



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

sipen 

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

sipen 

# TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2023

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>I. RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>7</b>
<b>LOGROS DE LA GESTIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL .....</b>	<b>12</b>
2.1 Marco filosófico institucional .....	12
a) Misión .....	12
b) Visión .....	12
c) Valores .....	12
2.2 Base Legal.....	12
2.3 Estructura organizativa .....	14
2.4 Planificación estratégica institucional .....	16
<b>III. RESULTADOS MISIONALES .....</b>	<b>18</b>
3.1 Desempeño de la Dirección de Control de Beneficios.....	18
3.2 Desempeño de la Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión.....	24
3.3 Desempeño de la Dirección de Control Operativo .....	29
3.4 Desempeño de la Dirección de Control de Inversiones .....	34
3.5 Desempeño de la Dirección de Estudios .....	44
<b>IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO ..</b>	<b>60</b>
4.1 Desempeño de la Dirección Administrativa Financiera .....	60
4.2 Desempeño del Departamento de Recursos Humanos.....	63
4.3 Desempeño de la Dirección Jurídica .....	69
4.4 Desempeño de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación .....	77
4.5 Desempeño de la Dirección de Planificación y Desarrollo .....	80
4.6 Desempeño del Departamento de Comunicaciones .....	102
<b>V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL .....</b>	<b>114</b>
5.1 Nivel de satisfacción con el servicio .....	114
5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias.....	118
5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia .....	119
<b>VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO .....</b>	<b>120</b>

<b>VII. ANEXOS .....</b>	<b>128</b>
a. Matriz de Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA) .....	128
b. Matriz logros relevantes – Datos cuantitativos 2023.....	141
c. Índice de Gestión Presupuestaria .....	143
d. Plan de Compras 2023 .....	144

# PRESENTACIÓN

---

## Memoria Institucional 2023

A lo largo de todo el año 2023, la Superintendencia de Pensiones afianzó su compromiso de mantener informada a la ciudadanía en todo lo concerniente al Sistema Dominicano de Pensiones (SDP); dando a conocer sus aspectos esenciales, así como los requisitos establecidos para acceder a los beneficios que el mismo contempla. El recurso de la educación previsional se constituye en uno de los pilares fundamentales de la gestión institucional, siempre velando por la protección de los derechos previsionales de los afiliados y sus beneficiarios.

A través de la firma de once (11) convenios de cooperación interinstitucional durante el referido período, se persigue reducir la brecha de información existente y empoderar a los afiliados sobre sus beneficios. Entre los principales acuerdos se destacan: Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP), Asociación de Hoteles y Turismo de República Dominicana (ASONAHORES) e Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA). De igual forma, se continúa trabajando en alianzas con el sector empleador, medios de comunicación, entidades públicas, pequeñas y grandes empresas, instituciones de educación superior y de formación técnico profesional.

República Dominicana fue sede del X Encuentro de Supervisores de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS), que tiene como misión contribuir al fortalecimiento y perfeccionamiento de la regulación y supervisión



de los sistemas previsionales de capitalización individual de los países miembros, en concordancia con los estándares internacionales aplicables. A través de las actividades programadas, tales como la Primera Mesa de Diálogo Multiactor sobre Pensiones Inclusivas, se propició un ambiente para el intercambio de informaciones entre actores clave del sistema, así como experiencias sobre prácticas de supervisión y alternativas de productos de inclusión financiera para la vejez, dadas las perspectivas de la longevidad y las transiciones laborales que se vive en América Latina.

La institución reconoce como un reto la optimización del Sistema Dominicano de Pensiones, es por esto que, en acto conmemorativo de los 20 años del mismo, la SIPEN diseñó la resolución núm. 475-23 que norma la afiliación digital; y la resolución núm. 476-23, que establece los aspectos generales para la creación de los planes complementarios de pensiones por parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones, con el objetivo de resguardar y beneficiar a una considerable población dominicana que trabaja en la informalidad, así como a trabajadores formales, independientes y dominicanos en el exterior.

Las acciones descritas en el presente documento evidencian la responsabilidad de esta SIPEN para garantizar el correcto funcionamiento del Sistema Previsional, bajo un enfoque de innovación, calidad y mejora continua, que busca satisfacer las necesidades de los trabajadores dominicanos. Además, se muestran las proyecciones de las iniciativas a ejecutarse en el año 2024.



## I. RESUMEN EJECUTIVO

---

### Memoria Institucional 2023

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 diciembre de 2023, el patrimonio de los fondos de pensiones alcanzó la cifra de RD\$1,213,344.01 millones, representando el 19.38%<sup>1</sup> del Producto Interno Bruto (PIB). Asimismo, la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRYLI) aprobó dieciséis (16) nuevas emisiones de instrumentos financieros de oferta pública como alternativas de inversión para los fondos de pensiones, ascendentes a un monto de RD\$109,679.65 millones, contribuyendo con la diversificación del portafolio de inversión de dichos recursos.

En lo concerniente a la afiliación al SDP, al cierre de diciembre de 2023 alcanzamos 5.04 millones de afiliados, para un incremento de 5.2% con relación a la misma fecha del año anterior. En el mismo orden, el número de cotizantes alcanzó la cifra aproximada de 2.05 millones, obteniéndose así una densidad de cotizantes de 40.8%.

La SIPEN continúa direccionando sus esfuerzos para garantizar los derechos previsionales y el otorgamiento oportuno de los beneficios contemplados en el SDP. En este sentido, durante el período enero – diciembre de 2023, el sistema previsional benefició 1,264 personas con pensiones por discapacidad y otorgó 1,337 pensiones de sobrevivencia, las cuales benefician a 2,651 personas. En promedio,

---

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



durante el referido período, los pensionados por discapacidad recibieron RD\$13,929.72, mientras que los pensionados por sobrevivencia RD\$16,717.89.

Con relación a la devolución de saldo a afiliados que padecen de una enfermedad terminal, durante el período enero – diciembre de 2023, se realizó la devolución por un monto de RD\$92,708,600.43, correspondiente a un total de ciento sesenta y dos (162) 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\$5,904.12. millones, correspondientes a un total de 19,869 solicitudes de devolución aprobadas. Con este número de devoluciones se alcanza un 99.95% 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\$1,270.32 millones. Asimismo, se otorgaron 831 pensiones por vejez, de las cuales 12 corresponden a afiliados de ingreso tardío y 819 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\$65,575.89 y RD\$29,437.19, respectivamente. Adicionalmente, se otorgaron 21,122 pensiones por Cesantía por Edad Avanzada, con un monto promedio de RD\$13,182.77.

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 período de enero a diciembre 2023 la capacitación de 1,895 personas, a través de las diversas formaciones impartidas.

Como parte de los hitos del Sistema Dominicano de Pensiones, se destaca la puesta en vigencia de la resolución núm. 572-07 que emitió el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), para que más de 20 mil servidores públicos con derecho a pensión que se encuentran afiliados en las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) puedan pasar al Sistema de Reparto Estatal. La Superintendencia de Pensiones, como parte de la Comisión Interinstitucional Evaluadora, participó en la elaboración del Manual de Procedimientos de Traspasos.

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.



# LOGROS DE LA GESTIÓN

## Memoria Institucional 2023

Al 31 de agosto 2020 el patrimonio de los fondos de pensiones ascendió a RD\$783,381.06 millones. Al 31 de diciembre 2023 asciende a RD\$1,213,344.01 millones, para un crecimiento de 54.89%. Actualmente, el referido patrimonio representa el 19.38%<sup>2</sup> del Producto Interno Bruto (PIB).

Durante agosto 2020 a diciembre 2023, la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión aprobó 50 nuevas emisiones de instrumentos financieros de oferta pública como alternativas de inversión para los fondos de pensiones, ascendentes a un monto de más de RD\$367,011.98 millones, contribuyendo con la diversificación del portafolio de inversión de dichos recursos, generación de empleos y dinamización de los sectores productivos de la economía nacional. Es preciso destacar que en este período se aprobó la primera emisión de acciones de oferta pública de una empresa dominicana, César Iglesias, por más de RD\$3,800 millones, como alternativa de inversión para los fondos de pensiones.

Al 31 de diciembre de 2023 la cantidad de afiliados al Sistema Dominicano de Pensiones (SDP) ascendió a 5.04 millones, representando un incremento de 18.84% con respecto a agosto de 2020. En ese sentido, para diciembre de 2023, la cantidad de cotizantes alcanzó la cifra de 2.05 millones, obteniéndose así una densidad de cotizantes de 40.8%.

Durante agosto 2020 – diciembre de 2023, el sistema previsional benefició a 3,821 personas con pensiones por discapacidad y otorgó

<sup>2</sup> PIB nominal del año 2022, BCRD.



4,496 pensiones de sobrevivencia, las cuales benefician a 8,917 personas. En promedio, durante el referido período, los pensionados por discapacidad recibieron RD\$12,795.11, mientras que los pensionados por sobrevivencia RD\$15,411.55.

Con relación a la devolución de saldo a afiliados que padecen de una enfermedad terminal, durante agosto 2020 – diciembre 2023, se devolvió un monto de RD\$190,694,235.40, correspondiente a 266 solicitudes de devolución aprobadas. En cuanto a la devolución de saldo a afiliados de ingreso tardío, se devolvieron RD\$25,632.91 millones, correspondientes a 81,025 solicitudes de devolución aprobadas. Con este número de devoluciones se alcanza un 99.96% de aprobación. Para el mismo período, se realizó la devolución de los recursos acumulados a los familiares de afiliados fallecidos por un monto de RD\$4,003.52 millones.

Asimismo, se otorgaron 2,135 pensiones por vejez, de las cuales 35 corresponden a afiliados de ingreso tardío y 2,100 a trabajadores “no afiliados de ingreso tardío” con 55 años 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\$47,326.40 y RD\$27,326.86 respectivamente. Adicionalmente, se otorgaron 58,474 pensiones por Cesantía por Edad Avanzada, con un monto promedio de RD\$12,096.26.

Con relación a la meta “fomento de la educación previsional en la sociedad” incluida en el Sistema de Metas Presidenciales 2020-2024, durante el período agosto 2020 - diciembre 2023, fueron sensibilizadas 7,866 personas mediante la ejecución de 143 acciones formativas sobre el SDP y la firma de 13 convenios de cooperación.



## II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

---

### Memoria Institucional 2023

#### 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.

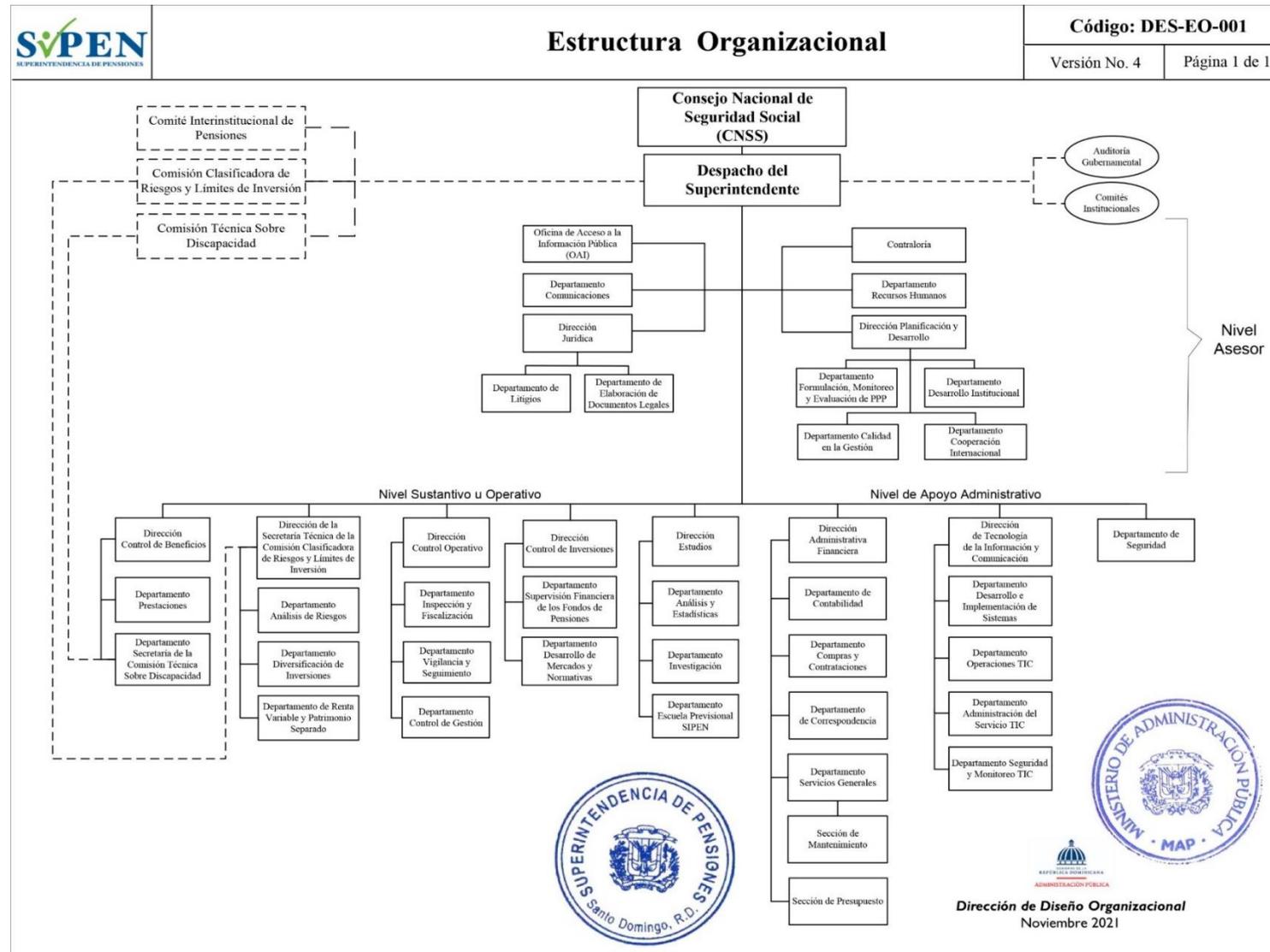
La SIPEN guía su accionar en el ámbito regulatorio y operativo, así como en la aplicación de los mecanismos de supervisión y fiscalización, procurando garantizar una adecuada administración de los fondos de pensiones y el otorgamiento de los beneficios estipulados, a partir de las disposiciones emanadas 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 de los Afiliados a la Seguridad Social (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**  
Superintendente de Pensiones

**Guillermo Valera**  
Consultor Jurídico

**Joan Henríquez Solís**  
Coordinador Administrativo y Financiero

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

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

**Franklin Díaz Casado**  
Director de Control Operativo

**Arianny Pérez Antonio**  
Directora de Control de Inversiones

**Antonio Giraldi Monción**  
Director de Estudios

**Amaury Félix Flores**  
Director Administrativo Financiero

**Luis Eduardo Valdez**  
Director de Tecnología de la Información y Comunicación

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

**Mónica Peña Medina**  
Contralora Financiera



## 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.

A continuación, se visualizan los ejes estratégicos con sus respectivas estrategias:

**Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación.** 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 2023

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 durante el año 2023, 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.

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 – diciembre de 2023, el sistema

---

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



previsional benefició 1,264 personas con pensiones por discapacidad y otorgó 1,337 pensiones de sobrevivencia, las cuales benefician a 2,651 personas. En promedio, durante el referido período, los pensionados por discapacidad recibieron RD\$13,929.72, mientras que los pensionados por sobrevivencia RD\$16,717.89.

Con relación a la devolución de saldo a afiliados que padecen de una enfermedad terminal, durante el citado período, se realizó la devolución por un monto de RD\$92,708,600.43, correspondiente a un total de ciento sesenta y dos (162) 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\$ 5,904.12 millones, correspondientes a un total de 19,869 solicitudes de devolución aprobadas. Con este número de devoluciones se alcanza un 99.95% 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\$1,270.32 millones.

Asimismo, se otorgaron 831 pensiones por vejez, de las cuales 12 corresponden a afiliados de ingreso tardío y 819 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\$65,575.89 y RD\$29,437.19, respectivamente. Adicionalmente, se otorgaron 21,122 pensiones por



Cesantía por Edad Avanzada, con un monto promedio de RD\$13,182.77.

Como parte de las iniciativas contempladas en el Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección de Control de Beneficios, durante el período enero – diciembre 2023, 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, cesantía por edad avanzada y vejez para afiliados de ingreso tardío bajo la modalidad de rentas vitalicias.
- Elaborar mecanismo de supervisión correspondiente al pago de las pensiones bajo la modalidad de rentas vitalicias realizado por las aseguradoras.
- Dar continuidad a las actividades relacionadas a la consultoría sobre metodología de cálculo de tasa de interés técnica y cálculo de pensiones bajo modalidad de renta vitalicia.
- Elaborar la propuesta de normativa para el otorgamiento de las jubilaciones y pensiones del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA).
- Elaborar la propuesta de compilado de normativas correspondientes a la Dirección de Control de Beneficios.

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

- Crear nuevos mecanismos de supervisión y mejorar los existentes



para el otorgamiento de las devoluciones de saldo por enfermedad terminal.

- Incorporar mejoras y automatización en el proceso de certificación de la Comisión Técnica sobre Discapacidad.

De igual manera, el 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 – diciembre de 2023, en términos de supervisión de casos, se obtuvieron los resultados siguientes:

<b>Tipo de beneficio</b>	<b>Cantidad casos revisados</b>
Vejez	803
Cesantía por edad avanzada	1,494
Discapacidad	1,576
Sobrevivencia	4,225
Devolución CCI ingreso tardío	1,452
Devolución CCI enfermedad terminal	164
<b>Total</b>	<b>9.714</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 2,696 pagos realizados a los beneficiarios de pensiones por sobrevivencia y 1,264 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 Sistema Automatizado de Supervisión (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 431,499 registros relativos al pago de beneficios.

