías y Grupo Ocupacional					
Grupo Ocupacional	Insatisfactorio (0-64)	Bajo promedio (65-74)	Promedio (75 a 84)	Superior al Promedio (85 a 94%)	Sobresaliente (95 a 100%)
I	-	-	-	-	17
II	-	-	-	-	12
III	-	-	-	1	2
IV	-	-	-	10	68
V	-	-	-	5	37
<b>Total</b>	-	-	-	<b>16</b>	<b>136</b>

En base a los resultados de la evaluación en el período enero- junio de 2022 se realizaron catorce (14) movimientos internos como promociones, traslados y reajuste de sueldo, correspondiente a un 9.52% del personal reconocido, logrando incentivar a los



colaboradores a mantener y mejorar continuamente la calidad del trabajo realizado.

En enero de 2022 se inició el proceso de evaluación para este período con la elaboración de 151 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 diciembre tenemos un total de 145 acuerdos. Con este proceso se establecieron las metas individuales que cada uno de los colaboradores debe cumplir para este 2022.

En seguimiento a las metas establecidas y en cumplimiento con el cronograma del Ministerio de Administración Pública (MAP), esta institución realizó los 3 monitoreos de seguimiento a las metas asignadas en los acuerdos, correspondiente al período enero-septiembre de 2022 y en el mes de diciembre se inició la aplicación de evaluación del desempeño de este año 2022, proceso que concluye en enero 2023.

En otro orden, en el mes de noviembre se inició la elaboración de los acuerdos correspondientes al período enero-diciembre 2023, conforme a los plazos de elaboración indicados por el MAP.

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

El objetivo de calidad del programa de gestión del conocimiento se concluyó en diciembre 2021 con el 100% de ejecución de las actividades de transferencia de conocimiento planificadas. En ese orden, a partir de 2022 se realiza el proceso de Gestión del



Conocimiento a través de la ejecución del Programa Anual de Capacitación y actividades de formación interna sobre procesos y normativas con la finalidad de incrementar el aprendizaje organizacional.

Durante el 2022 la institución realizó las siguientes actividades orientadas a gestionar la transferencia y permanencia del conocimiento:

- Elaboración de acuerdos compromisos al 100% del personal beneficiado con becas para estudios superiores.
- 4 talleres orientados a reforzar y actualizar los conocimientos sobre las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).
- 4 charlas sobre Comportamiento de las Inversiones de los Fondos de Inversiones.

La institución mantiene la gestión documental a través del Sistema de Administración de Documentos (SAD) y el Portal del Conocimiento, donde actualmente se encuentran 520 documentos controlados en el SAD y 2,262 en el Portal, que están disponibles para descarga del personal a través de la Intranet.

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

En seguimiento al plan de acción 2021-2022 de la encuesta de Clima Laboral aplicada en 2021, durante el período enero-julio de 2022 se realizó el 100% de las actividades establecidas orientadas a incrementar el grado en que los colaboradores perciben positivamente y muestran conformidad con las acciones que realiza la organización para potencializar la motivación y aumentar el sentido de pertenencia, como son:



- Remisión de felicitaciones por nacimiento de hijos.
- Remisión de felicitaciones por logros académicos.
- Entrega de rosas y remisión de felicitaciones al personal femenino en conmemoración del “Día Internacional de la Mujer”.
- Remisión de felicitaciones por celebración del “Día de la Madre”.
- Remisión de felicitaciones por celebración del “Día del Padre”.
- Actividad “Reconoce a tu Compañero 2022”.

En el mes de julio se aplicó la Encuesta de Clima Laboral 2022, cuyo resultado arrojó un 86.46% de satisfacción general del personal, superando la meta establecida de un 70%. En ese orden, para dar cumplimiento a las normativas establecidas por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en relación a este proceso se realizaron las siguientes actividades:

1. Remisión de solicitud de acompañamiento y asignación de analista del MAP para iniciar la aplicación de la encuesta en el mes de julio de 2022.
2. Reunión con analista asignada por el MAP para tratar temas relativos a la aplicación de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP).
3. Elaboración de cronograma de ejecución para la aplicación de la encuesta.
4. Reunión con analista para socializar el cronograma elaborado





para proceder a la aplicación de la encuesta.

5. Tabulación y elaboración de Informe de Resultados de Clima Laboral.
6. Remisión al MAP del citado informe firmado por el Superintendente.
7. Se envió memorándum interno a todo el personal con el Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Laboral.
8. En base a los resultados obtenidos se elaboró el plan de acción a ejecutarse en el período noviembre 2022 a julio 2023, el cual fue aprobado y firmado por la máxima autoridad, posteriormente remitido al MAP para cumplir con los indicadores SISMAP que miden este proceso.

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

En cumplimiento con la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo de esta Superintendencia de Pensiones, que está comprometida a brindar las condiciones necesarias para que el desempeño de sus colaboradores sea seguro, eficaz, dinámico y continuo, durante el año 2022 se realizaron las siguientes actividades:

- Se mantiene el 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 para reducir contagio por Covid-19.



- Seguimiento a personal que notifique diagnóstico o síntomas de Covid-19 en cumplimiento con la resolución 002-2022 emitida por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Remisión de memorándum a todo el personal sobre requerimiento de 3era. dosis de vacuna Covid-19. En ese orden, la institución promueve y motiva al personal a vacunarse, alcanzando un porcentaje del 100% de los colaboradores vacunados.
- Inspección periódica y abastecimiento de botiquín de primeros auxilios y equipos contra incendios, para asegurar su adecuado funcionamiento; los cuales se encuentran correctamente identificados.
- Para promover un estilo de vida saludable, los empleados tienen acceso a una tarifa especial en el gimnasio Body Shop.
- Adquisición de barras de seguridad para los baños.
- Se impartió capacitación sobre Bienestar y Felicidad Organizacional.
- La institución también mantiene un convenio con el Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA) y su Instituto de Seguridad Social, a través el cual el personal obtiene un 20% de descuento en los servicios odontológicos, consultas médicas y vacunación ofrecidos en sus centros de servicios médicos.
- Se realizó charla para conocer catálogo de servicios y planes complementarios de ARS SENASA con el objetivo de mejorar y ampliar la oferta de planes de salud. En ese orden, en el mes de julio la SIPEN y SENASA firmaron contrato para suplir al



personal coberturas de servicios complementarios y opcionales de salud.

Como parte del proceso requerido para el mantenimiento y la actualización del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo (SISTAP) se realizaron las siguientes actividades:

- En agosto el Instituto de Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), impartió la Charla sobre Seguro de Riesgos Laborales a 22 colaboradores de las diferentes áreas de la institución.
- La Dirección de Prevención de Riesgos Laborales del IDOPPRIL elaboró en septiembre el informe de evaluación de riesgos laborales de la SIPEN.
- En septiembre se sostuvo la reunión con el IDOPPRIL sobre asesoría para la formación del Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo (SISTAP) de la SIPEN.
- Se firmó el acta constitutiva del Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo (SISTAP) de la SIPEN y se remitió al MAP para fines de actualización del indicador SISMAP 09.4.
- Durante los meses de noviembre a diciembre se iniciaron los trabajos de actualización de los Manuales de Seguridad Física y Comité Mixto de Salud y Seguridad de la institución en colaboración con el área de seguridad física.

Dentro de los planes de mejora para incrementar las condiciones laborales, la institución se encuentra en proceso de construcción



de un edificio que impactará de manera positiva con renovaciones en las siguientes áreas, facilitando el acceso y disponibilidad al personal interno y las visitas externas:

- A partir del mes de octubre, la SIPEN tiene a su disposición 14 nuevos parqueos más un área de estacionamiento para motocicletas, facilitando mayor comodidad y acceso al personal.
- Reacondicionamiento del comedor del personal.
- Adecuación de un salón exclusivo para las actividades de capacitación internas y externas de la Escuela Previsional y Recursos Humanos.

#### **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 de Pensiones, 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 Administradora de Fondos de Pensiones (AFP), así mismo, elabora las certificaciones relacionadas al Sistema Dominicano de Pensiones (SDP).