Para el período enero – diciembre de 2023, la CTD, con el apoyo de la labor de supervisión y fiscalización de la Secretaría de esa misma instancia, emitió un total de 1,264 Certificaciones por Discapacidad de afiliados al Sistema Dominicano de Pensiones, distribuidas de la manera siguiente:

- 429 certificaciones de discapacidad parcial.
- 835 certificaciones de discapacidad total.

Asimismo, es preciso destacar que, para la emisión de estas certificaciones se llevaron a cabo un total de 34 reuniones.

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 periodo enero – diciembre 2023, 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**

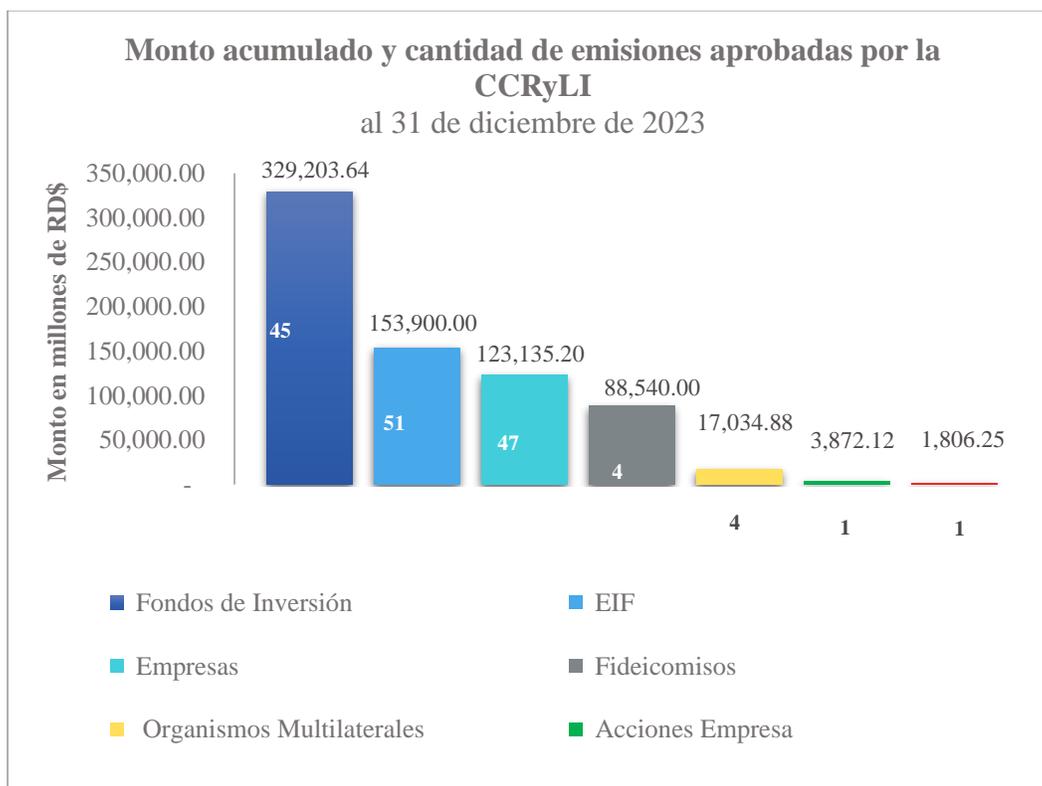
La Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRyLI) tiene por objeto principal determinar el grado de riesgo actual de cada instrumento financiero, a ser considerado como alternativa de inversión para los fondos de pensiones. Asimismo, establecer los límites máximos de inversión por 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 financieros 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 2023, la Comisión ha aprobado 153 emisiones por un total de RD\$717,492.08 millones, de las cuales 51 emisiones corresponden a entidades de intermediación financiera, equivalentes a RD\$153,900.00 millones; asimismo, 47 emisiones de empresas, por un monto de RD\$123,135.20 millones; 45 emisiones de fondos de inversión, por RD\$329,203.64 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, 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 oferta pública de una empresa local, 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

Durante el período enero – diciembre de 2023, 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 Mutuo Corto Plazo Reservas Quisqueya, gestionado por la Sociedad Administradora de



- Fondos de Inversión Reservas, S.A., aprobado mediante resolución núm. 230;
2. Bonos de Deuda Subordinada del Banco Múltiple Caribe Internacional S.A., aprobado mediante resolución núm. 232;
  3. Bonos Corporativos del Banco de Ahorro y Crédito FONDESA, S.A. (BANFONDESA), aprobado mediante resolución núm. 233.
  4. Bonos Corporativos de Consorcio Minero Dominicano, S.A, aprobado mediante resolución núm. 235.
  5. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Abierto Renta Fija Liquidez Popular administrado por Administradora de Fondos de Inversión Popular, S.A., Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, aprobado mediante resolución núm. 236.
  6. Bonos de Deuda Subordinada del Banco Múltiple Lafise, S.A., aprobado mediante resolución núm. 237.
  7. Cuotas de Participación de JMMB Fondo de Inversión Cerrado de Desarrollo, gestionado por JMMB Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A., aprobado mediante resolución núm. 238.
  8. Bonos Verdes del Banco Popular Dominicano, S.A. - Banco Múltiple, aprobado mediante resolución núm. 240.
  9. Bonos de Deuda Subordinada del Banco Múltiple Santa Cruz, S.A., aprobado mediante resolución núm. 241.
  10. Bonos Corporativos de Parallax Valores Puesto de Bolsa, S.A. (PARVAL), aprobado mediante resolución núm. 242.



11. Bonos Corporativos de UC- United Capital Puesto de Bolsa, S.A., aprobado mediante resolución núm. 243.
12. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Cerrado de Desarrollo en dólares Reservas II, aprobado mediante resolución núm. 244.
13. Bonos Corporativos de Haina Investment Co. Ltd., aprobado mediante resolución núm. 245.
14. Bonos de Deuda Subordinada de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP), aprobado mediante resolución núm. 246.
15. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Cerrado de Desarrollo Interval I, aprobado mediante resolución núm. 247.
16. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Cerrado Inmobiliario Reservas II, aprobado mediante resolución núm. 248.

Por otra parte, el Régimen Transitorio de los Límites de Inversión de los Fondos de Pensiones fue sustituido mediante la resolución núm. 248, extendiendo su vigencia hasta el 30 de junio de 2024.

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 2023, en términos de supervisión y revisión, se obtuvo un resultado por encima de 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 financieros.

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

#### **Acuerdo de Supervisión Interinstitucional**

De conformidad con las disposiciones del artículo 108 de la ley núm. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, la Superintendencia de Pensiones, en coordinación con el Instituto de Bienestar Magisterial (INABIMA), acordó llevar a cabo una inspección de los procesos críticos de esta institución. La misma fue concluida y realizada con la colaboración con las direcciones de Control de Beneficios, Control de Inversiones y Jurídica.

Según lo establecido en el Programa Anual de Inspección (PAI), para el año 2023, se efectuaron inspecciones in situ sobre el otorgamiento de las pensiones por vejez anticipada y cesantía por edad avanzada tramitadas por las siguientes Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP): Popular, Reservas, Siembra, Crecer y Atlántico. Además, las inspecciones programadas de la tramitación de las



pensiones por renta vitalicia realizadas por Seguros Universal, Seguros Crecer y General de Seguros. Adicional, se efectuó una inspección programada en conjunto con las Superintendencias de Bancos y del Mercado de Valores a AFP JMMB-BDI, sobre la estructura de gobierno corporativo y operaciones con partes vinculadas.

En otro orden y según lo estipulado en la resolución núm. 21-02 sobre Oficinas de Atención al Público, se llevó a cabo la inspección y posterior autorización, de la apertura de la oficina de atención al público de AFP Reservas en la provincia de Puerto Plata.

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

- **Afiliación**

Al 31 diciembre de 2023 las Administradoras de Fondos de Pensiones han tramitado un total de 186,330 solicitudes de afiliación, de las cuales 55,071 fueron afiliaciones automáticas y 131,259 fueron afiliaciones por suscripción de contrato; correspondientes a un 30% y 70%, respectivamente.

- **Recaudación de la Dispersión**

En cuanto a los montos cotizados al Sistema Dominicano de Pensiones, durante el período enero-noviembre de 2023 se recaudó un total de RD\$77,499.72 millones, de los cuales RD\$61,446.25 millones, equivalentes a un 79%, fueron individualizados al Sistema de Capitalización Individual;



RD\$11,361.39 millones, equivalentes a un 15%, fueron individualizados a los Fondos de Reparto Individualizado; mientras RD\$4,692.08 millones, equivalentes al 6%, fueron individualizados al Fondo de Solidaridad Social, y a las operaciones de la SIPEN, Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).

- **Trasposos**

Al 31 de diciembre de 2023, fueron procesadas 65,789 solicitudes de trasposos entre Administradoras de Fondos de Pensiones, las cuales representaron un traslado de recursos de RD\$32,550.25 millones.

Por otro lado, dando cumplimiento a la resolución núm. 289-03 emitida por el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y al art. 89 de la resolución núm. 437-20 emitida por la SIPEN, se realizan los trasposos 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 núms. 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 de 2023, se han traspasado 8,192 afiliados, lo que representa un traslado de recursos de RD\$3,659.33 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, herencia o sobrevivencia, y que luego recibieron un nuevo aporte o se individualizó un aporte rezagado. Al corte del 31 de diciembre se recibieron y autorizaron 3,321 solicitudes de reactivación de Cuentas de Capitalización Individual (CCI).

### **Resultados Proceso Evaluación de Promotores de Pensiones**

En cumplimiento con lo establecido en el marco regulatorio de la ley núm. 87-01 en su art. 91, el art. 47 del Reglamento de Pensiones y la resolución núm. 437-20 en su art. 14, que establecen que los promotores de pensiones deben cumplir con ciertos requisitos profesionales y técnicos para el desempeño de sus funciones y que esta Superintendencia debe velar por el cumplimiento de estas disposiciones, como órgano a cargo de proteger los intereses de los afiliados al Sistema Previsional Dominicano, en el año en curso, se llevaron a cabo los procesos de Evaluación de Promotores, en los meses de febrero y agosto.



El referido proceso se efectúa para medir el nivel de conocimiento de los promotores de pensiones en las áreas temáticas determinadas en la Guía de Capacitación, establecida mediante la circular núm. 89-13 de esta Superintendencia. Las evaluaciones están basadas en la comprensión de la ley núm. 87-01 y sus modificaciones, el Reglamento de Pensiones y las normas complementarias.

Fueron evaluadas todas las AFP, destacando que, del total de los promotores evaluados en el año, la mayoría alcanzaron las puntuaciones requeridas para continuar ejerciendo su función, con un 97% en febrero y 85% en agosto, para un promedio total general de 91%.

Estas evaluaciones son el mecanismo de medición de la competencia e idoneidad técnica del personal de promoción del Sistema de Pensiones, dado que estos, en representación de las AFP, ofrecen información a los trabajadores.

### **Normativas impulsadas**

En el año 2023 desde la Dirección de Control Operativo, se impulsaron normativas que permiten implementar herramientas más rápidas, seguras y eficientes, tomando en cuenta las oportunidades de mejora identificadas en cuanto a los procesos de afiliación. En este sentido, los afiliados contarán con un nuevo modelo de afiliación digital y/o electrónica, acorde con la evolución tecnológica de la actualidad, lo que permitirá que los usuarios del Sistema puedan realizar sus solicitudes de afiliación con mayor seguridad y transparencia. Además, se trabajó en el proceso de emisión de la resolución sobre Creación de Planes Complementarios por parte de



las Administradoras de Fondos de Pensiones, con el objetivo de autorizar que las mismas puedan comercializar y administrar planes que permitan a los afiliados, incrementar su fondo de pensión por vejez, entre otros beneficios.

A través de una Comisión Especial se contribuyó en los trabajos de estudio y revisión del Manual de Procedimientos de la Comisión Evaluadora de Traspasos, a través del cual quedó establecido el procedimiento para el trámite de solicitudes de retorno voluntario desde el Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto Estatal.

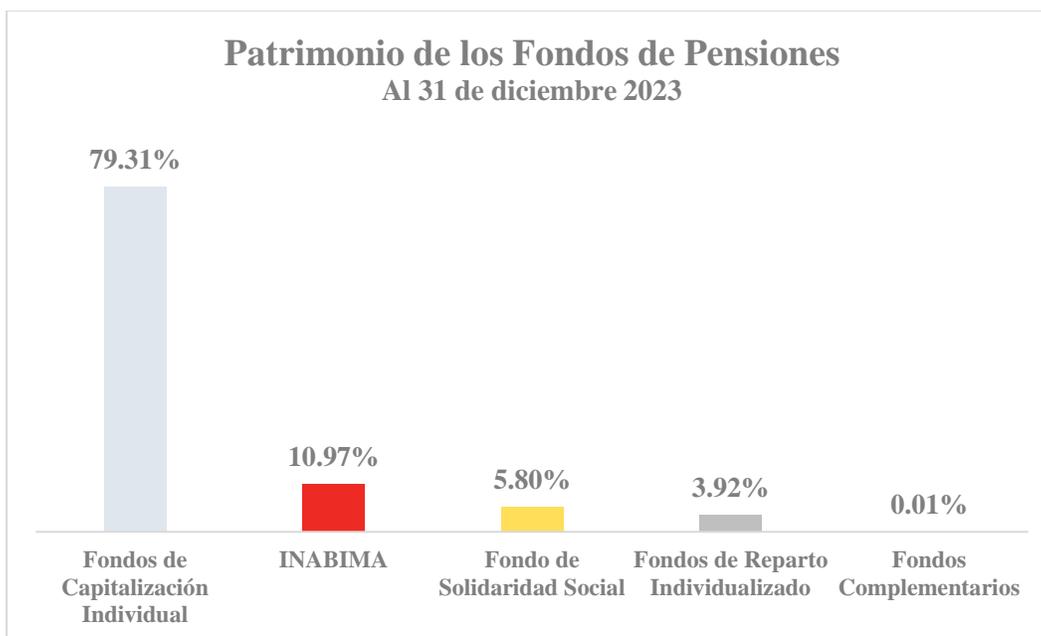
### **3.4 Desempeño de la Dirección de Control de Inversiones**

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 31 de diciembre de 2023, el patrimonio de los fondos de pensiones asciende a RD\$1,213,344.01 millones y está distribuido como sigue:





**Fuente:** Dirección de Control de Inversiones

Visto el gráfico anterior, el 79.31% del patrimonio corresponde a los recursos acumulados en los fondos de pensiones de capitalización individual, el 0.01% a fondos complementarios, 3.92% a fondos de reparto individualizado, 5.80% al Fondo de Solidaridad Social y 10.97% correspondiente al fondo del Instituto de Bienestar Magisterial (INABIMA). Del total del patrimonio, el 84.14% está administrado por cuatro (4) AFP: Popular (27.42%), Reservas (21.14%), Crecer (18.67%) y Siembra (16.91%).

Las AFP Romana, Atlántico y JMMB-BDI, administran el 2.67% del patrimonio total de los fondos. Cabe destacar que AFP Reservas administra, además, 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 2.22% 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 8.86% y 9.03% la correspondiente al sistema en su totalidad, incluyendo la rentabilidad de las inversiones del fondo del INABIMA.

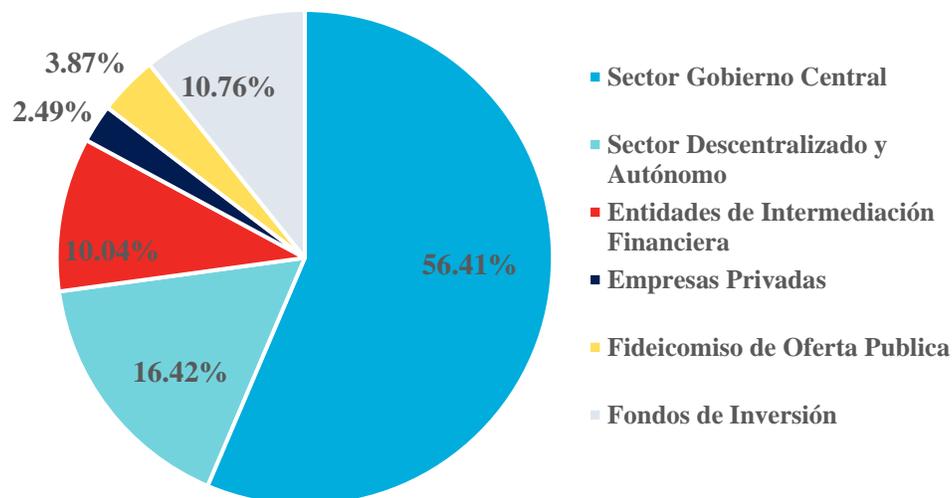
A través de los años de existencia del Sistema Dominicano de Seguridad Social, los fondos de pensiones se han constituido en un importante ahorro nacional, convirtiéndose en el principal catalizador del mercado de capitales del país, el cual ha ido desarrollándose de manera paulatina pero constante, 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:



**Composición de Cartera de las Inversiones de los Fondos de Pensiones  
Al 31 de diciembre 2023**



**Fuente:** Dirección de Control de Inversiones

Cabe aclarar que, en el portafolio de inversión de los fondos de pensiones, la categoría de Gobierno Central está compuesta por las inversiones en Ministerio de Hacienda y el Banco Central. Asimismo, la categoría *Entidades de Intermediación Financiera* está compuesta por las inversiones en Bancos Múltiples, Asociaciones de Ahorros y Préstamos y Bancos de Ahorro y Crédito, respectivamente.

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 esta dirección en el proceso de inversión de los recursos de 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-diciembre de 2023 es 2,783. 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 diciembre de 2023 se elaboraron y remitieron un total de 2,783 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 Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (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.

Cabe destacar, que actualmente esta dirección cuenta con una conexión directa a través de una interfaz de programación de aplicaciones (API, por sus siglas en inglés), para consultar



diariamente el valor cuota de los fondos de inversión cerrados para incluir en el vector de precios de cada AFP.