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 2022, en materia de regulación, fueron emitidas varias normativas sobre aspectos relevantes para el desarrollo del SDP, las cuales fueron las siguientes:

- Resolución núm. 449-22, que modifica la resolución núm. 395-17 sobre control de las inversiones locales de los Fondos de Pensiones. Sustituye la resolución núm. 424-20.
- Resolución núm. 450-22, sobre Acreditación de la Cotización al Seguro de Discapacidad y Sobrevivencia de los Afiliados Mayores de Sesenta y Cinco (65) años y Procedimiento de Traspaso y Transferencia de Aportes Acumulados en el Régimen de Capitalización Individual de Servidores Públicos del Sector Salud beneficiados con jubilaciones del Poder Ejecutivo a cargo del Fondo del Sistema de Reparto Estatal. Modifica la resolución núm. 437-20.
- Resolución núm. 451-22, que modifica la resolución núm. 403-18 sobre Beneficios del Seguro de Discapacidad y Sobrevivencia para los Miembros Activos, Pensionados y Jubilados de la Policía Nacional.
- Resolución núm. 452-22, que modifica la resolución núm. 449-22 sobre Control de las Inversiones Locales de los Fondos de Pensiones.
- Resolución núm. 453-22, que autoriza la apertura de Oficina de Atención al Público de la Administradora de Fondos de Pensiones Reservas, S.A. (AFP Reservas).
- Resolución núm. 454-22, que establece los requisitos y documentos a ser requeridos por las AFP para la Devolución



de Saldo CCI por enfermedad terminal. Sustituye la resolución núm. 380-16.

- Resolución núm. 455-22, que establece los requisitos y documentos a ser requeridos por las AFP para el pago de beneficios a los afiliados con Ingreso Tardío al Sistema de Pensiones. Sustituye las resoluciones 435-20, 406-19 y 362-14.
- Resolución núm. 456-22 sobre Beneficios de Pensión del Sistema de Capitalización Individual: por vejez, por discapacidad, de sobrevivencia y por cesantía por edad avanzada. Sustituye las resoluciones 306-10, 342-12, 346-12 y 440-21.
- Resolución núm. 457-22 sobre las pensiones por antigüedad en el servicio de los miembros de la Policía Nacional.
- Resolución núm. 458-22, que modifica la resolución núm. 450-22 sobre acreditación de la cotización al Seguro de Discapacidad y Sobrevivencia de los afiliados mayores de sesenta y cinco (65) años y procedimiento de traspaso y transferencia de aportes acumulados en el Régimen de Capitalización Individual de servidores públicos del sector salud beneficiados con jubilaciones del Poder Ejecutivo a cargo del Fondo del Sistema de Reparto Estatal.
- Resolución núm. 459-22 sobre Registro de la Firma de Auditores Externos Mieses & Ruiz Consultores Asociados, S.R.L.
- Resolución núm. 460-22, que modifica la resolución núm. 437-20 Sobre Procesos Operativos para las Administradoras de Fondos de Pensiones, Fondos y Planes Sustitutivos.



- Resolución núm. 461-22, que modifica las resoluciones 282-08, 283-08, 284-08, 285-08 y 286-08 Sobre el Manual de Cuentas para los Fondos de Pensiones.
- Resolución núm. 462-22, que modifica la resolución núm. 449-22 Sobre Control de las Inversiones Locales de los Fondos de Pensiones. Sustituye la resolución núm. 452-22.
- Resolución núm. 463-22, que modifica la resolución núm. 27-03 que establece el Manual de Cuentas para las Administradoras de Fondos de Pensiones. Sustituye la resolución núm. 405-18.
- Resolución núm. 464-22, Que aprueba las modalidades de Rentas Vitalicias sometidas por General de Seguros, S.A. Para ser ofrecidas a los afiliados del Sistema de Capitalización Individual.
- Circular núm. 115-22, sobre Indexación Anual, que actualiza el Capital Mínimo Exigido a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). Sustituye la circular 109-2.
- Circular núm. 116-22 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 a la Superintendencia de Pensiones. Sustituye la circular 114-21
- Circular núm. 117-22 sobre especificaciones técnicas del archivo electrónico de solicitudes de pago de beneficios a los afiliados de ingreso tardío a ser enviado por las Administradoras de Fondos de Pensiones a la Superintendencia de Pensiones. Sustituye la circular 105-19.



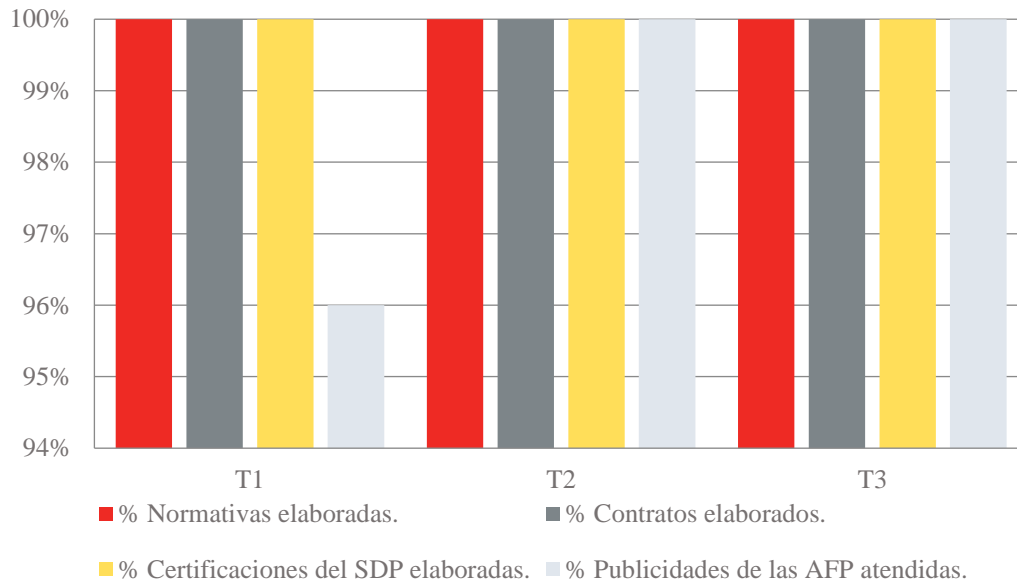
- Circular núm. 118-22 sobre especificaciones técnicas del archivo electrónico correspondiente a las salidas de recursos del fondo para pago de beneficios del Sistema de Capitalización Individual: por vejez, sobrevivencia, cesantía por edad avanzada, devolución de saldo CCI por enfermedad terminal y para afiliados de ingreso tardío, a ser enviado por las Administradoras de Fondos de Pensiones a la Superintendencia de Pensiones. Sustituye la circular 86-13.
- Circular núm. 119-22 sobre especificaciones técnicas del archivo electrónico de solicitudes de pensiones por vejez y cesantía por edad avanzada a ser enviado por las Administradoras de Fondos de Pensiones a la Superintendencia de Pensiones. Sustituye las circulares 57-05 y 55-05.
- Circular núm. 120-22 sobre especificaciones técnicas del archivo electrónico de solicitudes de pensiones de sobrevivencia a ser enviado por las Administradoras de Fondos de Pensiones a la Superintendencia de Pensiones. Sustituye la circular 84-13.
- Circular núm. 121-22 sobre especificaciones técnicas del archivo electrónico de solicitudes de las solicitudes de pensiones por discapacidad a ser enviado por las Administradoras de Fondos de Pensiones a la Superintendencia de Pensiones. Sustituye la circular 85-13.

Dentro del desempeño de sus actividades mensuales, tenemos que el área jurídica alcanzó 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 participó 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) otorgó en septiembre de 2022, el reconocimiento por obtener el 6to. lugar del ranking iTICge, con una puntuación de 96.06. Además, cabe destacar que en noviembre de 2022 otorgó la NORTIC de Oro, por mantener activa seis o más certificaciones Nortic. Esto demuestra que la institución continúa cumpliendo con la aplicación de los estándares establecidos por la OGTIC, permaneciendo entre las organizaciones gubernamentales con mejor puntuación.

Durante el año 2022, la SIPEN obtuvo la certificación de la **NORTIC B2:2018** sobre accesibilidad web del Estado Dominicano.