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. En el período enero-noviembre de 2023, se publicaron 110 estados financieros de los fondos de pensiones, de corte mensual. Las estadísticas sobre los fondos de pensiones se encuentran comprendidas en once (11) reportes, los cuales son:

- Comisión sobre saldo administrado por AFP.
- Composición mensual de cartera de inversiones de los 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.

En otro orden, participamos como representantes de la SIPEN en el equipo interinstitucional que conforma el Hub de Innovación Financiera en las reuniones recurrentes del equipo técnico y sesiones del comité ejecutivo, para asistir y orientar a quienes quieran ofrecer productos nuevos basados en tecnología, y que tengan impacto en el sector financiero, propiciando un espacio de diálogo individualizado donde podrán recibir información y respuestas sobre las iniciativas presentadas. Las funciones derivadas de las actividades técnicas están asignadas al Departamento Desarrollo de Mercados y Normativa, parte de esta Dirección de Control de Inversiones. El Hub de Innovación Financiera se considera un hito relevante para el país ya que integra todo el sector regulador financiero trabajando unido y en consonancia, en materia de innovación.

En el marco del comité ejecutivo del Hub de Innovación Financiera, se han recibido 56 solicitudes, de las cuales la mayoría ha sido presentación de iniciativas en las áreas de remesas, pagos, financiamiento alternativo, tecnología para instituciones financieras, gestión de finanzas personales, entre otras áreas de impacto en el sector financiero.



Asimismo, la Dirección de Control de Inversiones se ha establecido como Objetivo de Calidad, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, la implementación de un módulo para la verificación de la información contenida en nuestra base de datos sobre los instrumentos financieros disponibles en el mercado de valores, con la información suministrada por la Bolsa de Valores a través de una API creada para la SIPEN, con el objetivo de complementar la información de emisores que tiene esta dirección. Actualmente, la dirección se encuentra en la fase final de su implementación y medición.

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

- 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.
- Levantamiento de información para la revisión y modificación de la estructura 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 su 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.
- Uso de una API suministrada por la Bolsa de Valores para obtener el valor cuota diario de los fondos de inversión cerrados.
- Uso de una API suministrada por la Bolsa de Valores para obtener información de los instrumentos de renta variable que se transan en el mercado de valores.
- 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.
- Revisión del Plan Operativo Anual 2023-2024, en lo concerniente a la regulación y supervisión de los fondos de pensiones.
- Participación en la mesa de trabajo de Finanzas Abiertas, dirigida por el Banco Central, como parte de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, con el objetivo de elaborar y revisar un proyecto de normativa para la regulación de este tipo de servicio.



- Participación en la mesa de trabajo de Taxonomía Verde, dirigida por la Superintendencia del Mercado de Valores, con el objetivo de elaborar y revisar un proyecto de normativa para la regulación de esquemas de financiamiento para iniciativas de impacto medioambiental.
- Participación en los grupos de trabajo de Inversiones e Innovación Tecnológica, respectivamente, ambas dirigidas por la Asociación Internacional de Organismos Supervisores de Fondos de Pensiones (AIOS), como parte del plan estratégico de dicha asociación para el período 2022-2024.

### **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 Sistema Dominicano de Pensiones (SDP), así como en lo referente a diferentes sistemas previsionales de la región.

Durante el año 2023, la Dirección de Estudios con el apoyo de la alta gerencia de la entidad, enfocó sus esfuerzos, principalmente, en la elaboración de una serie de estudios y notas de investigación que nos brindan información relevante sobre las características, análisis y panoramas en temas de interés relacionados al Sistema Dominicano de Pensiones.



Además, en brindar apoyo técnico en materia previsional para la realización de diferentes estudios en temas de incentivos regulatorios, portafolios de referencia y prácticas de manejo de riesgo en los fondos de pensiones, de igual manera, con la recopilación y envío de informaciones estadísticas y proyecciones financieras a los organismos rectores del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), para el diseño de propuestas relativas a la cobertura en salud para los pensionados del Sistema , 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 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).



### **a) Evaluación SIRO**

La SIPEN, como parte de su labor de regulación y supervisión, ejecuta evaluaciones periódicas de riesgo operativo en las 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 2023, se ejecutaron las acciones de revisión de los informes de autoevaluaciones de riesgo operativo de las AFP, correspondientes al período enero-diciembre de 2022 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 recibieron y analizaron las propuestas y muestras de interés de consultores internacionales, para la contratación de una consultoría para la 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 2023, 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 2023</b>	1,600 personas capacitadas	<b>Resultado 31 de diciembre de 2023</b>	1,895 personas capacitadas

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

Durante el año 2023, la Superintendencia de Pensiones realizó la publicación de las ediciones de su Boletín Estadístico Trimestral, correspondientes a los períodos enero-marzo, abril-junio y julio-septiembre, 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, publicado en la página web se encuentran 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.



#### **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 2023, 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 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); X Encuentro de Supervisores de la AIOS 2023; el “Pensions Week” y el “Diálogo Regional de Política: el papel de las instituciones pensionales en América Latina: ¿cómo avanzar?”, celebrado en la sede del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en Washington,



Estados Unidos, organizado conjuntamente por la AIOS, las empresas Novaster y PINBOX Solutions, la Escuela de Economía y Ciencias Políticas de Londres (LSE, por sus siglas en inglés) y la Red de Pensiones de Latinoamérica y el Caribe (Red PLAC), iniciativa creada por el BID con el objetivo de apoyar los esfuerzos regionales para mejorar la capacidad institucional y técnica de las instituciones pensionales.

**e) Estudio de conocimiento y percepción sobre el Sistema Dominicano de Pensiones (SDP)**

Con el objetivo de contar con un análisis descriptivo, se realiza en conjunto con la consultora CID Latinoamérica, una “Encuesta de Satisfacción y Percepción del Sistema Dominicano de Pensiones” durante 2023. De dicho estudio, se desprende una serie de estrategias y análisis en la búsqueda de saber cuánto se conoce del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP) y de la propia SIPEN, con énfasis en el conocimiento, percepción, opinión y satisfacción de algunos indicadores que se decidieron recolectar en esta primera etapa. El cuestionario para este proyecto se realizó en consenso con los técnicos principales de la institución, junto al acompañamiento de la Dirección de Estudios.

En esta primera etapa, el estudio estuvo dirigido a la provincia del Distrito Nacional, recolectando 1,200 entrevistas redistribuidas en cada una de las circunscripciones. En general, los resultados de la encuesta muestran un bajo nivel de conocimiento sobre beneficios del SDP y las funciones que ejerce la SIPEN. A saber, el 69.3% de los entrevistados declararon conocer acerca del referido sistema. Esto



apunta a que debe reforzarse la educación previsional para mejorar el conocimiento general de la población sobre sus derechos y deberes, en cuanto a pensiones se refiere.

**f) Mejora en presentación del Boletín Estadístico Trimestral**

Como parte del proceso de mejoramiento continuo, contemplado como uno de los resultados estratégicos de la Superintendencia de Pensiones, hemos implementado en el Boletín Estadístico Trimestral publicado en nuestra página web, una serie de noticias nacionales e internacionales con temas de interés y debate en el ámbito previsional.

Se adiciona un análisis de coyuntura económica nacional e internacional, que permite visualizar el ambiente macroeconómico donde nos encontramos en la actualidad, para tener una mejor visión de las distintas variables del Sistema de Pensiones analizadas.

**g) Estudios de Investigación y Notas Sobre Pensiones**

Al mes de noviembre 2023, la Dirección de Estudios trabajó en la elaboración de varios documentos técnicos para ser publicados y compartidos en la página web institucional; donde se desarrolló planificación para realizar unas Series de Investigaciones SIPEN, y las ediciones 1, 2, 3 y 4 de las Notas Sobre Pensiones; a continuación, presentamos un breve resumen de cada uno de ellos:

- **Serie de Investigaciones SIPEN 2023-01: aumentos salariales y aportes al Sistema Dominicano de Pensiones.**

Dados los aumentos de salarios mínimos resueltos en el Comité Nacional de Salarios (CNS), resulta fundamental entender la



incidencia de dichos salarios en los aportes al Sistema Dominicano de Pensiones (SDP) para prever el impacto en el financiamiento de las instituciones del sistema, así como los potenciales efectos sobre la densidad de cotizaciones y el saldo de Cuenta de Capitalización Individual (CCI) de los afiliados.

Este ejercicio empírico encuentra que los aumentos de salario mínimo modifican la trayectoria del recaudo de la seguridad social, observándose que, en términos generales, el efecto del salario mínimo sobre el nivel de salario predomina sobre la pérdida de empleo, aumentando así los aportes agregados de la seguridad social, lo que además indica que quienes se mantienen en el mercado laboral mejoran sus perspectivas económicas luego del retiro.

Sin embargo, debe considerarse que la disminución de las oportunidades de empleo que resulta de esos aumentos salariales puede tener un impacto negativo en el saldo y los períodos de cotización de miles de afiliados.

- **Serie de Investigaciones SIPEN 2023-02: caracterización del Sistema de Pensiones Dominicano, trabajado en conjunto con Juan Quiñonez de la Secretaría Ejecutiva del Consejo Monetario Centroamericano (SECMCA).**

Los sistemas de pensiones forman parte de la seguridad social que brindan los gobiernos a sus ciudadanos con el objetivo de proporcionar una fuente de ingresos en su edad de retiro.



En ese sentido, el Sistema Dominicano de Pensiones, como parte del sector de la Seguridad Social, permiten reducir y mitigar la pobreza y también, promover la inclusión social.

La ley núm. 87-01 consolida los acuerdos entre los empleados, empleadores y el gobierno dominicano en cuanto a las modificaciones del sistema previsional, con el objetivo de regular y velar por los derechos y deberes de todas las partes involucradas.

En esta nota se analiza la evolución del Sistema Dominicano de Pensiones y su marco normativo para conocer las principales características de éste.

Posteriormente, presentamos las notas sobre pensiones que fueron creadas con el objetivo de orientar al público en general, en relación con distintos temas de interés acerca del Sistema Previsional, tanto dominicano como otros a nivel internacional.

- **Notas Sobre Pensiones (2023-01): efectos del COVID-19 sobre el mercado laboral y el Sistema Dominicano de Pensiones, publicado en la página web institucional en el mes de julio de 2023.**

Esta nota estudia los efectos que tuvo la pandemia del COVID-19 sobre el Sistema Dominicano de Pensiones (SDP), analizando la evolución de los cotizantes durante el período 2020-2022.

Los resultados sugieren que al mercado laboral dominicano le tomó 18 meses volver a su nivel de 2019, y 24 meses volver a su tendencia pre-pandemia. Durante este tiempo, se perdieron entre 212 mil y 255



mil cotizantes por mes, lo que se traduce entre 4 y 5.8 millones de aportes durante este período.

En cuanto a los ingresos agregados de los asalariados del sector formal, se estima una pérdida entre RD\$96,114 millones y RD\$139,656 millones, lo que representaría entre RD\$7,689 millones y RD\$11,172 millones en términos de aportes al SDP.

- **Notas Sobre Pensiones 2023-03: transición demográfica en la República Dominicana y sus implicaciones en el sistema de pensiones.**

La transición demográfica presenta retos importantes sobre la población. En el caso de la República Dominicana podríamos decir que se encuentra en la cuarta etapa del modelo con tasas de mortalidad y natalidad bajas pero que todavía no llegan a converger. Durante los últimos 60 años el país ha gozado de un dividendo demográfico gracias a cambios estructurales en la población.

El país posee una población relativamente joven, pero envejeciendo, por lo que a largo plazo el sistema de pensiones asumirá un reto sobre la sostenibilidad y solidaridad de este. Eventualmente se agregará una carga sobre el financiamiento de las pensiones solidarias. Para abordar esta situación y garantizar la sostenibilidad, solidaridad y beneficios del sistema se deberán tener conversaciones entre los actores del sistema de cara a asegurar la realización de los ajustes paramétricos que pudieran llegar a ser necesarios, así como la evaluación continua del sistema, la continuidad de la educación previsional, y mejoras de los salarios.



- **Notas Sobre Pensiones 2023-03: evolución de los sistemas de seguridad social.**

A través de la historia los sistemas de seguridad social alrededor del mundo han estado sujetos al cambio debido a las mejoras constantes en las condiciones de vida y los retos que ello representa para la sostenibilidad y el buen funcionamiento de estos. Además, el surgimiento de nuevos grupos y la necesidad de diversificación de riesgos económicos y políticos han propiciado el surgimiento de sistemas de seguridad social más inclusivos y flexibles. Una propuesta que va muy en línea con estas necesidades es el Sistema Multipilar de Pensiones que plantea un régimen compuesto por varios escalones o pilares, cada uno de los cuales va dirigido a mitigar uno o varios de los retos que enfrentan las personas, abordando desde las necesidades más básicas de los envejecientes en estado de pobreza hasta la adquisición de planes complementarios para los quintiles más pudientes.

- **Notas Sobre Pensiones 2023-04: evolución de la cartera de inversión y la rentabilidad de las AFP, trabajado en conjunto con la Dirección de Control de Inversiones.**

Desde el surgimiento del sistema de pensiones en 2003 hasta la actualidad, la cartera de inversión de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) ha evolucionado con el transcurso de la maduración del mercado de capitales, y del mismo sistema de pensiones, pero sobre todo con la introducción de instrumentos de renta variable a su cartera de inversión. Dicha cartera inició con una composición limitada, y se ha ido diversificando hasta el presente.



Ha sido precisamente esta diversificación que ha permitido, a pesar de mayor volatilidad, lograr que los fondos de pensiones invertidos en instrumentos de renta variable alcancen mayores niveles de rentabilidad que las inversiones realizadas en instrumentos de renta fija, mitigando también potenciales riesgos de inversión. Esto resalta la importancia de este tipo de instrumentos y de la diversificación de la composición de la cartera para asegurar el robustecimiento y la solidez del sistema.

**h) Asistencia al CNSS en el análisis de los afiliados con derechos adquiridos en los antiguos regímenes de reparto.**

Como Superintendencia hemos brindado apoyo técnico al CNSS para lograr identificar, analizar y proyectar aquellos ciudadanos que actualmente se encuentran en el sistema de capitalización individual (CCI) y que probablemente sean electivos para traspasarse al Sistema de Reparto Estatal.

**i) Proyecto estratégico “Data Warehouse e Inteligencia de Negocios”.**

Con el objetivo de continuar 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 estableció un plan de trabajo 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, conjuntamente con las acciones de revisión, rediseño y mejoras a las herramientas vigentes de proyección y cálculo de estimaciones de pensiones.



En este orden, continúan 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 en promedio dos reuniones por mes 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.

En la actualidad, estamos en el proceso final de cierre de acuerdos legales para inicio del proyecto a implementar de acuerdo con la planificación a partir de enero 2024.



**j) Participación y organización de parte de SIPEN en el “X Encuentro de Supervisores AIOS”.**

En el mes de noviembre de 2023, se organizaron las mesas de trabajo del X Encuentro de Supervisores AIOS, en presencia de los principales actores del sistema de pensiones del país y de expertos internacionales, supervisores y equipo técnico de las superintendencias de pensiones de América Latina.

La Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) está compuesta por los organismos de supervisión de los sistemas de pensiones de capitalización individual de Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, México, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay.

En este encuentro se discutieron asuntos de relevancia tales como pensiones inclusivas, micropensiones, informalidad y digitalización, pensiones conductuales, entre otros temas.

**k) Coordinación y participación de SIPEN en la Primera Mesa de Diálogo sobre Pensiones Inclusivas**

Este evento fue realizado en el mes de noviembre, como una iniciativa coordinada por la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y el Banco Central de la República Dominicana, contando con el respaldo de entidades nacionales e internacionales tales como la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP), el Grupo Universal, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Corporación Andina de Fomento (CAF) y la firma consultora RONIN Inclusión.



Esta reunión, en el marco de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), busca constituirse en el primer paso para definir una agenda de trabajo público-privado, que contribuya a la construcción de políticas públicas efectivas en favor del ahorro para la vejez del sector informal y/o independiente.

El objetivo del evento fue construir un espacio para el intercambio de ideas que propicien acciones para extender la inclusión financiera a la última etapa del ciclo de vida, especialmente en el caso de República Dominicana, mediante la realización de un diálogo que favorezca a las mejoras en las condiciones regulatorias, de políticas y de mercado que ayuden a construir un ecosistema para desarrollar soluciones financieras para el retiro.

Dentro de los temas discutidos incluyeron innovaciones en las regulaciones actuales y el rol de los actores para impulsar la oferta y la demanda para pensiones, educación financiera, condiciones socioeconómicas, culturales, tecnología de la información y comunicaciones, incentivos y economía del comportamiento.



## IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

---

Memoria Institucional 2023

### 4.1 Desempeño de la Dirección Administrativa Financiera

El desempeño físico y financiero de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) se enmarcó en el Plan Operativo Anual (POA) establecido para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la entidad para el año 2023. 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 2023 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 31 de diciembre de 2023, 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 11	Supervisión y Fiscalización del Sistema de Pensiones	714,859,642.60	590,008,438.65	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	6,620	7,683
7352	Administradores de fondos de pensiones con auditorías de procesos operativos	Cantidad de auditorías, revisiones y evaluaciones realizadas	33	33
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	184	211

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

La ejecución presupuestaria institucional nos muestra los recursos utilizados para el logro de objetivos prioritarios, de conformidad con el número de acciones y productos correspondientes al corte 31 de diciembre 2023, tanto para el cumplimiento del Plan Operativo Anual, como para el desarrollo de los proyectos estratégicos definidos para ejecutarse en el período.

<sup>4</sup> El presupuesto reportado en la plataforma del SIGEF del año 2023 no contempla los adendum que se realizaron al mismo a lo largo del período en cuestión.