De igual forma, se recertificaron las siguientes Normas de Tecnología de la Información y Comunicación:

- **NORTIC A3:2014** sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.
- **NORTIC A4:2014** sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.
- **NORTIC A5:2019** sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano.
- **NORTIC A7:2016** sobre la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano.
- **NORTIC E1:2022** para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.



Actualmente, la Superintendencia de Pensiones se encuentra en el proceso de recertificación de la **NORTIC A2:2021** para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano, habiendo enviado la documentación requerida a la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

Por otra parte, la dirección de Tecnología de la Información y Comunicación obtuvo en junio de 2022, la recertificación de su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, basado en la norma **ISO 27001:2013**, la misma fue alcanzada con cero (0) No Conformidades.

#### **a) Mejora de Herramientas TIC**

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 Indicadores de Desempeño para la administración y monitoreo de los indicadores de todas las áreas de la SIPEN.
- Incorporación en el Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones, los nuevos procesos según las resoluciones 117-22, 118-22, 119-22, 120-22 y 121-22.



- Incorporación de mejoras al Sistema de Control de Acceso con la finalidad de que el Departamento de Recursos Humanos pueda gestionar, analizar y controlar de forma más eficiente las incidencias de los empleados.
- Implementación de mejoras al Sistema de Gestión de Información de Inversiones, con la finalidad de eficientizar la generación de los procesos de control de la información.
- Desarrollo de una lista de chequeo de los procesos de Vejez y Cesantía por Edad Avanzada para una supervisión efectiva.

**b) Mesa de ayuda**

Al corte de noviembre de 2022, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación a través de su mesa de ayuda, recibió 1,100 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 2022	
<b>Departamento</b>	<b>Cantidad solicitudes</b>
Seguridad y Monitoreo TIC	263
Operaciones TIC	180
Desarrollo e Implementación de Sistemas	181
Administración del Servicio TIC	476

**Fuente:** Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación



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

Durante el año 2022, la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) presenta 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.

La Planificación Estratégica Institucional (PEI) está compuesta por **estrategias, resultados de efectos, indicadores, actividades y metas** que gestiona cada área funcional, mismas que apuntan al cumplimiento del objetivo estratégico definido en los tres (3) ejes<sup>6</sup> que integran el referido Plan. Para el año 2022, el Plan Estratégico de la SIPEN contempla la ejecución de ocho (8) estrategias a través de las cuales se pretenden alcanzar once (11) resultados de efecto, monitoreados a través de veintiún (21) indicadores de impacto.

En ese sentido, al corte del 31 de octubre de 2022, la Planificación Estratégica Institucional se continúa perpetuando con resultados positivos obteniendo un promedio de un **100%** de cumplimiento de

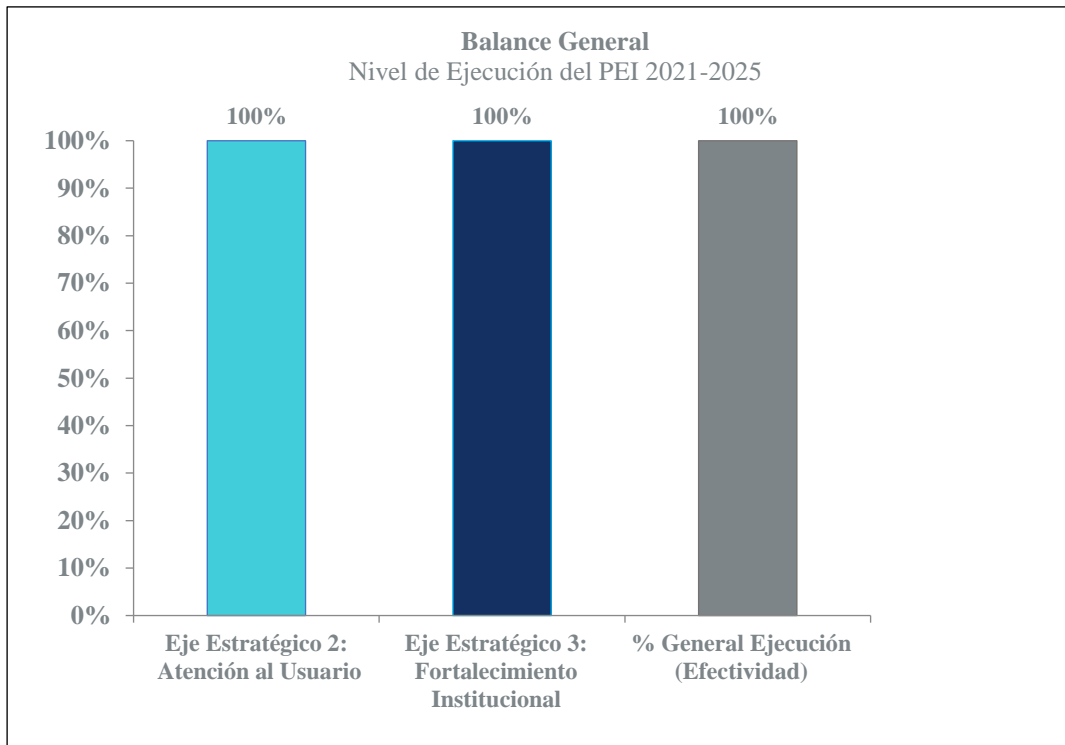
---

<sup>6</sup> El Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización, planificó las metas del objetivo estratégico y sus resultados de efecto para iniciar la medición en el cuarto trimestre de 2022, considerando que la implementación de las acciones que impactan su consecución inició a ejecutarse en el año 2021.



las metas establecidas. En el período que nos ocupa fueron evaluados **13 (62%)** indicadores del total correspondiente, los **8 (38%)** restantes están pautados para medirse en el trimestre cuatro del año 2022.

A saber, de los trece (13) indicadores que presentaron resultados, el **100%** cumplió con las metas planificadas. En efecto, los logros más destacados al corte, en el marco del accionar de la Planificación Estratégica Institucional, se presentan a continuación:



En el **Eje Estratégico 2: Atención al Usuario**, cuyo propósito persigue dar a conocer a la ciudadanía el contenido normativo vigente en materia previsional, a la vez que mejoramos la calidad y oportunidad de los servicios ofrecidos por la institución; bajo la sombrilla 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 sensibilizaron aproximadamente un total 36,646 personas sobre el Sistema de Pensiones, de las cuales aproximadamente **el ochenta y cinco por ciento (85%)** obtuvo el conocimiento y competencias mínimas requeridas, superando la expectativa y la meta de un **66%** programada para el año 2022.

De igual modo, mediante el lineamiento táctico *“Asegurar la respuesta oportuna a las consultas y solicitudes de información por los diferentes canales disponibles a los usuarios”*, es importante decir que el **100%** del universo de personas, 32 en total, que realizaron la valoración de los servicios ofrecidos por la SIPEN, a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, indicó sentirse satisfecho en lo concerniente a la accesibilidad de los referidos servicios.

Asimismo, de un total de **273 personas** encuestadas, tanto para el servicio ofrecido en línea como presencial, mediante la aplicación de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana y Satisfacción de los Servicios Web, el **95%** se sintió satisfecho con la prestación de los servicios a los usuarios.

La efectividad de los resultados deseados para el período valorado al respecto de estos hitos, se sigue materializando debido principalmente al alto interés y compromiso de la Alta Dirección, en las diferentes acciones formativas brindadas, así como a la participación de las áreas de esta Superintendencia de Pensiones que intervienen en la atención de esta necesidad específica de la ciudadanía.



Por otra parte, en lo que concierne a la eficiencia del *Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional*, con el cual se busca fortalecer la plataforma operativa institucional, incluyendo los recursos humanos, tecnológicos e instrumentos de gestión de la SIPEN, respondiendo a las exigencias del Sistema Dominicano de Pensiones, a través de buenas y mejores prácticas, en lo adelante se denotan los resultados siguientes:

Con la estrategia “*Fortalecimiento de la estandarización y gestión de la calidad institucional*”, la organización se mantiene desempeñando una labor apegada a los estándares exigidos por los estamentos legales definidos en el ámbito de la administración pública, lo cual se evidencia en lo reportado por el Ministerio de la Presidencia (MINPRE), en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), al 31 de octubre de 2022, donde la SIPEN exhibe que obtuvo un resultado promedio de **100%** en los indicadores objeto de seguimiento, con una puntuación por encima de 80% (verde).

De igual forma, en lo relativo a la implementación de las acciones de la estrategia “*Eficientizar la gestión humana*”, cuyo efecto persigue “*Mejorar el desempeño y la productividad de los recursos humanos*”, cabe resaltar que la encuesta sobre el índice de satisfacción de los servicios brindados por Recursos Humanos, de un total de **123 personas** encuestadas en período valorado en el presente informe, el **99%** expresó estar satisfecho con el servicio brindado por los colaboradores del Departamento de Recursos Humanos.

Así también, en lo referente al resultado de efecto “*Optimización de los servicios tecnológicos*”, las metas planificadas cumplieron en un





**100%** los controles establecidos para los servicios de apoyo como son: **Seguridad de la Información, Sistema de Contratos, Sistema de Flujo de Información (SAFI) y Sistema de Inventarios Equipos TIC**, entre otros que han sido definidos para garantizar que la entidad cumpla con su rol y las necesidades de sus partes interesadas.

Es importante denotar, que el referido resultado de efecto también considera como logro esperado la efectividad de la “actualización de las plataformas tecnológicas aprobadas para el año en curso”, lo cual se cumplió en un **100%**, siendo las herramientas tecnológicas de mayor trascendencia, entre otras, las citadas a continuación:

- Creación de la pantalla “Modificación por número de solicitud histórica de la prestación establecida para los afiliados con enfermedad terminal”.
- Diseño de la pantalla de consulta para solicitudes de pensión por vejez y cesantía por edad avanzada.
- Inclusión de tabla de "Relación actualizada de las compañías de seguros autorizadas a ofrecer rentas vitalicias" al portal web sipen.gob.do.
- Rediseño del Sistema de Administración de Documentos para control de consulta de instructivos.
- Creación de módulo de Indicadores de Riesgo en el Sistema de Administración de Documentos del SGC SIPEN.
- Creación de reporte por edad promedio de los cotizantes.
- Creación de nuevas reglas en el SAS para la implementación de la circular 117-22, ingreso tardío.



- Creación de nuevas reglas en el SAS para la implementación 118-22 de salida de recursos.
- Creación reglas SAS para circular 119-22 de pensiones por vejez y cesantía.
- Creación de nuevas reglas en el SAS para la implementación 120-22 de Sobrevivencia.
- Creación de nuevas reglas en el SAS para la implementación de la circular 121-22 discapacidad.
- Modificación del calendario del sistema de gestión administrativa escuela previsional.

Finalmente, como parte de las buenas prácticas de dirección de esta Superintendencia de Pensiones, podemos describir que conforme las atribuciones del Departamento de Calidad en la Gestión y el Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, se desarrollan acciones que contribuyen con el cumplimiento del desempeño de los procesos de Direccionamiento Estratégico, cuyos resultados se encuentran reconocidos de forma inherente en el Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional del Plan Estratégico 2021-2025. En tal sentido, podemos denotar como las de mayor trascendencia; las enumeradas en las líneas sucesivas:

- Diseño de un Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME) que permite a la Alta Dirección, aplicar un mayor nivel de seguimiento a las acciones y actividades planificadas y consensuadas, mediante una supervisión oportuna de los resultados y metas definidos, a través de los **reportes de seguimiento y las valoraciones trimestrales realizadas**, con



el propósito de instaurar las medidas preventivas y/o correctivas aplicables.

Igualmente, como parte de la implementación del SME, existen rangos de aceptación o semaforización con respecto a las metas de los indicadores del PEI y POA, los cuales fueron definidos en conjunto con las áreas responsables, así como revisados por el equipo de Planificación y Desarrollo y posteriormente aprobados por el Sr. Superintendente de Pensiones. Al respecto, la entrega de los reportes de seguimiento integrado trimestral y la aplicación de las medidas correctivas de lugar fueron cumplidas al **100%** conforme al plazo definido para estos fines.

- En adición a lo anterior, la entidad a través del soporte técnico de las figuras del *Oficial Gestor de la Estrategia (Strategic Management Officer, SMO, por sus siglas en inglés)* y el *Oficial Responsable de la Administración de Proyectos (Project Management Officer, PMO, por sus siglas en inglés)*, responsables tácticos de la ejecución de la estrategia y los posibles riesgos que puedan afectar la efectividad de las actividades misionales de la entidad, se impulsó que se hayan efectuado al **100%** las gestiones correspondientes a la realización de las Reuniones de Alineación Estratégica (RAE) semestrales, una comunicación y el seguimiento pertinente de las decisiones generadas por el Equipo Gestor de la Estrategia en las indicadas sesiones. El éxito de estas figuras se apoya en su conocimiento técnico y la experiencia sobre el funcionamiento del Sistema Dominicano de Pensiones (SPD).



- Lo anterior, permitió que se realicen análisis integrales del contexto organizacional y de las expectativas de las partes interesadas de la entidad, con miras a identificar oportunidades de mejoras, canales de seguimiento, entre otros elementos que permitan imprimir modificaciones en los procesos y productos institucionales; cuyas metas impactan la planificación estratégica y operativa de la SIPEN.
- Se estableció una estructura de comunicación de la estrategia a toda la Institución que permite transmitir lo que se persigue alcanzar, así como la retroalimentación permanente del Equipo Gestor de la Estrategia sobre la redirección y la rendición de cuentas del progreso de las iniciativas estratégicas y operativas.
- Por último y no menos relevante, también se adoptaron metodologías teórico – prácticas bajo los lineamientos de la aplicación de filosofías, tales como: *“Balanced Scorecard, BSC”* y en la actualidad de *“Planificación Estratégica y Operativa con Enfoque a Resultados”*, que permitieron instituir una cultura de administración con pensamiento estratégico, lo cual se ha apoyado en una gestión del conocimiento constante que abarca a todo el personal de la SIPEN.



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

La SIPEN durante el año 2022 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 todos los indicadores evaluados, presentando los siguientes porcentajes: 100% en Iniciativas de Gestión, 80% en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), 96% en el Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge), 98% en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), 100% en cumplimiento de la ley núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, 99% en el Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas y 94% en Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables.

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

Dando fiel cumplimiento a la resolución núm. 008-20 de la Contraloría General de la República, que establece la nueva matriz para el autodiagnóstico o evaluación para el cumplimiento de las NOBACI, se realizó la reimplementación de los cinco componentes del control interno y se inició el proceso de validación de cumplimiento por parte dicha institución. En ese sentido, el referido indicador presenta actualmente una calificación de 97.60%.



En el siguiente cuadro se muestra la puntuación obtenida en cada uno de sus componentes, de acuerdo con el reporte de seguimiento de la Contraloría General de la República (CGR):

Componentes Control Interno	Evidencias cargadas	Evaluación
Ambiente de Control	100%	100%
Valoración y Administración de Riesgos	100%	100%
Actividades de Control	100%	88%
Información y Comunicación	100%	100%
Monitoreo y evaluación	100%	100%
Totales	100%	97.60%

### 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 seis (06) auditorías externas en forma consecutiva, la última del tipo de primer seguimiento efectuada por AENOR Internacional, el mes de julio de 2022, 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 884 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.

Durante el proceso de evaluación de la conformidad del sistema de gestión en julio de 2022, 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 56 acciones de este tipo que fueron generadas, el 100% se encuentra en estado cerrado.
- **Acciones de Mejora:** Del total de 93 acciones de este tipo que fueron generadas, el 95% se encuentra en estado cerrado.
- **Observaciones:** Del total de 117 hallazgos de este tipo que fueron generados, el 99% 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 98 oportunidades de mejora, de 103 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 fueron 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) aplicó el Modelo del Marco Común de Evaluación (CAF, por sus siglas en inglés) y realizó 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 autodiagnóstico 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 la elaboración de la Guía Autodiagnóstico CAF 2022, podemos indicar que se realizó en cumplimiento a lo establecido en la resolución núm. 081-2022 que establece los lineamientos para la conformación del Comité Institucional de la Calidad, en entes y órganos de la Administración Pública, dicho lo anterior, fue creado el Comité Institucional de la Calidad SIPEN (CIC-SIPEN),



asumiendo el compromiso de una labor en conjunto y conformado por diversas áreas técnicas que permitieron un alto flujo de información así como la integración de un equipo de trabajo interdepartamental. En el mismo tenor, se elaboraron los documentos Informe Resumen y Tabla de Puntuación; los cuales en sumatoria contienen la actualización de las informaciones de la institución, así como el registro de las ejecutorias implementadas en dicho período.