A continuación, se muestran los resultados de la ejecución presupuestaria de SIPEN al corte de 31 de diciembre de 2023:

Concepto <sup>5</sup>	Presupuesto al 31-12-2023	Ejecutado al 31-12-2023	Variación	Participación ejecución
Servicios Personales	501,868,935.66	489,175,813.23	12,693,122.43	97%
Servicios No Personales	119,023,618.84	91,911,761.73	27,111,857.11	77%
Materiales y Suministros	25,506,780.00	14,619,736.78	10,887,043.22	57%
Transferencias Corrientes	4,294,438.00	3,004,674.70	1,289,763.30	70%
Activos No Financieros	64,165,869.60	31,549,582.36	32,616,287.24	49%
<b>Total</b>	<b>714,859,642.10</b>	<b>630,261,568.80</b>	<b>84,598,073.30</b>	

**Fuente:** Dirección Administrativa Financiera

Por otro lado, durante el período enero – diciembre de 2023, el monto contratado en compras de bienes y servicios ascendió a un total de RD\$113,709,610.08.

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



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

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

En esta Superintendencia de Pensiones, en el período de enero-diciembre de 2023 se ocuparon 85 posiciones, de las cuales el 100% del personal recibió la inducción institucional y técnica a su puesto y además agotó el proceso de entrevista previa selección e ingreso; 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.

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

Durante el año 2023 se ejecutó un 87.5% del plan de capacitación aprobado. En ese orden, contamos con una programación de 40 acciones formativas, de las cuales se impartieron durante todo el año 35 capacitaciones, a mencionar:

1. Máster en Derecho Administrativo y Gestión Pública.
2. Diplomado en Liderazgo y Dirección de Equipos de Alto Desempeño.
3. Diplomado de Auditoría de Inspección, bajo un enfoque fundamentado en riesgos.
4. Taller de Análisis de Estados Financieros, desde el marco del cumplimiento regulatorio.
5. Diplomado de Gestión de los Beneficios del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SIPEN equipo técnico).



6. Diplomado en Prevención del Lavado de Activos y Gestión de Riesgos.
7. Curso de Fundamentos del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas.
8. Taller de Inducción a la Administración Pública GO I, II, III y IV.
9. Curso de Ética, Deberes y Derechos del Servidor Público.
10. Charla sobre la ley núm. 41-08 de Función Pública.
11. Taller de Calidad: Gestión de Riesgos en los Procesos.
12. Taller de Calidad: Auditor Interno.
13. Taller de Calidad: Fundamentos de la Norma ISO 9001:2015.
14. Diplomado en Habilidades Directivas y Coaching.
15. Diplomado en Gestión del Capital Humano.
16. Oratoria para Ejecutivos.
17. Comunicación Corporativa.
18. Charla Atención al Ciudadano y Servicio al Cliente.
19. Manejo Efectivo del Tiempo.
20. Manejo de Conflictos.
21. Taller de Clima Organizacional.
22. Seguridad y Salud en el Trabajo, reglamento núm.522-06.
23. Curso Taller Desarrollo y Gestión Administrativa.
24. Alta Dirección en Instituciones de Seguridad Social.
25. Introducción a los Sistemas de Financiación en Instituciones de Seguridad Social.
26. Curso Derecho a la Seguridad Social y Acciones Judiciales para su reclamación.



27. Diplomado en Procedimiento Administrativo para Consultores Jurídicos.
28. Curso-Taller Compresión del Lenguaje Actuarial en la Seguridad Social.
29. Diplomado en Seguridad Social.
30. Curso Especializado para Consultores Jurídicos.
31. Taller Subasta Inversa.
32. Marco Normativo de Sistema Nacional de Compras y Contrataciones.
33. Certificado Auditor Líder.
34. Habilidades de Liderazgo.
35. Curso Taller Formulación de Políticas Públicas y Elaboración de Normas.

La evaluación de la eficacia de las capacitaciones concluidas correspondientes al período enero-diciembre de 2023, fueron evaluadas en un 98% de ejecución, según la matriz correspondiente.

A través de estas capacitaciones aseguramos el desarrollo del personal y logramos las competencias necesarias de acuerdo con los puestos desempeñados y en función de los objetivos de la institución.

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

Durante el año 2023, se concluyó el proceso de evaluación de desempeño correspondiente al período de 2022, aplicando la evaluación a 136 empleados de los cuales 73 corresponden al sexo femenino y 63 al masculino. Luego de completar el proceso de evaluación del desempeño del personal, los resultados arrojaron que un 88.23% de los colaboradores obtuvieron una calificación



sobresaliente y un 7.36% con desempeño superior al promedio, en tanto que el 4.41% restante obtuvo calificaciones dentro del promedio.

<b>Resultados 2022 por Categorías y Grupo Ocupacional</b>					
<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>Insatisfactorio (0-64)</b>	<b>Bajo promedio (65-74)</b>	<b>Promedio (75 a 84)</b>	<b>Superior al Promedio (85 a 94%)</b>	<b>Sobresaliente (95 a 100%)</b>
I	-	-	-	-	12
II	-	-	1	3	7
III	-	-	1	-	3
IV	-	-	3	7	60
V	-	-	1	-	38
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>120</b>

**Fuente:** Departamento de Recursos Humanos

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

Durante el año 2023 la institución realizó las siguientes actividades orientadas a gestionar la transferencia y permanencia del conocimiento:

- Charlas en la Semana de Gestión del Conocimiento.
- Charla sobre “Lo que debo saber de mi pensión”.
- Curso de Introducción a la norma ISO 9001-2015.
- Curso Ética, Deberes y Derechos del servidor público.
- Diplomado en Gestión de los Beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones.

La institución mantiene la gestión documental a través del Sistema de Administración de Documentos (SAD) y el Portal del



Conocimiento, donde actualmente se encuentran 995 documentos controlados en el SAD y 269 en el Portal, que están disponibles para descarga del personal a través de la Intranet.

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

En cumplimiento a lo que establece el procedimiento “Gestión del Buzón de Interno de Quejas y/o Sugerencias y Evaluación del Clima Laboral”, se aplicó la encuesta de clima laboral en el mes de agosto correspondiente al año 2023. Fue realizada con la herramienta suministrada por el Sistema de Encuesta de Clima Laboral de Administración Pública, SECAP, del Ministerio de Administración Pública (MAP).

La encuesta de clima laboral arrojó un resultado de 88% en el nivel de satisfacción general, donde se evidencia que los empleados valoran más las siguientes dimensiones evidenciando que las mismas se encuentran por encima de un 95%:

- Beneficios.
- Relación con los empleados/colegas/colaboradores.
- Identidad con la institución y valores.
- Normatividad y procesos.

Dentro de las acciones que realizó la organización para potencializar la motivación y aumentar el sentido de pertenencia, citamos:

- Detalle y tarjeta de felicitación al personal femenino en conmemoración del “Día Internacional de la Mujer” y “Día de las Madres”



- Obsequios y remisión de felicitaciones vía correo electrónico a los padres de la Institución en conmemoración del “Día de los Padres”.

**f) Porcentaje de empleados por sexo y grupo ocupacional**

Dentro de la nómina de empleados fijos se cuenta con un 53% de personal femenino y 47% 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>Confianza o libre remoción</b>
<b>Femenino</b>	7	1	8	49	20	6
<b>Masculino</b>	9	0	14	35	21	3

**g) 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 ambiente de sus colaboradores sea seguro y eficaz, durante el año 2023 se realizaron las siguientes actividades:

- Asignación de seguro médico complementario a todo el personal.
- Inspección periódica y abastecimiento de botiquín de primeros auxilios.
- Establecimiento de tarifa especial en el gimnasio Body Shop.
- Jornada de vacunación contra Influenza.



- Operativo oftalmológico para realizar exámenes visuales a todo el personal.
- Implementación de los planes de salud complementario con Humano, SeNaSa y Reservas.
- Charla de seguro de salud complementario.
- Pagos a los planes del personal de la póliza de Humano y SeNaSa.
- Póliza de salud y pago de los planes complementarios de ARS Reservas.
- Realización del Taller de Evaluación en caso de Emergencias y Desastres.
- Curso de Seguridad en el Trabajo.
- Curso de Alta Dirección en Instituciones de Seguridad Social.
- Jornada médica donde se realizaron sonomamografías y consultas de evaluación, como herramientas clave en la detección y prevención del cáncer de mama por conmemoración del Día Internacional de la Lucha Contra el Cáncer de Mama.
- Diplomado Seguridad Social.

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

La Dirección Jurídica (DJU) tiene como objetivo estudiar, analizar y atender todos los casos que en materia jurídica sean tratados en la Superintendencia de Pensiones, incluyendo las consultas que le realicen las Direcciones de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), y las que solicitan los usuarios y ciudadanos por



cualesquiera de nuestros canales de servicios. También es la responsable del proceso de la elaboración de contratos y emisión de normativas complementarias. De igual forma, es la encargada de evaluar las solicitudes de publicidades sometidas por cada Administradora de Fondos de Pensiones (AFP), la elaboración de las certificaciones relacionadas al Sistema Dominicano de Pensiones (SDP), entre otros procesos que lidera.

Funge como consultora legal de la institución en 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 2023, en materia de regulación, fueron emitidas varias normativas sobre aspectos relevantes para el desarrollo del SDP, las cuales fueron las siguientes:

**Resoluciones:**

- Resolución núm. 477-23, que autoriza la apertura de la oficina de atención al público en Puerto Plata de la Administradora de Fondos de Pensiones Reservas, S.A. (AFP Reservas).
- Resolución núm. 476-23, que establece los aspectos generales para la creación de Planes Complementarios de Pensiones por parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).
- Resolución núm. 475-23, que incorpora el Proceso de Afiliación mediante la Suscripción Electrónica del Contrato de Afiliación. Modifica la resolución núm. 437-20, sobre Procesos Operativos para las Administradoras de Fondos de



Pensiones, Fondos y Planes Sustitutivos.

- Resolución núm. 474-23, que aprueba las modalidades de Rentas Vitalicias sometidas por Mapfre BHD Seguros para ser ofrecidas a los Afiliados del Sistema de Capitalización Individual.
- Resolución núm. 473-23, que aprueba las modalidades de Rentas Vitalicias sometidas por Seguros APS, S.A. para ser ofrecidas a los afiliados del Sistema de Capitalización Individual.
- Resolución núm. 472-23, que modifica la resolución núm. 395-17 sobre Control de las Inversiones Locales de los Fondos de Pensiones.
- Resolución núm. 471-23, sobre el Procedimiento para la Tramitación y Pago de los beneficios de Pensión Solidaria por Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia para los Trabajadores Domésticos.
- Resolución núm. 470-23, que modifica la resolución núm. 27-03 que establece el manual de cuentas para las Administradoras de Fondos de Pensiones, para adicionar las cuentas relativas a la recaudación del seguro de vida del plan piloto de los trabajadores domésticos, a raíz de la implementación del plan piloto para la inclusión de los trabajadores domésticos al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), en el marco de la resolución del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) núm. 551-08.
- Resolución núm. 469-23, sobre Procesos Operativos para la Implementación del Plan Piloto para la inclusión de los



Trabajadores Domésticos al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) en el marco de la resolución del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) núm. 551-08.

- Resolución núm. 468-23, que modifica la resolución núm. 449-22 sobre Control de las Inversiones Locales de los Fondos de Pensiones. Sustituye la resolución núm. 462-22.
- Resolución núm. 467-23, que modifica el Porcentaje Máximo de Comisión Anual sobre el Saldo Administrado para el Fondo de Solidaridad Social establecido en la resolución núm. 419-20 sobre Comisiones de las Administradoras de Fondos de Pensiones.
- Resolución núm. 466-23, que establece el Protocolo de Aplicación del acuerdo entre representantes del Gabinete de Salud y representantes del Colegio Médico Dominicano de fecha 21 de diciembre del 2020, en lo concerniente al otorgamiento de las Pensiones por Antigüedad en el Servicio.

#### **Circulares:**

- Circular núm. 124-23, sobre especificaciones técnicas del archivo electrónico de las solicitudes de pensiones por sobrevivencia de los trabajadores domésticos a ser enviado por la Administradora de Fondos de Pensiones Pública a la Superintendencia de Pensiones.
- Circular núm. 123-23, sobre especificaciones técnicas del archivo electrónico de las solicitudes de pensiones por discapacidad de los trabajadores domésticos a ser enviado por



la Administradora de Fondos de Pensiones Pública a la Superintendencia de Pensiones.

- Circular núm. 122-23, sobre Indexación Anual que actualiza el Capital Mínimo Exigido a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). Sustituye la circular 115-22.

Por otro lado, en materia de expedición de certificaciones, en esta Dirección durante el período comprendido entre el mes de enero a noviembre del presente año 2023, se emitió un total de 210 certificaciones de diferentes tipos. De este número, el 73.3% fue realizada vía nuestra plataforma web.

Al 31 de diciembre del año 2023, la SIPEN suscribió trece (13) convenios de colaboración interinstitucional con varias entidades del Sistema Dominicano de Seguridad Social, así como entes del sector educativo del país, con el objetivo de afianzar el desarrollo de la educación previsional, en beneficio de los afiliados del Sistema Dominicano de Pensiones y la población en sentido general. Dichos convenios fueron los siguientes:

1. Acuerdo en el Marco de Colaboración Interinstitucional suscrito con el INFOTEP, en fecha cuatro (04) de abril del año dos mil veintitrés (2023), con una vigencia de dos (2) años.
2. Convenio en el Marco de Colaboración Interinstitucional suscrito con el Instituto Cultural Dominico Americano (ICDA), en fecha veintisiete (27) del mes de abril del año dos mil veintitrés (2023), con una vigencia de cinco (5) años.
3. Acuerdo en el Marco de Colaboración Interinstitucional suscrito con el Instituto Nacional de Administración Pública



(INAP) en fecha seis (6) del mes de mayo del año dos mil veintitrés (2023), con una vigencia de cinco (5) años.

4. Convenio en el Marco de Colaboración Interinstitucional suscrito con el Instituto de Finanzas de Santo Domingo (IFISD), en fecha veintidós (22) del mes de mayo del año dos mil veintitrés (2023), con una vigencia de cinco (5) años.
5. Convenio en el Marco de Colaboración Interinstitucional suscrito con el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), en fecha veinticinco (25) del mes de mayo del año dos mil veintitrés (2023), por un período de dos (2) años.
6. Convenio en el Marco de Colaboración Interinstitucional suscrito con el Consejo de Desarrollo Económico y Social de Santo Domingo (CODESSD), en fecha treinta y uno (31) del mes de mayo del año dos mil veintitrés (2023), con una vigencia de cinco (5) años.
7. Acuerdo de Desempeño Institucional para la Aplicación de la Evaluación del Desempeño suscrito con el Ministerio de la Administración Pública en fecha dos (02) del mes de febrero del año dos mil veintitrés (2023).
8. Convenio en el Marco de Colaboración Interinstitucional suscrito con la Asociación de Bancos Múltiples de la República Dominicana, en fecha diecinueve (19) del mes de julio del año dos mil veintitrés (2023).
9. Acuerdo de Coordinación de Programas Educativos del Sistema Previsional suscrito con la Asociación Dominicana de Administradora de Fondos de Pensiones y Superintendencia de Pensiones, en fecha nueve (09) del mes de agosto del año dos



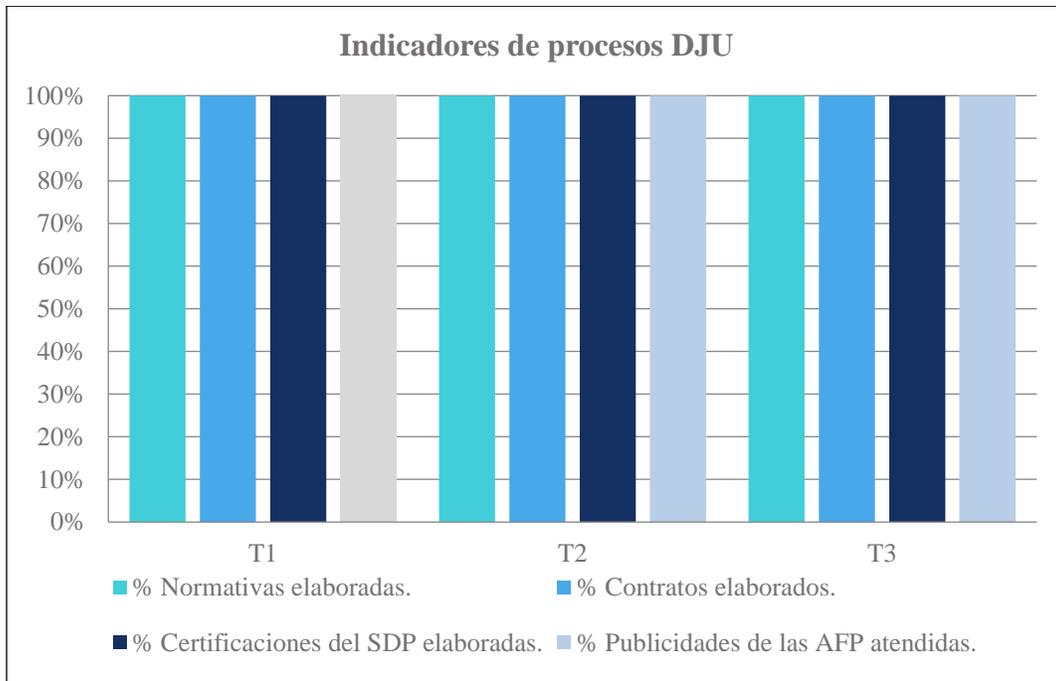
mil veintitrés (2023).

10. Convenio en el Marco de Colaboración Interinstitucional en el marco de la celebración de la Feria del Libro 2023 suscrito con la Asociación de Administradora de Fondos de Pensiones (ADAFP), AFP Atlántico y AFP JMMB, en fecha veinticinco (25) del mes de septiembre del año dos mil veintitrés (2023).
11. Convenio en el Marco de Colaboración Interinstitucional suscrito con la Universidad del Caribe (UNICARIBE), en fecha veintinueve (29) del mes de junio del año dos mil veintitrés (2023).
12. Convenio en el Marco de Colaboración Interinstitucional e inicio de Servicios del Repositorio Unificado de SIPEN suscrito con UNIPAGO, en fecha siete (7) del mes de noviembre del año dos mil veintitrés (2023).
13. Convenio Marco de Colaboración Interinstitucional para la realización de Actividades Académicas impartidas por UNIKA suscrito con UNIPAGO, en fecha veinticuatro (24) del mes de noviembre del año dos mil veintitrés (2023).