Asimismo, podemos resaltar diversas mejoras y desarrollos tecnológicos que se llevaron a cabo dentro de la institución y que se plasmaron en la Guía Autodiagnóstico, a saber: la “Implementación de Mejoras al Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones, (Fénix) con la finalidad de validar y monitorear las informaciones enviadas por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de acuerdo con la circular de la Superintendencia de Pensiones núm. 114-21”, la “Incorporación de mejoras al Sistema de Control de Acceso con la finalidad de que el Departamento de Recursos Humanos pueda gestionar, analizar y controlar de forma más eficiente las incidencias de los empleados” y la “Implementación de una mejora al Sistema de Gestión de Información (SGI), con la finalidad de eficientizar la generación de los procesos para un control pertinente de la información”. Asimismo, se encuentran en desarrollo: el “Rediseño el Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones, (SAS), con la finalidad llevar a las nuevas tendencias de diseño, así como la incorporación de mayores controles de seguridad” y el “Desarrollo de un Sistema de Indicadores de Desempeño y Riesgos, con la finalidad de gestionar y facilitar el proceso de trazabilidad de



los registros y las evaluaciones de eficacia a los controles implementados”.

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

En cuanto al Plan de Mejora Vinculado 2022 definido y completado para las áreas de mejoras detectadas en la Guía Autodiagnóstico CAF 2021, se observan importantes resultados que impactan positivamente tanto a los procesos internos como a los clientes externos, entre los cuales se encuentran:

- 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.
- Implementación de 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.
- Desarrollo de una mejora al Sistema de Administración de Documentos (SAD), con la finalidad de integrar módulos de seguimiento y administración de: Acciones Correctivas, Acciones de Mejora, Observaciones, Oportunidades de Mejoras y Controles de Riesgos en los Procesos.
- Fusión los documentos "Lista Maestra de Documentos" y el "Reporte de Documentos por Área / Tipo" generados través del



Sistema de Administración de Documentos, con la finalidad de solo utilizar el Reporte de Documentos por Área / Tipo que se genera de manera automatizada, eficientizando así el proceso de revisión documental.

- Eficientización de la gestión de las consultas y preguntas, realizadas a través de las Redes Sociales (Facebook, Instagram y Twitter), disminuyendo el tiempo de respuesta.
- Actualización del Procedimiento de Reclutamiento e Inducción (DRH-PR-001), para indicar el momento en el que debe ejecutarse la inducción técnica, es decir, presentar al superior inmediato y explicar las funciones y tareas del puesto, al nuevo personal.
- Establecimiento para la Escuela Previsional de un Protocolo de Seguridad como parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que incluye las condiciones físicas básicas a cumplir, cuando sean solicitadas formaciones o cursos de manera presencial.
- Digitalización todos los registros de mantenimientos preventivos, para fines de auditoría remota/virtual.

Respecto al Plan de Mejora Vinculado establecido a ejecutarse en el 2023, enunciamos algunas de las nueve (9) Oportunidades de Mejora detectadas, a saber:

- Implementar dos (2) módulos nuevos a la plataforma del Sistema de Administración de Documentos (SAD), para



gestionar y dar seguimiento a la Administración de Indicadores y a los Mapas de Riesgos de los Procesos de esta SIPEN.

- Optimizar el proceso de Supervisión de las Inversiones de los Fondos de Pensiones a través de la implementación de mejoras automatizadas a las funcionalidades operativas de la plataforma del Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (SAS).
- Realizar el proceso de Revisión por la Dirección de forma integrada, incluyendo las Normas ISO 9001:2015 y 27001:2018 para los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) y de Seguridad de la Información (SGSI).
- Modificar el Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Satisfacción del Cliente (OAI-PR-001), para establecer la clasificación de las distintas quejas y sugerencias, así como establecer la periodicidad de la revisión del buzón, de forma tal que se pueda dar atención y respuesta dentro el plazo establecido (menos de quince días laborables).

Diseñar una nueva metodología y criterios para la recopilación, tabulación y análisis de las Encuestas de Satisfacción de los Servicios brindados por la Institución, incluyendo ampliar su alcance actual.

#### **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, esta Superintendencia cuenta con una estructura organizacional aprobada mediante la resolución administrativa SIPEN núm. 18-2021,



de fecha dos (02) de diciembre de 2021. De igual modo, se cuenta con el Manual de Organización y Funciones (MOF), actualizado el 21 de diciembre de 2021, mediante la resolución administrativa SIPEN núm. 19-2021, a los fines de continuar consolidando nuestro fortalecimiento interno y dar cumplimiento a los requerimientos del SISMAP.

Dando cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, ambos se encuentran debidamente aprobados y refrendados por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

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

La Superintendencia de Pensiones mantiene 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, auditorías, revisiones por la Alta Dirección, Acciones Correctivas y de Mejoras que sirven de evidencias y sustento al indicador SISMAP, compuesto actualmente por 23 sub-indicadores, mantiene un porcentaje de cumplimiento general 80.15%.

Durante el año 2022, esta SIPEN mantuvo su perspectiva en el desarrollo y adecuación a cambios institucionales requeridos para el alcance de objetivos y logro de 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 elaboró la Guía Autodiagnóstico CAF 2022, conjunto al Informe Resumen y Tabla de Puntuación; documentos que contienen la actualización de las informaciones de la institución, así como el registro de las ejecutorias implementadas en dicho período, registrando estas informaciones conforme al nuevo esquema establecido en la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional (DEGI) y acogiéndonos a la resolución núm. 081-2022 del Ministerio de Administración Pública, que establece los lineamientos para la conformación del Comité Institucional de la Calidad, en entes y órganos de la Administración Pública, donde conformamos del Comité Institucional de la Calidad (CIC) SIPEN.

Actualmente como parte del proceso de formalización de la Asociación de Servidores Públicos de la Superintendencia de Pensiones, adquirió la numeración de Registro Nacional de Contribuyente (RNC) en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), con lo cual se procedió a realizar la solicitud de Apertura de Cuenta Bancaria en Banreservas.

El Plan de Capacitación elaborado y en proceso de cierre, tiene un cumplimiento 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. En el mismo tenor, se instruyó a todo el personal de la SIPEN con la charla “Régimen Ético y



Disciplinario de la Ley de Función Pública 41-08” la cual debe impartirse anualmente. Asimismo, fue remitida al Ministerio de Administración Pública la misiva que contiene la designación de los representantes para la Comisión de Personal, documentación que da cumplimiento al sub-indicador Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del Personal

Conforme a los requerimientos del Subsistema de Relaciones Laborales se realizaron todos los pagos correspondientes a indemnizaciones laborales de los servidores y funcionarios públicos desvinculados, emitiendo la Certificación de No Pagos Pendientes; proceso ejecutado mediante el Sistema de Reclamación de Beneficios Laborales (RECLASOFT), conforme a los lineamientos establecidos en el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Satisfactoriamente fue remitido el Informe de Resultados de la aplicación la Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, conteniendo los promedios en los rangos de Satisfacción para: Servicios Presenciales, Virtuales y Usuarios Institucionales, denotando un puntaje general de satisfacción de 93% para el sub-indicador 1.7 Índice de Satisfacción Ciudadana y 100% al 1.7 Índice de Satisfacción Ciudadana.

Con miras al mantenimiento de los servicios establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano 4ta. Versión, fue realizada la auditoría anual por parte de la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos (DDMSP), denotando como puntos fuertes de la institución el buen funcionamiento de las formas de comunicación y Participación Ciudadana, el cumplimiento al 100% de los





compromisos de tiempo durante todo el período evaluado y respuesta oportuna a los requerimientos de información de los usuarios por las vías establecidas, entre otras, resultando un puntaje de 94%. Respecto al cumplimiento en el sub-indicador de Transparencia de las Informaciones de Servicios y Funcionarios, fueron actualizados los datos de los funcionarios y se remitieron los nuevos cambios aplicados a los servicios ofrecidos por la institución.

El Sistema de Monitoreo de la 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.

#### **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 tres (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 2022, 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 semestre enero-junio de 2022, enfocadas al pilar “**Respeto al Medio Ambiente y a los Recursos Naturales**”, se encuentran la continuación del Programa de Reciclaje dentro de las instalaciones de la SIPEN, charlas sobre el reciclaje y la correcta clasificación de los desechos, así como la visita realizada a la Planta Procesadora de Papel, MOLDOSA, S.A. y la realización de una campaña con el personal de la Institución a los fines de coleccionar todo lo referente a cuadernos, libros, periódicos y libretas que no utilizaran, para colocarlos en nuestros puntos de reciclaje y así pudieran ser debidamente clasificados por la empresa recolectora de desechos. De igual modo, se continuó con 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 dos jornadas de limpieza de costas, la primera en la Playa Gringo, en el municipio de Haina, provincia San Cristóbal y la segunda, en la Playa Nizao, provincia Peravia. Asimismo, realizamos dos jornadas de reforestación en la Provincia Sánchez Ramírez, las cuales tuvieron lugar en el municipio de Cevicos donde se sembraron 1,500 plantas de Cedro y Melina, y en la Loma Sabana del Río donde se sembraron 1,300 plantas de Pino caribeño. Dichas jornadas fueron realizadas con la colaboración del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

En cuanto al pilar “**Educación Ciudadana**”, cabe destacar que se impartió al personal de esta SIPEN, la charla denominada “Igualdad en las Empresas”, a cargo del Ministerio de la Mujer, se realizó el



Seminario sobre Deberes y Derechos frente al Sistema Dominicano de Pensiones, dirigida a estudiantes de 5to. y 6to. de secundaria del Colegio Santa Bárbara y el taller “Beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones” en las instalaciones de la empresa Grupo Rica.

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

Con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales y de trabajar apegados a nuestra filosofía y política de calidad, el Departamento de Comunicaciones de la SIPEN, implementó distintas acciones como 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 desde el enfoque interno y externo, utilizando siempre los canales adecuados.

##### **a) Comunicación Externa según plataformas**

##### **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.

Tomando en consideración la labor realizada durante el 2022 se obtuvieron 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 provocó a su vez 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 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 logró 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, incentivando a que las



personas se comprometan con los deberes sociales y sean más conscientes de sus responsabilidades.

- A la fecha hemos organizado y diversificado nuestro contenido con el fin de que los usuarios de nuestras 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 hubo un incremento en el número de publicaciones.
- El lenguaje en las RRSS es más llano y comprensivo, para que sea entendido por nuestro amplio público objetivo. Uso estratégico del SEO (optimización de los motores de búsqueda).
- Mejoras en la línea gráfica y visual para que las personas se identifiquen más 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 inquietudes.
- Hemos logrado que 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, por ende, se descongestionaron esos canales.



## Cantidad de seguidores en Redes Sociales a noviembre de 2022



### Otros logros:

- Más de 218 consultas recibidas y contestadas en las distintas redes sociales en el período enero a noviembre de 2022.
- Mayor alcance e interacción en el contenido.
- A través de nuestras redes sociales ocurre el mayor tráfico de usuarios consultando tanto nuestra Web SIPEN como el subportal de la Escuela Previsional.
- Gran parte de los ciudadanos (as) inscritos en las distintas capacitaciones y talleres que impartimos mediante la Escuela Previsional se informaron a través de las publicaciones de los boletines informativos.



## Consultas recibidas en las distintas Redes Sociales

		
<b>163 CONSULTAS</b>	<b>37 CONSULTAS</b>	<b>18 CONSULTAS</b>

### 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 a la Escuela Previsional**

El Departamento de Comunicaciones sirve como puente y apoyo de las actividades de la Escuela Previsional SIPEN, a través de la creación de artes, invitaciones y boletines y de la publicación de las informaciones sobre los cursos, talleres, colecciones de cuento y webinarios que se realizaron 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 de la Escuela Previsional.



### **c) Comunicación Interna**

Durante el año 2022, el Departamento de Comunicaciones brindó 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 remitió 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 lograron 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.





FECHA	CAMPAÑAS
8 de marzo	Día Internacional de la Mujer
22 de abril	Día Mundial de la Tierra
16 de mayo	Importancia y Beneficios del Reciclaje
17 de mayo	Día Mundial del Reciclaje
27 de mayo	¡Feliz Día de las Madres!
5 de junio	Día Mundial del Medio Ambiente
8 de junio	Día Mundial de los Océanos
28 de julio	Ahorro del Agua y de la Energía Eléctrica
29 de julio	Feliz Día del Padre
5 de agosto	Día del No Ruido
9 de agosto	Día Interamericano de la Calidad del Aire
24 de agosto	Día Internacional de los Parques Naturales
16 de septiembre	Día Internacional de la Preservación de la Capa de Ozono
21 de octubre	Día Mundial del Ahorro de Energía
14 de diciembre	¡Síguenos en Nuestras Redes Sociales!
15 de diciembre	Día Internacional de la Biodiversidad

Fuente: Departamento de Comunicaciones



Ejemplos de las Artes de recordatorios y concientización medioambiental a los colaboradores



## V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

### Memoria institucional 2022

#### 5.1 Nivel de satisfacción con el servicio

Con el interés de continuar fortaleciendo una cultura enfocada en la excelencia y mejora continua de sus procesos y servicios, la Superintendencia de Pensiones cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano, en su cuarta versión, renovada formalmente por el Ministerio de Administración Pública (MAP), el 29 de julio de 2022.

Durante el año 2022, se continuó 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 (%)	T1	T2	T3
Certificación de Afiliación	Porcentaje de certificaciones del Sistema Dominicano de Pensiones que son elaboradas dentro plazo estándar	100	100	100	100
Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones					
Certificación de las Normas emitidas por la SIPEN					



Servicios	Indicadores	Metas (%)	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 <sup>7</sup>		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 última evaluación de la gestión de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano realizada por el Ministerio de Administración Pública, correspondiente al año 2022, se obtuvo un nivel de cumplimiento de 94%, 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

---

<sup>7</sup> Resultado correspondiente al 1er. semestre de 2022.



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, durante el 2022, 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), el promedio porcentual se situó en 98.80%, para los servicios virtuales a ciudadanos se obtuvo un 86.30%, y para los servicios a usuarios institucionales un 93.29%, finalmente, en lo relacionado al índice de satisfacción de usuarios: servicios presenciales, servicios virtuales y servicios a usuarios institucionales, que representa un promedio de todos los servicios, se obtuvo un 92.79%, 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**

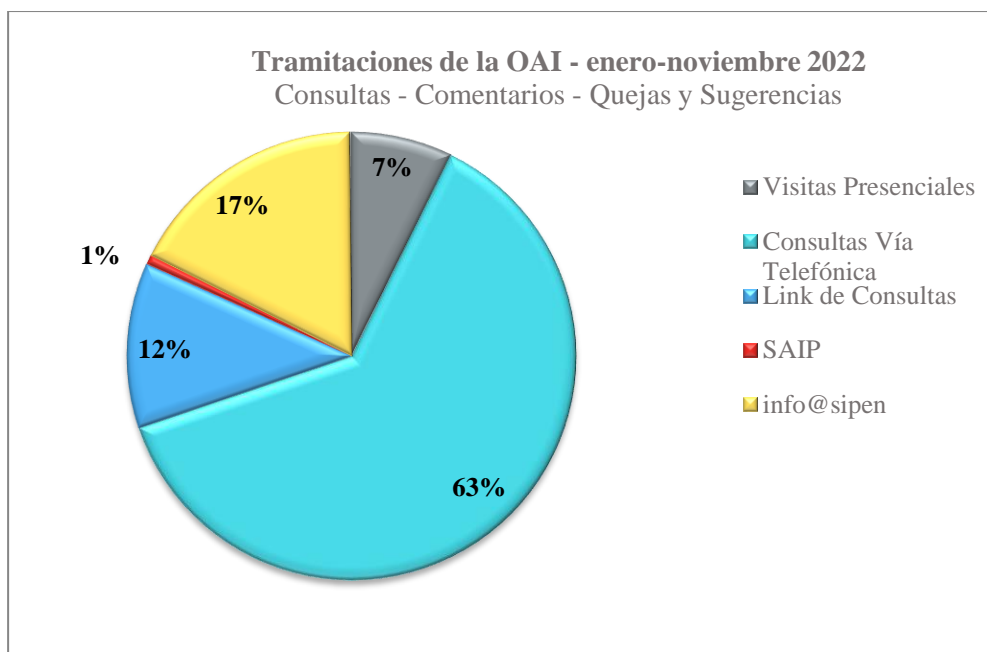
La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), institución creada con el propósito de fortalecer las bases de la transparencia y la eficiencia en el Estado dominicano, ha emitido varias resoluciones sobre políticas de estandarización y portales de transparencia. En cumplimiento de estas disposiciones nuestra institución cumplió con los ajustes necesarios, tanto en el portal web, como en su portal de transparencia, por lo que, damos a conocer nuestro nivel de cumplimiento referente a la ley núm. 200-04 y sus reglamentos de aplicación, así como las solicitudes de la población que requieren de nuestras informaciones.