En cuanto al proceso de elaboración y registro de contratos, destacamos que, al corte de noviembre, esta Dirección Jurídica recibió un total de 34 solicitudes de contratos (nuevos y para adendas), de los cuales se elaboraron el mismo número de solicitudes, para una ejecución del 100%; los cuales fueron registrados en la plataforma del Sistema TRE de la Contraloría General de la República, quedando solo dos (2) expedientes en estatus pendiente.



Dentro del desempeño de sus actividades programadas, tenemos que la Dirección Jurídica alcanzó un 100% en el cumplimiento en las metas establecidas en los indicadores de procesos para todos los trimestres evaluados a la fecha, los cuales están representados en la gráfica siguiente:



**Fuente:** Dirección Jurídica

Por otro lado, la Dirección Jurídica participó en reuniones a requerimiento de 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, así como los casos especiales que se presenten al respecto.



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

Durante el año 2023, la Dirección de Tecnología de Información y Comunicación ha implementado mejoras significativas, tales como la optimización de recursos, la mejora en la seguridad, la eficiencia energética, la inclusión de género y la expansión de nuestra red.

##### **a) Administración de Servicios**

Fueron implementados nuevos recursos en el Departamento de Administración de Servicios, con la finalidad de mejorar la asistencia en la mesa de ayuda de la Superintendencia de Pensiones. A través de la capacitación continua y la incorporación de herramientas tecnológicas innovadoras, se ha optimizado la capacidad de respuesta y la calidad del servicio al usuario.

En ese sentido, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se ha reducido de 45 a 31 minutos. En el mismo orden, la satisfacción de los usuarios respecto al servicio brindando es de 99.12%.

##### **b) Seguridad y Vigilancia**

La seguridad ha sido una prioridad dentro de las mejoras trabajadas. Fueron actualizados los sistemas de vigilancia con la implementación de cámaras de alta definición para un monitoreo más detallado. Adicionalmente, hemos instalado controles de acceso avanzados para garantizar la seguridad de los espacios físicos y la integridad de la información que manejamos.



### **c) Equipamiento y Ahorro Energético**

Fueron adquiridos nuevos equipos informáticos que no solo mejoran el rendimiento y la productividad, sino que también contribuyen al ahorro de energía. Estos equipos utilizan tecnología de punta para reducir el consumo de energía, alineándose con las políticas institucionales de sostenibilidad y responsabilidad medioambiental.

### **d) Inclusión de Género**

Fue posible incrementar la representación femenina en esta Dirección. Este paso importante hacia una mayor equidad de género en nuestro lugar de trabajo mejora la diversidad de perspectivas y contribuye a una mejor toma de decisiones en nuestro departamento.

### **e) Expansión de la Red**

Se aumentó la capacidad de la red, mejorando la conectividad y permitiendo un flujo de trabajo más eficiente y efectivo, en un esfuerzo por facilitar el trabajo de nuestros colaboradores. Este avance es fundamental para mantenernos a la vanguardia y satisfacer las crecientes necesidades de los colaboradores y usuarios. Estas mejoras significativas marcan un nuevo capítulo en la Dirección de Tecnología de Información y Comunicación, centrado en la eficiencia, la seguridad, la sostenibilidad, la equidad y la conectividad. Se confirma, el compromiso con la mejora continua y la innovación, para seguir proporcionando un servicio de alta calidad a nuestros usuarios y contribuir al crecimiento y éxito de nuestra organización.



#### **f) Certificaciones**

Durante el año 2023, la SIPEN mantiene las siguientes certificaciones:

- **NORTIC B2:2018** sobre accesibilidad web del Estado Dominicano.
- **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.
- **NORTIC A2:2021** para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano
- **NORTIC A6:2016** para el desarrollo y gestión software en el estado dominicano.

#### **g) Mesa de Ayuda**

Al corte de noviembre de 2023, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación a través de su mesa de ayuda, recibió 1,443 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 con el departamento correspondiente, como se muestra en la tabla siguiente:

Solicitudes Mesa de Ayuda	
Área	Cantidad solicitudes
Seguridad y Monitoreo TIC	268
Operaciones TIC	349
Desarrollo e Implementación de Sistemas	62
Administración del Servicio TIC	764

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

#### **h) Convenio – Acuerdo Desarrollo e Implementación Servicios del Repositorio Unificado SIPEN (Data Warehouse)**

Mediante acuerdo entre las Instituciones UNIPAGO-SIPEN, se ha definido un servicio de interoperabilidad entre las mismas. Este proyecto tiene como alcance la implementación, administración, y consultas de un repositorio único y centralizado de las bases de datos de información (Data Warehouse) de todas las entidades participantes del Sistema Dominicano de Pensiones.

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

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

Durante el año 2023, 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



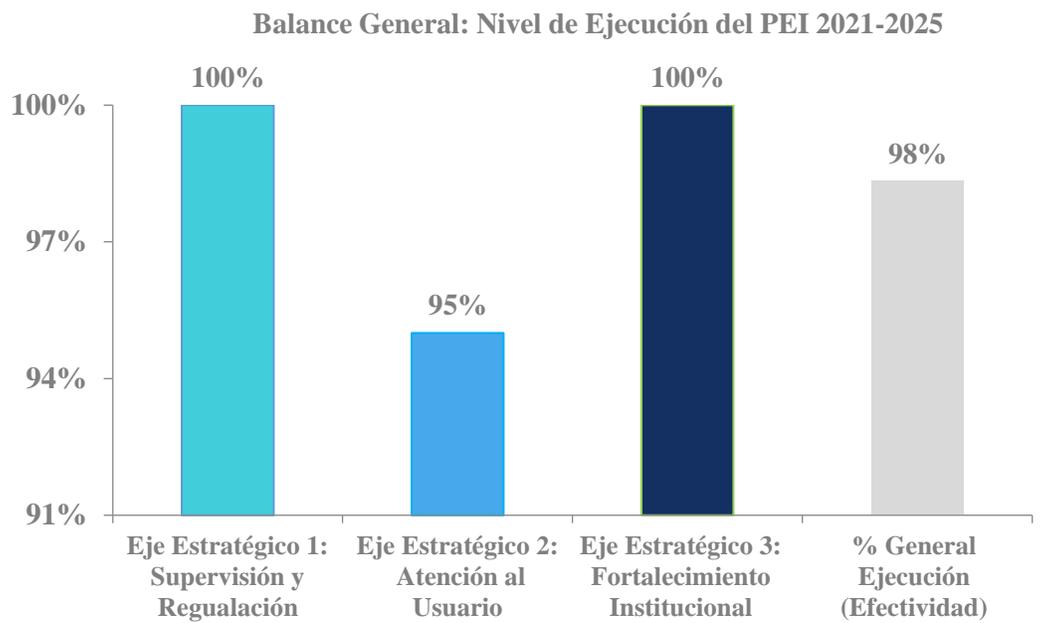
comunicación oportuna de los resultados obtenidos para el período en cuestión.

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 que integran el referido Plan. Para el año 2023, 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 veinticuatro (24) indicadores de impacto.

En ese sentido, al corte del 30 de noviembre de 2023, la Planificación Estratégica Institucional presenta como resultado un desempeño promedio de un 98% de cumplimiento de las metas establecidas. En el período que nos ocupa fueron evaluados 17 (71%) indicadores del total correspondiente al año 2023, los 7 (29%) restantes están pautados para medirse al cierre del año 2023.

Cabe destacar, que la efectividad de los objetivos estratégicos se sustenta en el logro de quince (15) indicadores cuyos resultados ostentaron el 100% de las metas planificadas y uno (1) que cumplió más de 90% de los resultados esperados programados. A saber, los logros más destacados al corte, en el marco del accionar de la Planificación Estratégica Institucional, se presentan a continuación:





**Fuente:** Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos.

A través del desarrollo de la estrategia *“Eficientizar los trámites operativos en el SDP, a través de la adecuación del marco operativo, estructural y regulatorio”*, la cual forma parte del **Eje Estratégico 1: “Supervisión y Regulación”**, se obtuvieron los resultados señalados a continuación:

- La emisión de la resolución núm. 475-23, que realiza modificaciones a la normativa núm. 437-20 sobre los procesos operativos para las Administradoras de Fondos de Pensiones, Fondos y Planes Sustitutivos, incorporando ajustes en el proceso de afiliación mediante la suscripción electrónica del contrato de afiliación, lo cual supondrá que mejoren los tiempos de entrega del citado servicio a los afiliados que



accedan al mismo a través de su Administradora de Fondos de Pensiones (AFP).

- Por otra parte, esta Superintendencia de Pensiones (SIPEN) con la emisión de las resoluciones números 439-20 de fecha 04 de diciembre de 2020, 447-21 del 26 de octubre de 2021 y 464-22 del 09 de noviembre de 2022, las cuales sumaron nuevas modalidades de rentas vitalicias, permitió a 361 afiliados (49.52%) optar por una de las nuevas opciones disponibles para los pensionistas del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP).

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 *“Asegurar la respuesta oportuna a las consultas y solicitudes de información por los diferentes canales disponibles a los usuarios”*, es importante decir que el **98%** del universo de personas preguntadas, que realizaron la valoración de los servicios ofrecidos por la SIPEN, a través de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, indicó sentirse satisfecho en lo concerniente a la accesibilidad, aspecto que mide la empatía/elementos tangibles de los referidos servicios.

De igual modo, de un total de 766 personas encuestadas, tanto para el servicio ofrecido en línea como presencial, mediante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios



Públicos, en promedio el **88%** se sintió satisfecho con la prestación de los servicios a los usuarios.

Asimismo, es importante indicar que el **73%** de participantes logró obtener las competencias mínimas requeridas en materia previsional en las acciones formativas de larga duración ofrecidas por la Escuela Previsional SIPEN en el 2023, superando la meta de un **67%** establecida para el período evaluado. Lo anterior, se refiere a que estos obtuvieron la calificación exigida para ser promovidos y obtener el diploma correspondiente a la formación recibida.

De igual forma, 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:

En 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 definidos en su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) SIPEN, bajo la norma ISO 9001:2015, lo cual se evidencia con la administración y cierre del **100%** de los hallazgos de las auditorías al referido SGC SIPEN, programados para tratarse durante el año 2023, de conformidad a lo planificado.



En cuanto, a la estrategia “*Eficientizar la gestión humana*” se continúa mejorando el desempeño y la productividad de los colaboradores de la entidad, lo cual se ve reflejado en los resultados de la encuesta sobre el índice de satisfacción de los servicios brindados por Recursos Humanos (plataforma de mesa de ayuda), la cual arrojó que, de un total de 17 personas encuestadas, el **94%** expresó estar satisfecho con el servicio brindado por los colaboradores del Departamento de Recursos Humanos.

En lo relativo a la estrategia “*Posicionar la imagen institucional*”, se destaca que el **94%** de los colaboradores de esta Superintendencia de Pensiones, expresó tener una apreciación positiva respecto de las dimensiones de relaciones interpersonales y estilo de la alta gerencia de la SIPEN. Estos componentes forman parte de la evaluación de la organización, en la Encuesta de Clima Laboral, siendo una primicia importante, que, en el presente año 2023, este instrumento de valoración fue implementado de manera electrónica con el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública (MAP).

Así también, en lo referente al resultado de efecto “*Optimización de los servicios tecnológicos*”, se realizó la actualización de las plataformas tecnológicas aprobadas para el año en curso para el período analizado, siendo las herramientas de mayor trascendencia, entre otras, las citadas a continuación:

- Rediseño de la Intranet de esta Superintendencia de Pensiones.
- Está en desarrollo la automatización del proceso de aprobación de las certificaciones de pensión por discapacidad efectuado



por la Comisión Técnica de Discapacidad, misma que es presidida por el Superintendente de Pensiones.

- Actualización de las reglas de negocio de los procesos de discapacidad, vejez y cesantía por edad avanzada.
- Actualización del Sistema de Inventario de Servicios TIC.
- Actualización de las reglas de negocios de los reportes de ausentismo y de tardanza de empleados.
- Creación al webservice de la Tesorería de la Seguridad Social, TSS, para la carga masiva del histórico de salarios.
- Creación de interfaz para las transacciones de los Fideicomisos.
- Actualización de la metodología de cálculo para cuadro estadístico "Monto de Pensión Promedio por Sobrevivencia".
- Mejoras al Sistema de Mesa de Ayuda de Servicios Generales.

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

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) durante el año 2023 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 los indicadores evaluados, presentando los siguientes porcentajes: 100% en Iniciativas de Gestión, 82% en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), 98% en las Normas Básicas de Control Interno



(NOBACI), 85% en cumplimiento de la ley núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, 92% en el Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas y 93% 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 Normas Básicas de Control Interno (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):

<b>Componentes Control Interno</b>	<b>Evidencias cargadas</b>	<b>Evaluación</b>
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%
<b>Totales</b>	<b>100%</b>	<b>97.60%</b>

**Fuente:** Sistema para diagnóstico de las NOBACI.



### **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.
- 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 siete (07) auditorías externas en forma consecutiva, la última del tipo de segundo seguimiento efectuada por AENOR Internacional, durante el mes de septiembre de 2023, 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 995 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 interna de la conformidad del sistema de gestión en noviembre de 2023, 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 58 acciones de este tipo que fueron generadas, el 100% se encuentra en estado cerrado.
- **Acciones de Mejora:** Del total de 95 acciones de este tipo que fueron generadas, el 97% se encuentra en estado cerrado.
- **Observaciones:** Del total de 126 hallazgos de este tipo que fueron generados, el 96% se encuentra en estado cerrado.

Con 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 111 oportunidades de mejora, de 116 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 96% 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 2023, podemos indicar que se realizó dando continuidad a lo establecido en la resolución núm. 081-2022 que dispone los lineamientos para la conformación del Comité Institucional de la Calidad, en entes y órganos de la Administración Pública, dicho lo anterior, fue actualizado 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 tecnológicas que se llevaron a cabo dentro de la institución a nuestros procesos y que fueron plasmadas en la Guía Autodiagnóstico, a saber:

- Proceso: Supervisión de la Valoración y Límites de Inversión de los Fondos de Pensiones (DFI-FP-001). Mejora: 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).
- Proceso: Análisis y Estadísticas (DDE-FP-01). Mejora: implementación de un repositorio único de data (Data Warehouse) y un Sistema de Inteligencia de Negocios (Business Intelligence), que permita a la SIPEN y a sus direcciones técnicas lograr una mayor eficiencia y eficacia, en el procesamiento y manejo de sus datos e informaciones estadísticas, en aras de facilitar la generación de reportes, cálculos y proyecciones sobre el Sistema Dominicano de Pensiones.
- Proceso: Supervisión Solicitudes de Cesantía por Edad Avanzada. Mejora: optimización del proceso de supervisión de las solicitudes de beneficios de los afiliados y sus beneficiarios; a través de la integración de mecanismos de supervisión automatizados para el beneficio de Cesantía por Edad Avanzada. Esto ameritó la elaboración y posterior emisión de una normativa para la transferencia de información, relativa al proceso de otorgamiento del referido beneficio.



- Proceso: Seguimiento y Medición de los Procesos (DPD-FO-023). Mejora: implementación de mejoras al Sistema de Administración de Documentos (SAD), con la finalidad de integrar módulos de seguimiento y administración de los Indicadores de los Procesos y de los Mapas de Riesgos de los Procesos.

Asimismo, podemos indicar la finalización de los siguientes procesos:

- “Sistema de Administración de Certificaciones”. Mejora: se desarrolló un sistema para la Administración de las Solicitudes de Certificaciones con el propósito de agilizar el proceso de las emisiones de las certificaciones de los usuarios de forma rápida y confiable.
- “Lista de Chequeo Digital para Enfermedad Terminal y Discapacidad”. Mejora: se implementó un sistema que permite la integración de la lista de chequeo utilizada en los procesos de Supervisión de Solicitudes por Discapacidad y Enfermedad Terminal con la finalidad de realizar el proceso de revisión de forma digital.
- “Automatización del Proceso Comisión Técnica de Discapacidad (CTD)” Mejora: creación de un sistema para el proceso de revisión y generación de la reunión de la Comisión Técnica de Discapacidad, con la finalidad de generar automáticamente las certificaciones y actas de las pensiones por discapacidad.



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

En cuanto al Plan de Mejora Vinculado 2023 definido y completado para las áreas de mejoras detectadas en la Guía Autodiagnóstico CAF 2022, se observan importantes resultados que impactan positivamente tanto a los procesos internos como a los clientes externos, entre los cuales se encuentran:

- Realizar el proceso de Revisión por la Dirección de forma integrada, abarcando los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) y de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), certificados bajo las Normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2018, respectivamente.
- Implementación 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.
- Optimización el proceso de Supervisión de Expedientes de las Solicitudes de Beneficios de los Afiliados y sus Beneficiarios.
- Actualización del Procedimiento de Gestión de la Escuela Previsional (DDE-PR-004), donde se incluyó un párrafo indicando la remisión a los facilitadores de sus evaluaciones, en base a los resultados y comentarios relacionados a sus intervenciones dentro de la de Encuesta de Satisfacción, asimismo, se definieron los términos “Queja”, “Consulta” y “Sugerencia”.
- Optimización del 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).

- Actualización del 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).