A través de nuestra Oficina de Acceso a la Información recibimos durante el período enero-noviembre de 2022, un total de 4,644 consultas, (comentarios, sugerencias y/o reclamos de los usuarios), 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 sus normativas complementarias, los procedimientos y requisitos para acceder a los beneficios del Sistema Previsional (pensión por discapacidad y sobrevivencia), así como aspectos generales referidos a la ley núm. 1896 de Seguros Sociales, 379-81 que establece el régimen de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado Dominicano, la ley núm. 66-97 que crea el Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (Inabima) y la ley núm. 189-11 sobre Desarrollo del Mercado Hipotecario y Fideicomiso.

De las consultas recibidas, 2,905 son por vía telefónica y 337 visitas presenciales a nuestra sede, fueron gestionadas 809 solicitudes por la vía info@sipen, 552 consultas por la Web y 33 consultas por acceso a la información pública ley núm. 200-04 vía SAIP. Los comentarios de la encuesta de productos y servicios (Partes Interesadas también son contabilizados en las consultas.





**Fuente:** Oficina de Acceso a la Información (OAI)

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

Mediante el Sistema 311 de Atención Ciudadana, hemos cumplido con dar respuesta al ciudadano sobre sus denuncias, quejas y reclamaciones, referentes al sistema de pensiones, además de referirlo a cualquier otra entidad que requiera y que le puedan facilitar la respuesta pertinente sobre su caso. 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, por la cual fueron canalizadas 8 quejas.



#### **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 002/2021 que crea el portal único de transparencia y establece las Políticas de Estandarización de las divisiones de transparencia emitida por la referida entidad.

Durante el 2022, del total de evaluaciones realizadas por la DIGEIG a la sección de Transparencia del Portal Web Institucional, hemos obtenido una calificación promedio de 96%, con lo cual nos hemos mantenido dentro de las instituciones gubernamentales con mayor calificación.



## VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

---

### Memoria institucional 2022

Durante el año 2023, la Superintendencia de Pensiones tiene planificado desarrollar productos 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:
  - Alcanzar un 70% de satisfacción de los afiliados y beneficiarios en las AFP en relación a los servicios simplificados en el Sistema Dominicano de Pensiones, SDP.
  - Lograr que el 60% de los nuevos riesgos valorados a partir de la implementación de la consultoría de revisión del Sistema Integral de Riesgo Operativo (SIRO), se encuentren controlados y/o mitigados.
  - Alcanzar que el 70% de los riesgos valorados a partir de la implementación de la consultoría de revisión del Sistema Integral de Riesgo Operativo (SIRO), se encuentren con seguimiento aplicado.
  - Creación de un nuevo mecanismo de acceso al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia.





- Lograr que al 10% 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 67% la cantidad de participantes en acciones formativas de larga duración con competencias adquiridas en materia previsional.
  - Alcanzar la sensibilización de 75,000 personas en materia previsional en el año 2023 (recursos educativos, charlas, conferencias, videos, tutoriales, cápsulas informativas, etc.).
  - Capacitar a 425 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 93% el Índice de accesibilidad a los servicios, el cual es medido a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.
  - Mantener en 91% 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 93% 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 93% 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 menos un 96% 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 82%, el cual será monitoreado a través de la Encuesta de Clima Laboral, a ser aplicada en el año 2023.
- 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.
- 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

### Memoria institucional 2022

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

No.	Área	Proceso	Nombre Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultados
1	Dirección de 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%	Ene-Jun-22	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-22	7 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-22	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-22	100%
5		Satisfacción del Cliente	Índice de satisfacción de productos y servicios de partes interesadas y/o usuarios	Anual	≥ 80%	≥ 87%	Dic-21	87%



No.	Área	Proceso	Nombre Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultados
6	Dirección de Planificación y Desarrollo	Planificación Estratégica	Cumplimiento de Reuniones de Alineación Estratégica (RAE)	Semestral	2 reuniones por semestre	2 reuniones por semestre	Jun-22	1
7		N/A	Eficiencia de cumplimiento de entregables	Trimestral	≥93%	≥93%	Dic-22	93%
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%	Sep-22	65%
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-22	1.64
10			Tiempo promedio de duración en la entrega del proveedor del bien o servicio de compras directas	Mensual	≤ 7 días hábiles	≤ 7 días hábiles	Nov-22	2.18
11			Porcentaje de cumplimiento del programa de evaluación y reevaluación de proveedores	Semestral	100%	100%	Jun-22	100%
12		Gestión de Infraestructura Física	Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo	Mensual	100%	100%	Nov-22	100%
13		Planificación Presupuestaria	Tiempo de remisión del informe de ejecución presupuestaria	Mensual	≤ 7 días hábiles	≤ 7 días hábiles	Nov-22	5 días
14	Dirección de Control de Beneficios	Supervisión de Solicitudes de Pensiones por Discapacidad - Supervivencia	Porcentaje de expedientes de discapacidad revisados	Mensual	≥ 87%	≥ 90%	Nov-22	93%
15			Cumplimiento del tiempo de envío de las certificaciones de discapacidad de las AFP	Quincenal	≤3 días hábiles	≤3 días hábiles	Nov-22	2 días
16			Porcentaje de nuevos pagos de supervivencia revisados	Mensual	≥90%	≥90%	Nov-22	100%



No.	Área	Proceso	Nombre Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultados
17	Dirección de Control de Beneficios	Supervisión de Solicitudes de Pensiones por Discapacidad - Supervivencia / Supervisión de Solicitudes de Beneficios por Ingreso Tardío	Duración validación salidas de recursos del fondo	Mensual	3 días hábiles	3 días hábiles	Nov-22	2 día
18	Dirección de Control de 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-22	100%
19			Cantidad de días hábiles en que se remiten los resultados de las Evaluaciones de Promotores luego de la última evaluación	Semestral	≤ 10 días hábiles	≤ 10 días hábiles	Nov-22	9 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-22	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-22	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-22	10 días
23		Inspección a Entidades Supervisadas	Porcentaje de inspecciones que terminan, según lo programado	Trimestral	≥ 90%	≥ 90%	Sep-22	100%



No.	Área	Proceso	Nombre Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultados
24	Dirección de Control de Operativo	Inspección a Entidades Supervisadas	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-22	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-22	44 días
26			Tiempo de entrega del resumen estadístico mensual	Mensual	≤ 10 días hábiles	≤ 10 días hábiles	Nov-22	8 días
27			Cantidad de errores en el boletín estadístico trimestral impreso	Trimestral	≤ 1	≤ 1	Jun-22	0
28	Dirección de Estudios	Investigaciones	Número de reprogramaciones en la planificación de investigaciones	Semestral	≤ 1 reprogramación	≤ 1 reprogramación	Jun-22	1
29		Satisfacción del Cliente	Índice general de satisfacción de los servicios brindados por la Escuela Previsional SIPEN	Anual	≥ 90%	≥ 92%	Dic-22	96%
30		Educación Previsional	Porcentaje de acciones formativas que son ejecutadas conforme a lo planificado	Trimestral	85%	90%	Sep-22	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	Nov-22	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-22	0
33			Tiempo de revisión de instrumentos financieros	Mensual	≤ 2 días hábiles	≤ 2 días hábiles	Nov-22	0



No.	Área	Proceso	Nombre Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultados
34	Dirección de Control de Inversiones	Supervisión de la Valoración y Límites de Inversión de los Fondos de Pensiones	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-22	0
35	Dirección Jurídica	Elaboración y Revisión de Normativas Complementarias	Porcentaje de normativas elaboradas dentro de los primeros 25 días hábiles	Trimestral	≥ 95%	≥ 95%	Sep-22	100%
36		Gestión Legal	Porcentaje de contratos elaborados dentro de los primeros 5 días hábiles	Trimestral	≥ 95%	≥ 95%	Sep-22	100%
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-22	100%
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-22	98%
39			Sanciones e Infracciones	Porcentaje de casos que son procesados según los pasos definidos en la matriz de seguimiento a gestión de la Secretaría del Comité de Sanciones	Anual	100%	100%	Dic-21





No.	Área	Proceso	Nombre Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultados
40	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-22	70%
41			Porcentaje de cumplimiento de las Evaluaciones de Eficacia de las capacitaciones realizadas	Semestral	≥ 90 %	≥ 90 %	Jun-22	100%
42			Índice de Tardanza	Mensual	≤ 7%	≤ 7%	Nov-22	6.80%
43			Índice de Ausentismo del Personal	Trimestral	≤ 1.2 %	≤ 1.2 %	Sep-22	0.29%
44			Índice de Rotación del Personal	Trimestral	≤ 5%	≤ 5%	Sep-22	1.34%
45			Índice de Clima Laboral	Anual	≥ 70 %	≥ 75 %	2022	86%



No.	Área	Proceso	Nombre Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultados
46	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-22	100%
47			Porcentaje de revisiones periódicas de calificaciones de riesgo de emisiones de renta fija realizadas según lo planificado	Trimestral	≥ 95%	≥ 95%	Oct-22	100%
48			Porcentaje de revisiones periódicas de calificaciones de riesgo de instrumentos de renta variable y patrimonio separado realizadas según lo planificado	Trimestral	≥ 90%	≥ 90%	Oct-22	100%
49		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%	Jun-22	100%
50	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-22	100%
51			Tiempo promedio de respuesta a las Solicitudes de Soporte Técnico	Mensual	≤ 3 hora	≤ 1 hora	Nov-22	1.07 horas
52			Tiempo promedio de respuesta a las Solicitudes de Mantenimiento o Mejora de Sistemas	Trimestral	≤ 4 días	≤ 4 días	Sep-22	4 días
53			Porcentaje de disponibilidad de los servidores	Mensual	≥ 99.5%	≥ 99.5%	Nov-22	99.7%



No.	Área	Proceso	Nombre Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultados
54	Dirección Tecnología de la Información y Comunicación	Seguridad y Monitoreo TIC	Porcentaje de Cumplimiento del parchado de las vulnerabilidades remitidas al Departamento de Operaciones TIC	Mensual	≥ 80%	≥ 80%	Sep-22	100%
55		Publicaciones	Porcentaje de solicitudes de publicación de contenido al portal web / intranet que son tramitadas en plazo	Mensual	≥ 90%	100%	Nov-22	100%
56		Satisfacción del Cliente	Índice de Satisfacción de Usuarios Internos de los Servicios de Tecnología de la Información y Comunicación	Trimestral	≥ 90%	≥ 95%	Sep-22	100%
57	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-22	100%
58			Porcentaje de consultas normales recibidas que son respondidas en plazo	Mensual	100%	100%	Nov-22	100%
59		Satisfacción del Cliente	Índice de Satisfacción Ciudadana	Trimestral	≥ 90%	≥ 90%	Jun-22	99%
60			Índice de Satisfacción de los Servicios en el Portal Web	Trimestral	≥ 90%	≥ 90%	Jun-22	99%



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

PRODUCTO	INDICADOR	TRIMESTRE ENERO – MARZO		
		PROGRAMACIÓN FÍSICA	EJECUCIÓN FÍSICA	SUBINDICADOR DE EFICACIA
7351	Cantidad de solicitudes de beneficios revisadas	1,635	1,463	89%
7352	Cantidad de auditorías, revisiones y evaluaciones realizadas	6	6	100%
7353	Cantidad de autorizaciones de instrumentos financieros realizadas	55	77	100%

PRODUCTO	INDICADOR	TRIMESTRE ABRIL – JUNIO		
		PROGRAMACIÓN FÍSICA	EJECUCIÓN FÍSICA	SUBINDICADOR DE EFICACIA
7351	Cantidad de solicitudes de beneficios revisadas	1,635	1,899	100%
7352	Cantidad de auditorías, revisiones y evaluaciones realizadas	9	9	100%
7353	Cantidad de autorizaciones de instrumentos financieros realizadas	21	25	100%



PRODUCTO	INDICADOR	TRIMESTRE JULIO - SEPTIEMBRE		
		PROGRAMACIÓN FÍSICA	EJECUCIÓN FÍSICA	SUBINDICADOR DE EFICACIA
7351	Cantidad de solicitudes de beneficios revisadas	1,635	1,782	100%
7352	Cantidad de auditorías, revisiones y evaluaciones realizadas	7	7	100%
7353	Cantidad de autorizaciones de instrumentos financieros realizadas	55	75	100%



### c. Índice de Gestión Presupuestaria

Código Programa / Subprograma	Nombre del programa	Asignación presupuestaria 2022 (RD\$)	Ejecución 2022 (RD\$)	Cantidad de productos generados por programa	Índice de ejecución %	Participación ejecución por programa
1	Administración de contribuciones especiales	6,188,700.00	2,974,400.11	0	48.06%	0.64%
11	Supervisión y fiscalización del sistema dominicano de pensiones	458,311,300.00	429,027,921.95	4	93.61%	92.36%
<b>Total General</b>		<b>464,500,000.00<sup>8</sup></b>	<b>432,002,322.06</b>	<b>4</b>		

---

<sup>8</sup> El presupuesto reportado en la plataforma del SIGEF del año 2022 no contempla los adendum que se realizaron al mismo a lo largo del período en cuestión.



#### d. Plan de Compras 2022

<b>DATOS DE CABECERA PACC</b>	
<b>MONTO ESTIMADO</b>	RD\$ 127,123,070.00
<b>CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS</b>	202
<b>CAPÍTULO</b>	5205
<b>SUB-CAPÍTULO</b>	01
<b>UNIDAD EJECUTORA</b>	0001
<b>UNIDAD COMPRA</b>	Superintendencia de Pensiones
<b>AÑO FISCAL</b>	2022
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACION</b>	
<b>BIENES</b>	RD\$ 50,079,070.00
<b>OBRAS</b>	RD\$ -
<b>SERVICIOS</b>	RD\$ 68,494,000.00
<b>SERVICIOS: CONSULTORÍA</b>	RD\$ 8,550,000.00
<b>SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b>	RD\$ -
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME</b>	
<b>MIPYME</b>	RD\$ 25,993,050.00
<b>MIPYME MUJER</b>	RD\$ 9,198,270.00
<b>NO MIPYME</b>	RD\$ 91,931,750.00
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO</b>	
<b>COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL</b>	RD\$ 9,464,970.00
<b>COMPRA MENOR</b>	RD\$ 56,159,800.00
<b>COMPARACIÓN DE PRECIOS</b>	RD\$ 58,638,300.00
<b>LICITACIÓN PÚBLICA</b>	RD\$ -
<b>LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL</b>	RD\$ -
<b>LICITACIÓN RESTRINGIDA</b>	RD\$ -
<b>SORTEO DE OBRAS</b>	RD\$ -
<b>EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD</b>	RD\$ -
<b>EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR</b>	RD\$ -
<b>EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL</b>	RD\$ -
<b>EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS</b>	RD\$ -
<b>EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO</b>	RD\$ -
<b>EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO</b>	RD\$ -
<b>EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR</b>	RD\$ 2,860,000.00