Respecto al Plan de Mejora Vinculado previsto a ejecutarse en el 2024, podemos señalar las siguientes Oportunidades de Mejora detectadas, a saber:

- Realizar las correcciones a la “Mesa de Ayuda” de los Servicios Generales, para poder medir la satisfacción de los colaboradores respecto a la prestación de los Servicios Generales.
- Establecer indicadores nuevos para dar seguimiento al proceso de correspondencia.
- Realizar la carga de la matriz de riesgos, con el estatus de las diferentes acciones para mitigarlos en la plataforma de Gestión de Riesgos.
- Actualizar el documento Plan de Prensa y Comunicaciones priorizando los temas a abordar, estableciendo los objetivos y metas conjunto a las estrategias a implementar.
- Optimizar el Reporte de Tickets generado en el Sistema de Mesa de Ayuda de la Dirección de Tecnología a través de



mejoras automatizadas para los tickets reabiertos y el correcto cálculo de los tiempos de respuesta.

- Documentar los procesos, procedimientos, controles e indicadores de la Supervisión del Beneficio por Pensión por Vejez y Cesantía por Edad Avanzada en función de la Resolución núm. 456-22 sobre Beneficios de Pensión del Sistema de Capitalización.
- Optimizar la carga de la Matriz de Riesgos con el estatus de las diversas acciones para mitigarlos.

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

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) mantiene su enfoque al seguimiento de las metas presidenciales y cumplimiento institucional, en consonancia a los requerimientos del 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 Gestión Pública, compuesto actualmente por 23 subindicadores, mantiene un porcentaje de cumplimiento general 81.57%.

Durante el año 2023, 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 2023, 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 actualizamos el Comité Institucional de la Calidad (CIC) SIPEN y se firmó el nuevo acuerdo de Desempeño Institucional para la Aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) 2023.

Actualmente como parte del proceso de formalización de la Asociación de Servidores Públicos de la Superintendencia de Pensiones, fue impartida la segunda charla “Rol de las Asociaciones de Servidores Públicos (ASP)” guiada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) a todos los colaboradores de la SIPEN a los fines de dar a conocer sus deberes y derechos al ser representados por una Asociación, asimismo, se cuenta con la apertura de cuenta bancaria de la Asociación en el Banco de Reservas.



El subindicador de Plan de Capacitación elaborado y en ejecución al cierre del segundo trimestre del año, presenta una puntuación de 90% en el SISMAP, 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, es preciso denotar que fue elaborada la Planificación de Recursos Humanos, obteniendo así el subindicador 3.1 un puntaje al 100%.

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

Satisfactoriamente fue recibido el Informe de Evaluación Anual de la Carta Compromiso al Ciudadano SIPEN, auditada por parte de la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos (DDMSP) del Ministerio de Administración Pública, correspondiente al período julio 2022 – junio 2023, obteniendo una puntuación de un 98% por su nivel de desempeño y conteniendo como puntos fuertes: cumplimiento en el atributo de la Puntualidad para los servicios de Certificación de Afiliación, Certificación de No Imposición del Sistema Dominicano de Pensiones, Reapertura de Cuentas de Capitalización Individual (CCI), cumplimiento en las quejas



presentadas por los usuarios en la vía Consultas y Sugerencias de la página web SIPEN, entre otros. En el mismo tenor, fueron aplicadas las Encuestas de Satisfacción Ciudadana, obteniendo un puntaje de 100% para el subindicador 1.6 Monitoreo de la Calidad de los Servicios y un 88% para el Índice de Satisfacción Ciudadana.

Respecto al cumplimiento de Transparencia de las Informaciones de Servicios y Funcionarios, fueron actualizados los datos de los actuales funcionarios. La charla “Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos” fue impartida, la cual es de carácter obligatorio para todo el personal de la institución, conforme los requerimientos establecidos en el subindicador 9.3 Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del personal.

Como parte de los cambios implementados en el por la institución, fue desarrollado el nuevo Plan de Mejora Clima Laboral SIPEN 2024 con una dinámica inclusiva, donde fueron partícipes todas las áreas y departamentos, consolidando así un solo documento que abarca todos los puntos de interés que inciden directamente en los colaboradores; en el mismo tenor, fue aplicada la Encuesta de Clima Laboral 2023 conforme a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública.

El Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) Gestión Pública, 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.

### **g) 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 2023, 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 durante el año 2023, se encuentran:

- Continuación del Programa de Reciclaje dentro de las instalaciones de la SIPEN.
- Charlas en instituciones públicas y en colegios/escuelas de Santo Domingo sobre Responsabilidad Ciudadana con las personas envejecientes y discapacitadas y Derechos y Deberes del Sistema Previsional Dominicano.
- Charla informativa sobre la importancia de la donación voluntaria de sangre, impartida por el Hemocentro Nacional en



nuestra institución, con el propósito contribuir a la formación de una cultura de donación de sangre voluntaria y sensibilizar sobre la importancia de que todos tengamos acceso a la sangre segura y oportuna, de manera gratuita.

- Jornada de donación voluntaria de sangre, organizada por esta SIPEN en conjunto con el Hemocentro Nacional, a través de la cual llevamos un soplo de esperanza a las personas que necesitan de ayuda para mejorar su calidad de vida.
- Campaña “Tapitas X Quimio”, a favor de la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil, a través de la cual se recolectaron tapas plásticas de refrescos, agua, jugos y botellones para ser recicladas con el objetivo de colaborar con la quimioterapia para cientos de niños que requieren de tratamiento contra el cáncer, y así contribuir a mejorar su calidad de vida.
- Donación de juguetes didácticos recaudados en nuestra institución para los niños de la Fundación Dominicana de Autismo.
- Desplazamiento de la Bodega Móvil de INESPRES a la institución, con el objetivo de conmemorar el Día de la Tierra adquiriendo productos agropecuarios, de la canasta básica familiar, de productores locales y a un menor costo.
- Jornada de limpieza de costas en la playa Los Cuadritos, en Nigua, San Cristóbal, en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente, con el objetivo de contribuir a la conservación y preservación del ecosistema marino en la República Dominicana.



- Jornada de reforestación realizada con la colaboración del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en la Avenida Ecológica, Santo Domingo Este, donde se sembraron aproximadamente 500 unidades de árboles forestales con el objetivo de aumentar la cobertura forestal, mitigar los efectos de la contaminación de los ecosistemas y conservar la biodiversidad del país.
- Visita al hogar geriátrico Remanso de Paz con el propósito de llevar alegría a los adultos mayores que viven en esa residencia. Adicionalmente, fueron entregadas donaciones de alimentos y artículos variados.

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

##### **Comunicación Digital**

La comunicación externa es vital para cumplir con los propósitos que tenemos como Superintendencia de Pensiones; fortalecer la imagen institucional, promover la educación previsional y orientar a los usuarios sobre sus deberes y derechos como afiliados, facilitándoles así que puedan acceder a sus beneficios de forma fácil y segura. El logro de estos objetivos depende de cómo manejemos la presencia en todos los canales digitales.

Este año el equipo digital se enfocó en optimizar y mejorar los siguientes aspectos: comunicar de forma clara y precisa, junto con una visual más atractiva y dinámica que atraiga nuevos usuarios.



Utilizando en todo caso, las herramientas que ofrece el mundo digital.

### **Gestión y dinamización de las redes sociales**

Actualmente manejamos cinco canales de difusión: Twitter, Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn. Estos canales son administrados tomando en cuenta el perfil de la comunidad y las herramientas que se nos ofrecen. Durante el año 2023, podemos destacar los siguientes logros:

- Aumento de manera orgánica de la comunidad de redes sociales. El incremento de los seguidores provocó a su vez que haya una mayor interacción y retroalimentación, ayudando a brindar mejor asistencia a las personas en las plataformas digitales. Hemos alcanzado en algunas de las publicaciones más de 11,5 mil vistas o reproducciones. A continuación, desglose del referido incremento:

<b>Presencia de usuarios en redes sociales 2023</b>			
Red	Enero	Noviembre	Porcentaje incremento
Facebook	1,900	2,046	7%
YouTube	698	810	14%
Twitter	8,802	9,125	4%
Instagram	9,720	12,014	19%

**Fuente:** Departamento de Comunicaciones

- Apoyo a través de las repeticiones de publicaciones y la opción de compartir las campañas de otras entidades para reforzar los objetivos estatales y de Gobierno, así como de las propias



entidades del sector de la Seguridad Social. Tales como: campañas institucionales de la Presidencia, Superintendencia de Bancos, Consejo Nacional de Seguridad Social, informaciones sobre la Semana Económica que realiza el Banco Central, campañas de la Semana Santa del Intrans y COE, apoyo a ferias económicas como Economics Data, Feria del Libro del Ministerio de Cultura, Exposición Comercial de ASONAHORES, 4to. Foro del Mercado de Valores y el Foro Internacional de Administradoras de Fondos de Inversión, entre otros.

- Captar la atención de un público más joven interesado en conocer sobre el Sistema Dominicano de Pensiones y la Seguridad Social, haciendo uso de la difusión digital de publicaciones relacionados con las capacitaciones en materia previsional.
- Se ha compartido con los ciudadanos las diversas conmemoraciones y festividades, incentivando a que se comprometan con los deberes sociales y sean más conscientes de sus responsabilidades, así como las felicitaciones a instituciones por sus aniversarios para forjar las relaciones interinstitucionales.
- Organización y diversificación del contenido, con el fin de que los usuarios de nuestras redes sociales conozcan más sobre los beneficios contemplados en la ley núm. 87-01.
- Generación de contenido no solo informativo, sino también participativo, lo que hace que las personas en nuestras redes se



mantengan comentando y, esto a su vez genera mayor alcance y nivel de interacción.

- Realización de sondeos y encuestas en las redes que ha permitido en conjunto con la Dirección de Estudios, conocer el grado de conocimiento y la percepción de los usuarios en las redes en torno a nuestra entidad y al mismo Sistema Dominicano de Pensiones.
- Uso de lenguaje más llano y comprensivo, para que sea entendido por nuestro público objetivo.
- Uso estratégico del SEO (optimización de los motores de búsqueda).
- Implementación de una nueva línea gráfica institucional.
- Creación de un catálogo de preguntas y respuestas para facilitar las consultas a los usuarios en las distintas plataformas y darles soluciones a sus inquietudes.
- Implementación de un método protocolar para aquellas consultas más técnicas y personales que permita dar seguimiento a esos casos más complejos.
- Otorgamiento de respuestas a consultas de modo más fácil y ágil, evitando que las personas se vean en la obligación de llamar a la Oficina de Acceso a la Información u otras áreas, por ende, se descongestionaron esos canales.
- Publicación en Instagram de una guía con los servicios que ofrecemos para que los usuarios puedan acceder con mayor facilidad.



- Colocación de la herramienta beacons en nuestro perfil de Instagram para que los usuarios encuentren de forma más fácil las informaciones y/o acceder a otros enlaces.
- Cantidad de publicaciones por red social:
  - YouTube: + de 64 videos cortos.
  - Instagram: +260 publicaciones en muro y unas 400 historias.
  - Facebook: +180 publicaciones y +200 historias.
  - Twitter: +200 publicaciones en hilo y RT.
  - LinkedIn: 10 publicaciones, entre posteo y reposteo.

En relación con la dinámica y gestión de la comunicación, a continuación, se plantean las ejecutorias al corte del mes de noviembre:

- Coberturas

110 coberturas en actividades internas y externas, las cuales, de acuerdo, talleres, ferias, reuniones y, conferencias, actividades con el personal de la SIPEN, entre otras. actividades internas y externas, las cuales comprenden actividades, firmas de acuerdo, talleres, ferias, reuniones y actividades con otras instituciones, conferencias, actividades con el personal de la SIPEN, entre otras.

- Planificaciones mensuales

Elaboración de cronograma de contenido de cada mes, considerando qué, dónde, cuándo y cómo vamos a informar en los distintos canales digitales. Esto permitió tener un contenido creativo, estratégico y diverso.



- Gestión de fotografías

86 acciones que conllevan fotografías. Estas imágenes se realizaron en talleres, encuentros y reuniones de despacho, actividades internas, personal de nuevo ingreso, acuerdo con entidades de formación, entre otras.

- Gestión y edición de videos:

89 acciones que conllevan videos. Estos videos se realizaron en actividades propias de la naturaleza de SIPEN e incluso en caso de licitaciones. En este sentido, para nuestras redes podemos destacar la edición de videos de coberturas y animaciones con informaciones previsionales.

- Diseño de Artes

1,035 artes, no solo para las redes sociales, sino también para dar apoyo a otras áreas de la institución, tales como la Escuela Previsional, Recursos Humanos, y Prensa y Comunicación Digital.

- Consultas

Se recibieron y contestaron 224 consultas a través de las redes sociales, siendo Instagram la red donde más preguntas y consultas recibimos. Cabe destacar que los temas que más frecuentan de AFP, el balance en CCI y sobre los beneficios del sistema. De igual forma, para ser más eficientes y agilizar las respuestas, fue creado un Q&A de preguntas frecuentes y generales, así como un protocolo para preguntas más especializadas. Este año se renovó la línea gráfica de la SIPEN con un logo más moderno, simple y más ajustado a los valores de la Superintendencia.



Los colores, las letras y toda la composición estética fueron actualizados no solo en nuestras redes sociales, sino también en todos los documentos y visuales internas. Una acción importante en materia visual fue el rediseño del portal institucional [www.sipen.gov.do](http://www.sipen.gov.do), en el que mejoramos la línea gráfica y priorizamos la experiencia de los usuarios y especial de los afiliados.

### **Comunicación Interna**

En cuanto a la comunicación interna, durante 2023 se trabajó en fortalecer el posicionamiento de la imagen institucional de manera interna, diseñando e implementando estrategias para facilitar la comunicación entre las áreas y afianzar el sentido de pertenencia entre los colaboradores de la institución. A los fines, fue potenciado el uso del correo institucional masivo, compartidas aproximadamente 13 efemérides patrias y desarrolladas al menos ocho (8) campañas para reforzar y transmitir mensajes importantes de manera efectiva, tales como iniciativas del Programa de Responsabilidad Social (por ejemplo: Tapitas x Quimio, jornadas de reforestación, entre otros).

En relación con el uso del correo institucional masivo, al corte de esta memoria, el correo de Relaciones Públicas envió un total de 117 correos y desde el de Departamento de Recursos Humanos 95.

### **Prensa y Relaciones Públicas**

El objetivo de prensa y relaciones públicas es dar a conocer todas las alianzas estratégicas, colaboraciones, iniciativas y participación de la Superintendencia de Pensiones, a través de notas de prensa difundidas y publicadas en los medios escritos tradicionales, correos



electrónicos y el portal web de la SIPEN. A la fecha se escribieron y difundieron 79 notas de prensa.

- Síntesis de Prensa:

De lunes a viernes se realizó resumen de prensa con las informaciones más importantes publicadas en los medios de comunicación digital e impreso que se remite al superintendente, directores y encargados de departamentos. Este se envía antes de las nueve de la mañana abarcando todos los temas referentes al universo de la Superintendencia de Pensiones y Sistema Dominicano de Seguridad Social, noticias internacionales, editoriales, opinión y la ley núm. 87-01. En el período de enero a noviembre se enviaron 279 Síntesis de Prensa.

- Felicitaciones

Como parte de las acciones de relaciones públicas es importante estrechar los vínculos con las instituciones privadas, públicas, organismos internacionales a los cuales estamos adscritos, y medios de comunicación. Por esto, en fechas importantes para estas instituciones les enviamos cartas de felicitación y también hacemos artes para nuestras redes sociales extendiéndoles nuestra felicitación.

En el período de enero a noviembre enviamos un total de 97 cartas de felicitaciones y se publicaron en redes sociales 84 artes de felicitaciones.



- Comunicado de Resoluciones de la SIPEN

Como parte del objetivo de difundir información relevante sobre las novedades de la Superintendencia y cumpliendo con el mandato de la ley, todas las resoluciones de la SIPEN y de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión, son publicadas en al menos un medio impreso de circulación nacional y anunciadas en nuestras redes sociales. A la fecha se publicaron 18 comunicados de resoluciones y un comunicado de prensa aclaratorio con la adquisición de compra de oferta pública de las acciones de César Iglesias por la Administradoras de Fondos de Pensiones.

- Convocatorias de Prensa.

Durante el período enero-noviembre de 2023 se convocó la prensa en tres ocasiones con el objetivo de dar a conocer las primicias de las acciones que está realizando la SIPEN.

En ese sentido, se convocó la prensa en fecha 20 de abril del 2023 para la firma de acuerdo con el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) y SIPEN; el 02 de mayo de los corrientes en apoyo al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y su actividad del Mes de la Seguridad Social y el martes 7 de noviembre 2023 para el aniversario del Sistema Dominicano de Pensiones y la presentación de Planes Complementarios.

En este período se enviaron a los medios 28 notas de prensa, de igual número de actividades hasta la fecha:

- o INFOTEP y SIPEN firma de convenio.



- o SIPEN reafirma compromiso con derechos previsionales de afiliados.
- o La Superintendencia de Pensiones participa en la Semana Económica y Financiera del Banco Central.
- o Superintendente de Pensiones participa en el panel “Rol de la mujer en el Sistema de Pensiones”.
- o SIPEN y CODESSD impulsarán la cultura previsional.
- o Francisco A. Torres, superintendente de Pensiones, destaca los avances que registra el país en materia de pensiones.
- o Chile es un espejo para República Dominicana en materia de pensiones.
- o Superintendente de Pensiones participa en el encuentro Amafore que se celebró en México.
- o Francisco A. Torres, superintendente de Pensiones, se reúne con la Comisión Permanente de la Seguridad la Cámara de Diputados.
- o Chile es un espejo para República Dominicana en materia de pensiones.
- o SIPEN participa en sesión de trabajo y cultural en la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS).
- o Las inversiones de los fondos de pensiones impactan positivamente el turismo.
- o Sistema Dominicano de Pensiones presente en la Feria del Libro.



- o Educación Previsional con Humor en la XXV Feria Internacional de Libro.
- o Los fondos de pensiones adquieren el 70 por ciento de las acciones César Iglesias.
- o SIPEN formará en materia de pensiones a todas las provincias del país a través de FEDOCÁMARAS.
- o La Superintendencia de Pensiones se afilia a la CISS.
- o SIPEN y ADAFP se afilian para robustecer el Sistema Dominicano de Pensiones.
- o SIPEN y ASONAHORES se comprometen a fortalecer el sistema de pensiones.
- o Las acciones de César iglesias como alternativa de inversión de los fondos de pensiones.
- o SIPEN y UNAPEC presentan primera Especialidad en planes y fondos de pensiones.
- o SIPEN y ABA acuerdan promover la formación previsional.
- o SIPEN participa en reunión de Comités para la Organización Internacional de Supervisores de Pensiones.
- o República Dominicana es anfitriona del X Encuentro de Supervisiones de AIOS a celebrarse los días 7 y 8 de noviembre en la ciudad colonial.
- o Celebran Encuentro de Supervisores AIOS.



- o ADAFP y SIPEN presentan innovaciones al Sistema Dominicano de Pensiones en sus 20 años.
- o SIPEN auspicia Diálogo Multiactor sobre pensiones inclusivas.
- o Misa aniversario Superintendencia de Pensiones.



## V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

### Memoria Institucional 2023

#### 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 por el Ministerio de Administración Pública (MAP) mediante Resolución Núm. 224-2022, de fecha 29 de julio de 2022.

Durante el año 2023, 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					



Servicios	Indicadores	Metas (%)	T1	T2	T3
emitidas por la SIPEN					
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	95.5 <sup>6</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

**Fuente:** Departamento de Desarrollo Institucional

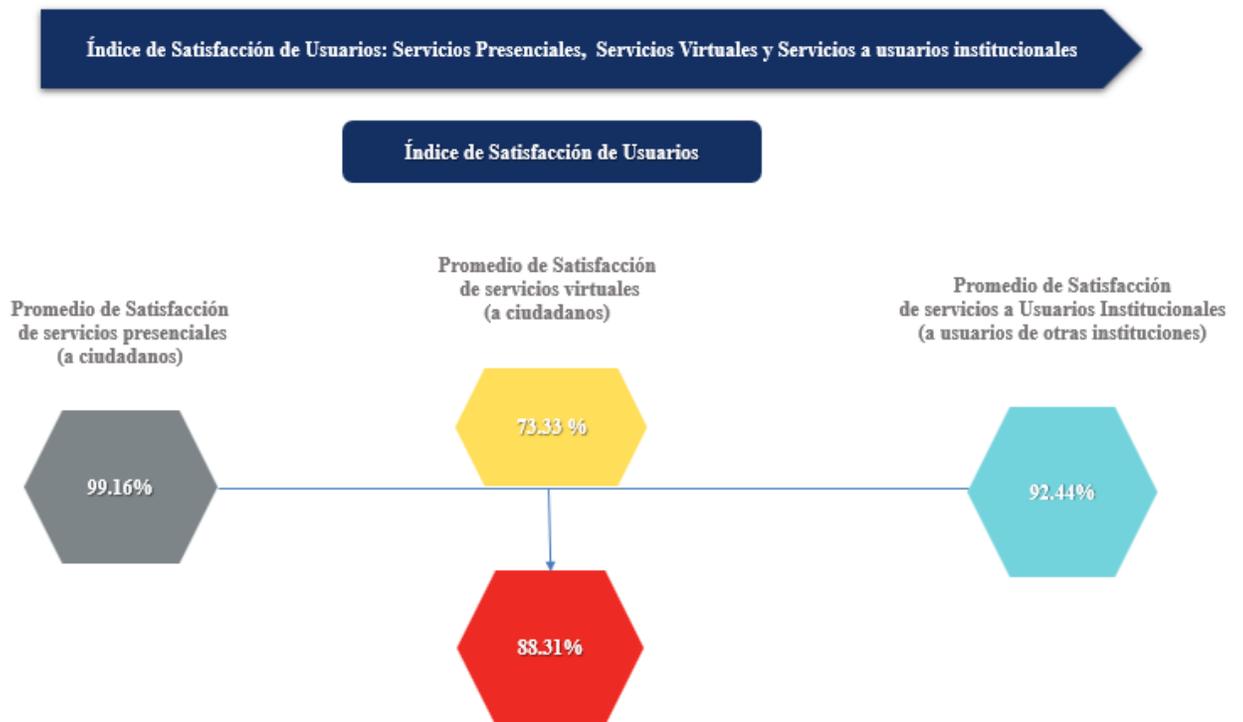
En la última evaluación de la gestión de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano realizada por el Ministerio de Administración Pública, correspondiente al año 2023, se obtuvo un nivel de cumplimiento de 98%, lo que constituye un reflejo del compromiso de la institución y sus servidores públicos, frente al estado y los ciudadanos.

Para la SIPEN es fundamental lograr la satisfacción de los ciudadanos en los servicios prestados. Evidencia de esto, es el establecimiento de mediciones periódicas, a través de encuestas de satisfacción ciudadana implementadas en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP), para evaluar los servicios

<sup>6</sup> Resultado correspondiente al 1er. semestre de 2023.



presenciales y los servicios de la página web, donde se persigue garantizar la mejora continua en la calidad de la atención a los usuarios.



Fuente: Departamento de Calidad en la Gestión

En tal sentido, durante el 2023, 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 se situó en 99.16%, para los servicios virtuales a ciudadanos se obtuvo un 73.33%, y para los servicios a usuarios institucionales un 92.44%, 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 88.31%, 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**

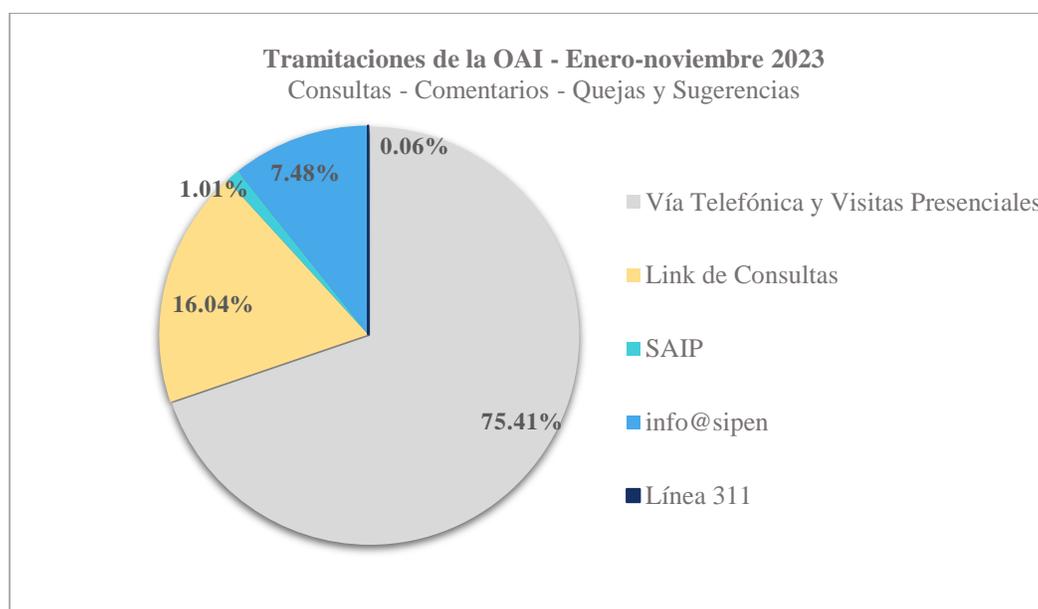
La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), institución creada con el propósito de fortalecer las bases de la transparencia y la eficiencia en el Estado dominicano, ha emitido varias resoluciones sobre políticas de estandarización y portales de transparencia. En cumplimiento de 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 2023, un total de 3,202 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, 2,234 ingresaron vía telefónica y visitas presenciales a nuestra sede, fueron gestionadas 342 solicitudes por la vía info@sipen, 591 consultas por la Web y 34 consultas por acceso a la información pública ley núm. 200-04 vía SAIP. Los comentarios de la encuesta de productos y servicios de 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 fue canalizada una (1) queja.

#### **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 2023, en el total de evaluaciones realizadas por la DIGEIG a la sección de Transparencia del Portal Web Institucional (período enero-octubre), hemos obtenido una calificación promedio de 98%, con lo cual nos hemos mantenido dentro de las instituciones gubernamentales con mayor calificación.



## VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

---

### Memoria institucional 2023

En el presente año 2023, la Superintendencia de Pensiones realizó un proceso de reformulación estratégica institucional, lo cual 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

Durante el año 2024, 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:
  - Creación de un nuevo mecanismo de acceso al Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia.
  - Lograr que al 15% 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 68% la cantidad de participantes en acciones formativas de larga duración con competencias adquiridas en materia previsional.
  - Alcanzar la sensibilización de 100,000 personas en materia previsional en el año 2024 (recursos educativos, charlas, conferencias, videos, tutoriales, cápsulas informativas, etc.).
  - Capacitar a 874 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 94% el Índice de accesibilidad a los servicios, el cual es medido a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.
  - Mantener en 92% el nivel de satisfacción alcanzado en la prestación de los servicios a los usuarios.
  
- Con la estrategia “**Fortalecer la estandarización y gestión de la calidad institucional**”, se pretende lograr lo siguiente:



- Mantener el 94% 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 94% 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 94% el Índice de Valoración General de la Imagen Institucional.
    - Mantener un cumplimiento al menos un 97% 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 83%, el cual será monitoreado a través de la



Encuesta de Clima Laboral, a ser aplicada en el año 2024.

- Con la estrategia “**Eficientizar la gestión administrativa y financiera institucional**”, se esperan los siguientes resultados:
  - Ejecutar en un 80% el Plan Anual de Compras y Contrataciones Públicas (PACC) según los estándares establecidos y lo programado.
  - Ejecutar al menos el 80% del presupuesto del año 2024 de conformidad a lo remitido y requerido por los entes reguladores de la materia.
- A través de la estrategia “**Optimizar los servicios tecnológicos**”, se pretende lograr lo siguiente:
  - Mantener el un 98.5% y 99.5% la disponibilidad de los servicios internos y externos respectivamente.
  - 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.

En atención a la redefinición realizada a la planificación estratégica 2021-2025 de esta Superintendencia de Pensiones, SIPEN, cabe



resaltar que, hasta mayo de 2024, la organización persigue alcanzar los siguientes hitos:

❖ *Eje Estratégico 1- Supervisión y Regulación:*

- **Optimización del proceso de evaluación de los promotores de servicios en las Administradoras de Fondos de Pensiones, AFP:** Este proyecto tiene como objetivo promover el desarrollo profesional y técnico requerido, según lo establecido en la ley Núm. 87-01 y sus normas complementarias a través de la digitalización del proceso de formalización de las licencias otorgadas por esta Superintendencia de Pensiones, a los promotores de servicios de las AFP. Dichas licencias serán conferidas mediante la realización de evaluaciones y capacitaciones realizadas en un ambiente automatizado del referido proceso, y se estila estar realizando una prueba piloto de la plataforma digital con unos 300 promotores en el primer semestre del año 2024.
- **Consultoría de revisión de la metodología de determinación de las modalidades de pensión por Renta Vitalicia cuyo desarrollo permitirá realizar un análisis para actualizar los parámetros que inciden en el monto de las prestaciones y beneficios que reciben los trabajadores dominicanos y sus beneficiarios, así como observando los elementos de sostenibilidad y equilibrio financiero del Sistema Dominicano de Pensiones, durante la fase del pago de prestaciones por retiro de vejez.**



- Con la emisión de la **Resolución 475-23**, que realiza modificaciones a la Normativa 437-20 sobre los procesos operativos para las Administradoras de Fondos de Pensiones, Fondos y Planes Sustitutivos, incorporando ajustes en el proceso de afiliación mediante la suscripción electrónica del contrato de afiliación, en la primera mitad del año 2024, se realizarán ajustes importantes en lo relativo a la supervisión de las afiliaciones realizadas por los afiliados en las AFP, lo cual supone la introducción de mejoras en la oportunidad y calidad de la regulación de ese servicio de cara a los requerimientos de los afiliados.
- **Proyecto de Implementación de BI y Data Warehouse:** La iniciativa persigue mejorar la efectividad del análisis de microdatos ya recibidos a granel para poder crear modelos de escenarios en el contexto del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP), para mejorar la toma de decisiones en términos de la regulación y supervisión de este. A mayo 2024, se estima estar finalizando la etapa de arquitectura y diseño de la base de datos del SDP, así como estar trabajando en los layouts para procesar informaciones correspondientes a las direcciones de supervisión y regulación en los ámbitos de las inversiones de los fondos de pensiones y prestaciones del seguro de vejez, discapacidad y sobrevivencia.



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

- Aumentar en un 100% o más el acceso de los ciudadanos a información sobre el Sistema Dominicano de Pensiones (SDP), a propósito de la reorganización de la estructura funcional de la Escuela Previsional SIPEN, que busca efficientizar los diferentes servicios de formación y sensibilización ofrecidos a los afiliados, mediante el uso de herramientas de investigación, desarrollo e innovación tecnológica (I+D+I). A saber, a continuación, figuran estos elementos y sus objetivos centrales:

**ChatGPT:** Cuyo perfil persigue que, con la utilización de la Inteligencia Artificial, en un lenguaje sencillo y coherente, los afiliados, sus beneficiarios y la ciudadanía; puedan interactuar y conocer sobre el Sistema Previsional Dominicano, partiendo de las bases legislativas instituidas en la Ley Núm. 87-01 y sus normas complementarias. Durante la fase piloto de la iniciativa se pretende alcanzar al menos 300 consultas por este canal.

- **Institucionalización de Comité de Contenido para la Escuela Previsional SIPEN:** Formalización de un (1) Comité de Contenidos- Escuela Previsional SIPEN, conformado por las distintas áreas técnicas de esta Superintendencia de Pensiones, con el objetivo de hacer una revisión y adecuación de todo el material formativo y de sensibilización que utilice la SIPEN para estos fines.



- **Aula Virtual:** Rediseñar el aula de formación utilizada por la Escuela Previsional SIPEN, a los fines de robustecer los medios utilizados para brindar capacitaciones a los afiliados e interesados. De igual manera, estas herramientas serán utilizadas como un instrumento de gestión del conocimiento de los servidores a lo interno de la organización.
  
- **Creación del Centro de Servicios al Usuario (CAU)- SIPEN:** Cuya finalidad apunta a dar mayor acceso a la ciudadanía de los servicios, orientaciones e informaciones correspondientes al Sistema Dominicano de Pensiones (SDP). Asimismo, que estos servicios se ofrezcan a los usuarios atendiendo sus diferentes necesidades y expectativas, lo cual se motorizará con introducción de nuevos canales de interacción, siendo uno de los inputs de mayor preeminencia la realización de *Citas Virtuales*, que permitan a los ciudadanos obtener información sin la necesidad de trasladarse hasta la sede de esta SIPEN.



## VII. ANEXOS

### Memoria Institucional 2023

#### a. Matriz de Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA)

MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2023								
No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
1	Dirección de Control de Beneficios	Supervisión del proceso de otorgamiento y pago de beneficios	Porcentaje de expedientes de discapacidad revisados en el período.	Mensual	≥ 93%	≥ 95%	95%	100%
		del Sistema Dominicano de Pensiones.	Porcentaje de expedientes de pago de beneficios por ingreso tardío revisados en el período.	Mensual	≥ 98%	≥ 90%	86%	90%
			Porcentaje de expedientes de sobrevivencia revisados en el período.	Mensual	≥ 91%	≥ 95%	97%	100%
			Porcentaje de expedientes de vejez revisados en el período.	Mensual	N/D	≥ 75%	87%	100%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2023**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
			Porcentaje de expedientes de cesantía por edad avanzada revisados en el período.	Mensual	N/D	≥75%	96%	100%
2	Dirección de Control Operativo	Supervisión del proceso de Administración de la Cuenta de Capitalización Individual (CCI).	Promedio de días que se tarda en responder las solicitudes de reactivación de CCI.	Mensual	5 días hábiles	5 días hábiles	2 días hábiles	100%
		Supervisión Cifras de Entrega de Estados de CCI.	Porcentaje de casos gestionados producto de los resultados de la encuesta de satisfacción del servicio de reclamación de estados de CCI.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
		Alta y Baja y Representantes de Traspaso.	Promedio de días de respuesta a solicitudes de registro y baja de promotores remitidas por las AFP.	Mensual	2 días hábiles	2 días hábiles	1 días hábiles	100%
		Supervisión de Estados Financieros de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).	Cantidad de días en que se entrega el informe de los Estados Financieros (EEFF) de las AFP luego de la recepción de los estados.	Mensual	9 días hábiles	10 días hábiles	10 días hábiles	100%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2023**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
		Inspección a los entes supervisados.	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.	Trimestral	100%	100%	89%	89%
			Porcentaje de cumplimiento del programa anual de inspección.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
		Evaluación de Promotores de Pensiones.	Cantidad de días hábiles en los que se remiten los informes de resultados de evaluación de promotores luego de culminar la última evaluación.	Semestral	9 días hábiles	9 días hábiles	9 días hábiles	100%
3	Dirección de Estudios	Análisis y difusión de las estadísticas operativas y financieras del SDP.	Cantidad de ediciones de Resumen Estadístico Previsional (REP) publicadas en el plazo establecido.	Trimestral	12	12	12	100%
			Cantidad de NOTES publicados en el plazo establecido.	Trimestral	12	12	11	92%
			Cantidad de informes y/o reporte de investigación realizados.	Semestral	3	2	4	100%
			Porcentaje de avance en la ejecución de las actividades del proyecto "Diseño e	Anual	0%	100%	100%	100%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2023**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
			implementación del almacén central de datos (Data Warehouse) y Sistema de Inteligencia de Negocio (BI) Implementado para el SDP", programadas para el 2023.					
		Acciones formativas entorno al SDP impartidas en cursos y talleres.	Cantidad de personas formadas en cursos y talleres y diplomados.	Semestral	932	700	446	100%
			Porcentaje de satisfacción con la capacitación de acciones formativas en torno al SDP impartidas.	Semestral	97%	98%	99%	100%
		Divulgación y sensibilización sobre los deberes y derechos del SDP.	Cantidad de acciones formativas de corta duración.	Semestral	26	18	28	100%
			Cantidad de participantes en acciones formativas de corta duración (Charlas/Seminarios/Actividades Infantiles).	Semestral	1,514	940	1,142	100%
4	Dirección de Control de Inversiones	Supervisión de la valoración de las inversiones de los fondos de pensiones y	Cantidad de vector de precios remitidos dentro del plazo establecido.	Trimestral	2,783	2,783	2,783	100%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2023**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
		seguimiento a los límites de Inversión.						
		Difusión de las estadísticas relevantes sobre las inversiones de los fondos de pensiones.	Cantidad de reportes colocados en la web.	Trimestral	108	108	108	100%
			Cantidad de Estados Financieros de los fondos colocados en la web.	Trimestral	120	120	120	100%
5	Dirección Jurídica	Atención a las controversias referentes al SDP.	Porcentaje de casos atendidos a las controversias referentes al SDP.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
		Validación de las solicitudes de aprobación de las publicidades de las AFP.	Porcentaje de solicitudes de aprobación de las publicidades de las AFP que son atendidas en un tiempo no mayor a 03 días hábiles.	Trimestral	98%	98%	100%	100%
		Elaboración de certificaciones del Sistema Dominicano de Pensiones.	Porcentaje de solicitudes de certificaciones del SDP que son elaboradas en un tiempo no mayor a 5 días hábiles.	Trimestral	100%	98%	100%	100%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2023**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
6	Dirección de la Secretaría Técnica de la CCRyLI	Revisión y supervisión de la calificación de riesgo de los instrumentos financieros aprobados como alternativas de inversión para los fondos de pensiones (nuevos emisores).	Cantidad nuevas emisiones aprobadas.	Anual	11	10	16	100%
		Revisión y supervisión de la calificación de riesgo de los instrumentos financieros aprobados como alternativas de inversión para los fondos de pensiones (nuevos aprobados).	Porcentaje de revisiones periódicas validadas.	Semestral	100%	96%	100%	100%
7		Atención al usuario.	Índice de accesibilidad a los servicios.	Semestral	97%	93%	98%	100%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2023**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
	Oficina de Acceso a la Información Pública		Nivel de satisfacción alcanzado en la prestación de los servicios a los usuarios.	Semestral	92%	92%	86%	93%
		Servicio al ciudadano de acceso a la información pública.	Porcentaje de cumplimiento de los plazos establecidos en la ley núm. 200-04.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
			Tiempo de respuestas de las informaciones solicitadas a través del 311.	Trimestral	10 días hábiles	10 días hábiles	1 día hábil	100%
		Gestión y coordinación de la sección de Transparencia Institucional.	Calificación de la evaluación del portal de Transparencia emitida por la DIGEIG.	Trimestral	97%	98%	100%	100%
8	Dirección de Planificación y Desarrollo	Mantener la certificación internacional bajo el estándar de la norma ISO 9001 vigente.	Porcentaje de cumplimiento de los programas de auditorías.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
			Porcentaje de cierres de hallazgos sobre el total de hallazgos identificados en las auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC- SIPEN), que se planifique su tratamiento en el período evaluado.	Semestral	100%	100%	100%	100%
			Tiempo de cumplimiento para el registro de los productos en el SIGEF.	Trimestral	8 días hábiles	8 días hábiles	7 días hábiles	100%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2023**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
		Formulación, seguimiento y evaluación de presupuesto físico-financiero.	Cantidad de informes remitidos a DIGEPRES en el plazo establecido.	Anual	1	1	1	100%
			Tiempo de cumplimiento de remisión del informe trimestral del SMMGP.	Trimestral	12	8 días laborables del mes siguiente al cierre	8 días laborables del mes siguiente al cierre	100%
		Seguimiento al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).	Tiempo de cumplimiento de remisión informe trimestral del SISMAP.	Trimestral	Primeros 8 días hábiles	Primeros 8 días hábiles	Primeros 8 días hábiles	100%
		Satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la SIPEN.	Índice de Satisfacción de usuarios de los servicios públicos (MAP).	Anual	93%	91%	90%	99%
			Índice de satisfacción general de las partes interesadas (PI).	Anual	88%	90%	89%	99%
			Índice de satisfacción a los servicios presenciales.	Semestral	98%	98%	99%	100%
			Índice de satisfacción de los servicios virtuales.	Semestral	86%	88%	73%	83%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2023**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
		Memoria Institucional.	Tiempo de cumplimiento de entrega de la memoria institucional.	Anual	Primeros 10 días hábiles	Primeros 10 días hábiles	Primeros 10 días hábiles	100%
		Formulación, monitoreo y seguimiento al Plan de mejora CAF.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mejoras.	Anual	100%	100%	100%	100%
		Seguimiento y evaluación de la satisfacción de los clientes/usuarios.	"Porcentaje de cumplimiento de la Carta Compromiso	Anual	94%	95%	98%	100%
		Seguimiento y evaluación del PEI 2021-2025 y POA 2023.	Número de Informe de Resultados: Evaluación del Desempeño del PEI 2021-2025.	Anual	2	2	2	100%
			Tiempo de cumplimiento de entrega del informe trimestral del desempeño del Plan Operativo Anual (POA).	Trimestral	10 días hábiles a partir de cierre de evaluación	10 días hábiles a partir de cierre de evaluación	10 días hábiles a partir de cierre de evaluación	100%
		Formulación del POA 2024 con Enfoque a Resultados.	Porcentaje de POA 2024 formulados.	Anual	100%	100%	100%	100%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2023**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
		Elaboración Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).	Porcentaje de PACC 2024 formulados.	Anual	100%	100%	92%	92%
		Formulación y ejecución del Programa de Responsabilidad Social (PRS).	Porcentaje de implementación PRS	Trimestral	98%	60%	64%	100%
9	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Mantener la certificación Internacional bajo el standard ISO 27001 vigente.	Porcentaje de cumplimiento de los programas de auditoría bajo el estándar ISO 27001.	Semestral	100%	100%	50%	50%
			Porcentaje de cierre de hallazgos generados a través de procesos de evaluación de la conformidad del SGSI.	Semestral	100%	100%	29%	29%
		Mantenimiento a los servidores.	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo a los equipos de tecnología.	Mensual	100%	100%	100%	100%
		Satisfacción a los requerimientos de mejoras a los softwares	Porcentaje de satisfacción con el requerimiento de mejoras de los softwares existentes.	Mensual	100%	95%	100%	100%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2023**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
		Soporte a usuario.	Porcentaje de valoración "muy bueno y bueno" de los servicios tecnológicos.	Trimestral	100%	100%	99%	100%
		Requerimientos de activos tecnológicos	Tiempo promedio de respuesta a las Solicitudes de Soporte Técnico.	Mensual	≤ 1 hora	≤ 1 hora	1.3 hora	67%
		Requerimientos de nuevos desarrollos de software.	Porcentaje de satisfacción a requerimientos con el desarrollo de software.	Semestral	100%	100%	100%	100%
10	Dirección Administrativa y Financiera	Adquisición de Bienes y Servicios.	Porcentaje de cumplimiento de las adquisiciones de bienes y servicios CC.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
		Elaboración de Estados Financieros.	Tiempo de entrega del estado financiero.	Mensual	7 días hábiles	7 días hábiles	6 días hábiles	100%
		Pagos a proveedores de Bienes y Servicios.	Porcentaje de facturas vencidas pagadas dentro de los 30 días calendarios posteriores al vencimiento.	Mensual	100%	100%	100%	100%
		Liquidación de Retenciones.	Tiempo de cumplimiento de las obligaciones fiscales (ISR - Itbis).	Mensual	8 días hábiles	8 días hábiles	6 días hábiles	100%
		Liquidación de Retenciones.	Tiempo de cumplimiento de las obligaciones fiscales (TSS).	Mensual	3 días hábiles	3 días hábiles	3 días hábiles	100%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2023**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
		Estados Financieros Semestrales.	Tiempo de entrega del estado financiero.	Semestral	15 días hábiles	15 días hábiles	13 días hábiles	100%
		Ejecución presupuestaria por productos de la EPP.	Tiempo de entrega de la documentación requerida de la EPP.		15 días hábiles	15 días hábiles	11 días hábiles	100%
		Formulación presupuestaria.	Tiempo de carga del presupuesto a la plataforma DIGEPRES.	Anual	7 días hábiles	7 días hábiles	1 días hábiles	100%
		Conciliaciones Bancarias.	Tiempo de entrega del reporte de conciliación bancaria.	Mensual	5 días hábiles	5 días hábiles	4 días hábiles	100%
		Manejo y control de activos fijos.	Tiempo de cumplimiento para la carga de la relación de activos fijos cargado en el portal de transparencia.	Semestral	8 días luego de finalizado el semestre	8 días luego de finalizado el semestre	7 días luego de finalizado el semestre	100%
		Cuadro Estadístico Mensual.	Tiempo de Entrega del Informe de los Estados Financieros (EF)	Mensual	10 días hábiles	10 días hábiles	6 días hábiles	100%
		Mantenimiento preventivo de la infraestructura.	Porcentaje de cumplimiento programa de mantenimiento preventivo.	Trimestral	100%	100%	99%	99%
11	Departamento de Recursos Humanos	Capacitación y adiestramiento de personal.	Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Capacitación.	Trimestral	80%	35%	79%	100%
Porcentaje de Cumplimiento de la Evaluación de la Eficacia de la Capacitación.			Trimestral	100%	100%	100%	100%	
Clima Laboral.		Índice de clima laboral.	Anual	86%	85%	88%	100%	



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2023**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
			Porcentaje de mejoras implementadas (plan de acción) acorde a los resultados del clima laboral.	Anual	100%	90%	60%	67%
		Evaluación de Desempeño.	Índice de tardanza.	Trimestral	≤7%	≤7%	5%	100%
			Índice de ausentismo.	Trimestral	≤1.2%	≤1.2%	1.10%	100%
12	Departamento de Comunicaciones	Elaboración y ejecución de Plan de Comunicación Anual 2023.	Porcentaje de ejecución del Plan de Comunicación 2023.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
13	Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Sensibilización de los servidores públicos sobre el comportamiento ético.	Porcentaje de servidores públicos alcanzados a través de las actividades de sensibilización	Anual	100%	100%	N/D	N/D
		Asegurar el cumplimiento de las nuevas normas que regirán las comisiones de integridad gubernamental y cumplimiento normativo.	Porcentaje de implementación del programa de cumplimiento establecido por la DIGEIG.	Anual	N/D	70%	N/D	N/D



**b. Matriz logros relevantes – Datos cuantitativos 2023**

Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2023
Patrimonio de los Fondos de Pensiones	RD\$ 1,075,133,457,221	RD\$ 1,084,448,579,181	RD\$ 1,094,358,885,184	RD\$ 1,102,295,318,369	RD\$ 1,111,344,612,463	RD\$ 1,123,523,629,069	RD\$ 1,138,930,493,998	RD\$ 1,154,121,808,558	RD\$ 1,169,408,192,488	RD\$ 1,182,574,447,952	RD\$ 1,195,132,595,106	RD\$ 1,213,344,006,122.24	RD\$ 1,213,344,006,122.24
Afiliados al Sistema Dominicano de Pensiones	4,806,625	4,826,523	4,866,332	4,879,111	4,900,277	4,924,095	4,947,449	4,971,274	4,977,709	5,004,756	5,010,230	5,038,161	5,038,161
Cotizantes Sistema Dominicano de Pensiones	2,020,338	2,105,974	2,159,049	2,071,926	2,138,001	2,099,920	2,107,284	2,094,278	2,103,843	2,133,925	2,105,433	2,050,266	2,050,266
Cantidad Pensiones por Discapacidad	15,319	15,402	15,488	15,573	15,742	15,825	15,950	16,033	16,160	16,290	16,416	16,501	16,501
Monto promedio Pensiones por Discapacidad	RD\$12,450.09	RD\$12,461.52	RD\$12,467.24	RD\$12,466.84	RD\$12,475.11	RD\$12,473.69	RD\$12,481.41	RD\$12,528.92	RD\$12,560.55	RD\$12,569.84	RD\$12,570.46	RD\$12,563.75	RD\$12,563.75
Cantidad Pensiones por Supervivencia	13,021	13,123	13,228	13,344	13,438	13,532	13,650	13,762	13,888	14,005	14,145	14,264	14,264
Cantidad Beneficiarios por Supervivencia	28,944	29,136	29,342	29,569	29,738	29,937	30,171	30,391	30,643	30,896	31,179	31,416	31,416
Monto promedio Pensiones por Supervivencia	RD\$12,249.02	RD\$12,290.78	RD\$12,331.56	RD\$12,331.06	RD\$12,361.56	RD\$12,439.38	RD\$12,446.19	RD\$12,497.02	RD\$12,572.34	RD\$12,594.76	RD\$12,607.02	RD\$12,640.76	RD\$12,640.76
Devoluciones de saldo CCI a afiliados con enfermedad terminal	165	174	185	197	208	229	240	253	276	289	305	321	321
Monto de Devoluciones de saldo CCI a afiliados con enfermedad terminal	RD\$ 120,871,176.38	RD\$ 126,736,338.51	RD\$ 130,423,943.51	RD\$ 136,531,247.43	RD\$ 142,156,663.94	RD\$ 151,474,296.46	RD\$ 157,412,069.33	RD\$ 161,507,123.15	RD\$ 176,540,233.47	RD\$ 183,880,495.90	RD\$ 194,798,276.85	RD\$ 208,803,236.41	RD\$ 208,803,236.41
Devoluciones de saldo a afiliados de ingreso tardío	205,028	206,548	208,595	210,139	212,179	213,964	215,625	217,193	218,958	220,698	222,146	223,391	223,391
Monto de Devoluciones de saldo a afiliados de ingreso tardío	RD\$ 41,781,014,131.31	RD\$ 42,228,494,211.05	RD\$ 42,930,411,561.46	RD\$ 43,448,281,529.10	RD\$ 44,057,095,244.76	RD\$ 44,636,162,822.61	RD\$ 45,173,695,006.98	RD\$ 45,648,458,572.56	RD\$ 46,121,058,990.92	RD\$ 46,672,049,908.10	RD\$ 47,112,860,700.72	RD\$ 47,473,133,126.84	RD\$ 47,473,133,126.84
Devoluciones de recursos a los familiares de afiliados fallecidos	21,253	21,505	21,806	22,082	22,319	22,719	22,982	23,346	23,622	23,944	24,265	24,561.00	24,561.00
Monto de Devoluciones de recursos a los familiares de afiliados fallecidos	RD\$ 5,205,367,204.16	RD\$ 5,288,926,200.10	RD\$ 5,393,861,383.59	RD\$ 5,482,639,766.00	RD\$ 5,570,961,631.08	RD\$ 5,725,333,083.99	RD\$ 5,840,840,612.77	RD\$ 5,964,828,893.50	RD\$ 6,074,206,126.09	RD\$ 6,175,093,697.41	RD\$ 6,296,097,747.19	RD\$ 6,409,350,393.27	RD\$ 6,409,350,393.27



Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2023
Instrumentos financieros de oferta pública aprobados como alternativa de inversión para los fondos de pensiones	137	137	138	138	140	140	144	144	144	144	150	153	153
Monto emisiones instrumentos financieros de oferta pública como alternativa de inversión para los fondos de pensiones <sup>7</sup>	RD\$ 607,812,428,636.00	RD\$ 607,812,428,636.00	RD\$ 607,812,428,636.00	RD\$ 607,812,428,636.00	RD\$ 609,312,428,636.00	RD\$ 609,312,428,636.00	RD\$ 618,612,428,636.00	RD\$ 618,612,428,636.00	RD\$ 618,612,428,636.00	RD\$ 618,612,428,636.00	RD\$ 641,476,078,636.00	RD\$ 717,492,078,636.00	RD\$ 717,492,078,636.00
Personas sensibilizadas en materia de educación previsional	89,515	90,997	93,561	95,305	97,836	100,087	102,671	106,120	109,197	111,793	117,154	118,563	118,563

\*Los datos que se presentan son cifras acumuladas al cierre de cada mes, a excepción de la variable Cotizantes al Sistema Dominicano de Pensiones.

<sup>7</sup> Dentro de estas emisiones se encuentran instrumentos de cuotas de fondos de inversión abiertos o fondos mutuos, que por las características que este tipo de instrumento representa, no es posible colocar un monto en el momento de su aprobación.



**c. Índice de Gestión Presupuestaria**

Código Programa / Subprograma	Nombre del programa	Asignación presupuestaria 2023 (RD\$)	Ejecución 2023 (RD\$)	Cantidad de productos generados por programa	Índice de ejecución %	Participación ejecución por programa
11	Supervisión y fiscalización del sistema dominicano de pensiones	714,859,642.10	630,261,568.80	4	88.17%	88.17%
<b>Total General</b>		<b>714,859,642.10</b>	<b>630,261,568.80</b>	<b>4</b>		



#### d. Plan de Compras 2023

DATOS DE CABECERA PACC	
MONTO ESTIMADO	RD\$ 249,153,681.71
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS	224
CAPÍTULO	5205
SUB-CAPÍTULO	01
UNIDAD EJECUTORA	0001
UNIDAD COMPRA	Superintendencia de Pensiones
AÑO FISCAL	2023
FECHA DE APROBACIÓN	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACION	
BIENES	RD\$ 89,747,439.35
OBRAS	RD\$ 15,000,000.00
SERVICIOS	RD\$ 129,356,242.36
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$ 15,050,000.00
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$ -
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME	
MIPYME	RD\$ 47,522,352.64
MIPYME MUJER	RD\$ 10,688,200.00
NO MIPYME	RD\$ 190,943,129.07
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$ 18,483,681.21
COMPRA MENOR	RD\$ 87,590,202.49
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$ 104,715,992.15
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$ -
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$ -
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$ -
SORTEO DE OBRAS	RD\$ -
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$ -
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	RD\$ -
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$ -
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RD\$ 17,488,205.86
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$ -
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	RD\$ -
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR	RD\$ 2,105,000.00

