



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

—  
AÑO 2024



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

sipen 

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

sipen 

The sipen logo icon consists of a stylized human figure with arms raised, positioned above the letters 'en' in the word 'sipen'.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

---

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>I. RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>7</b>
<b>II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....</b>	<b>10</b>
2.1 Marco filosófico institucional.....	10
a) Misión.....	10
b) Visión.....	10
c) Valores.....	10
2.2 Base Legal.....	10
2.3 Estructura organizativa.....	12
2.4 Planificación estratégica institucional.....	14
<b>III. RESULTADOS MISIONALES.....</b>	<b>17</b>
3.1 Desempeño de la Dirección de Control de Beneficios.....	17
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 Dirección de Estudios.....	47
<b>IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....</b>	<b>67</b>
4.1 Desempeño de la Dirección Administrativa Financiera.....	67
4.2 Desempeño de la Dirección de Gestión Humana.....	70
4.3 Desempeño de la Dirección Jurídica.....	83
4.4 Desempeño de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.....	90
4.5 Desempeño de la Dirección de Planificación y Desarrollo.....	95
4.6 Desempeño de la Dirección de Comunicaciones.....	119
<b>V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL .....</b>	<b>131</b>
5.1 Nivel de satisfacción con el servicio.....	131
5.2 Nivel de cumplimiento de ley de acceso a la información.....	134
5.3 Resultados de Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	136

5.4 Resultados mediciones del Portal de Transparencia.....	136
<b>VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO.....</b>	<b>137</b>
<b>VII. ANEXOS .....</b>	<b>144</b>
a. Matriz de logros relevantes (datos cuantitativos).....	144
b. Matriz de Gestión Presupuestaria.....	147
c. Matriz de Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA).....	148
d. Resumen del Plan de Compras.....	163

# PRESENTACIÓN

---

## Memoria Institucional 2024

A lo largo de todo el año 2024, la Superintendencia de Pensiones afianzó su compromiso de mantener informada a la ciudadanía en todo lo concerniente al Sistema Dominicano de Pensiones (SDP), así como de promover la transformación digital dentro del referido sistema; dando a conocer sus aspectos esenciales e impulsando proyectos de innovación tecnológica.

A través de la firma de nuevos acuerdos de cooperación interinstitucional, se persigue reducir la brecha de información existente, estudiar y presentar propuestas tendentes a la solución de asuntos de carácter técnico que impacten el SDP. Entre los principales acuerdos, se destacan los suscritos con: Superintendencia de Seguros (SIS), Banco Mundial, Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), Universidad Católica de Santo Domingo (UCSD) y Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS). 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.

Esta Superintendencia participó en el XI Global Pensions Programme, el mayor evento de pensiones a nivel mundial. Durante esta actividad, fue parte del panel “Transformación de los Sistemas de Pensiones: cuestiones de género y retos regulatorios”, donde se discutieron los desafíos que enfrentan los distintos modelos previsionales para garantizar su sostenibilidad futura. Asimismo, la SIPEN estuvo presente en el Seminario Internacional ABRAPP-FIAP 2024, en la segunda edición de la Expo Mercado de Valores 2024 y



en el Foro Economic 2024: “Transformando datos en oportunidades para nuestra gente”. La participación en estos eventos reafirma el compromiso de esta entidad con la mejora continua del SDP, impulsando la adopción de mejores prácticas globales y fortaleciendo las capacidades para enfrentar los desafíos del futuro.

La institución, reconociendo como una necesidad la transformación digital para afrontar los retos del Sistema Previsional, enfocó sus esfuerzos en la implementación de las afiliaciones digitales, el lanzamiento del tablero interactivo de estadísticas previsionales, el desarrollo del Chatbot RITA de inteligencia artificial generativa, la creación del mapa interactivo de las inversiones de los fondos de pensiones y la digitalización del proceso de evaluación y certificación de los promotores de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

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 2025.



# I. RESUMEN EJECUTIVO

---

## Memoria Institucional 2024

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 2024, el patrimonio de los fondos de pensiones alcanzó la cifra RD\$1,397,051.09 millones, representando el 20.48%<sup>1</sup> del Producto Interno Bruto (PIB). Asimismo, la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRYLI) aprobó 17 nuevas emisiones de instrumentos financieros de oferta pública como alternativas de inversión para los fondos de pensiones, ascendentes a un monto de RD\$140,364.46 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 2024 alcanzamos 5.31 millones de afiliados, para un incremento de 5.4% con relación a la misma fecha del año anterior. En el mismo orden, el número de cotizantes alcanzó la cifra aproximada de 2.22 millones, obteniéndose así una densidad de cotizantes de 41.8%.

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 2024, el sistema previsional benefició 1,360 personas con pensiones por discapacidad y otorgó 1,517 pensiones de sobrevivencia, las cuales benefician a 2,968 personas. En promedio,

---

<sup>1</sup> PIB nominal del año 2023, BCRD.



durante el referido período, los pensionados por discapacidad recibieron RD\$16,560.18, mientras que los pensionados por sobrevivencia RD\$17,464.45.

Con relación a la devolución de saldo a afiliados que padecen de una enfermedad terminal, durante el período enero – diciembre de 2024, se realizó la devolución por un monto de RD\$230,068,375.40, correspondiente a un total de 331 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\$5,552.80 millones, correspondientes a un total de 18,064 solicitudes de devolución aprobadas. Con este número de devoluciones se alcanza un 99.93% 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\$1,375,563,877.61. Asimismo, se otorgaron 913 pensiones por vejez, de las cuales 17 corresponden a afiliados de ingreso tardío y 896 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\$45,202.93 y RD\$44,717.13, respectivamente. Adicionalmente, se otorgaron 23,649 pensiones por Cesantía por Edad Avanzada, con un monto promedio de RD\$14,142.03.

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. 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 - diciembre de 2024 la capacitación de 5,679 personas, a través de las diversas formaciones impartidas.

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



## II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

---

### Memoria Institucional 2024

#### 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.

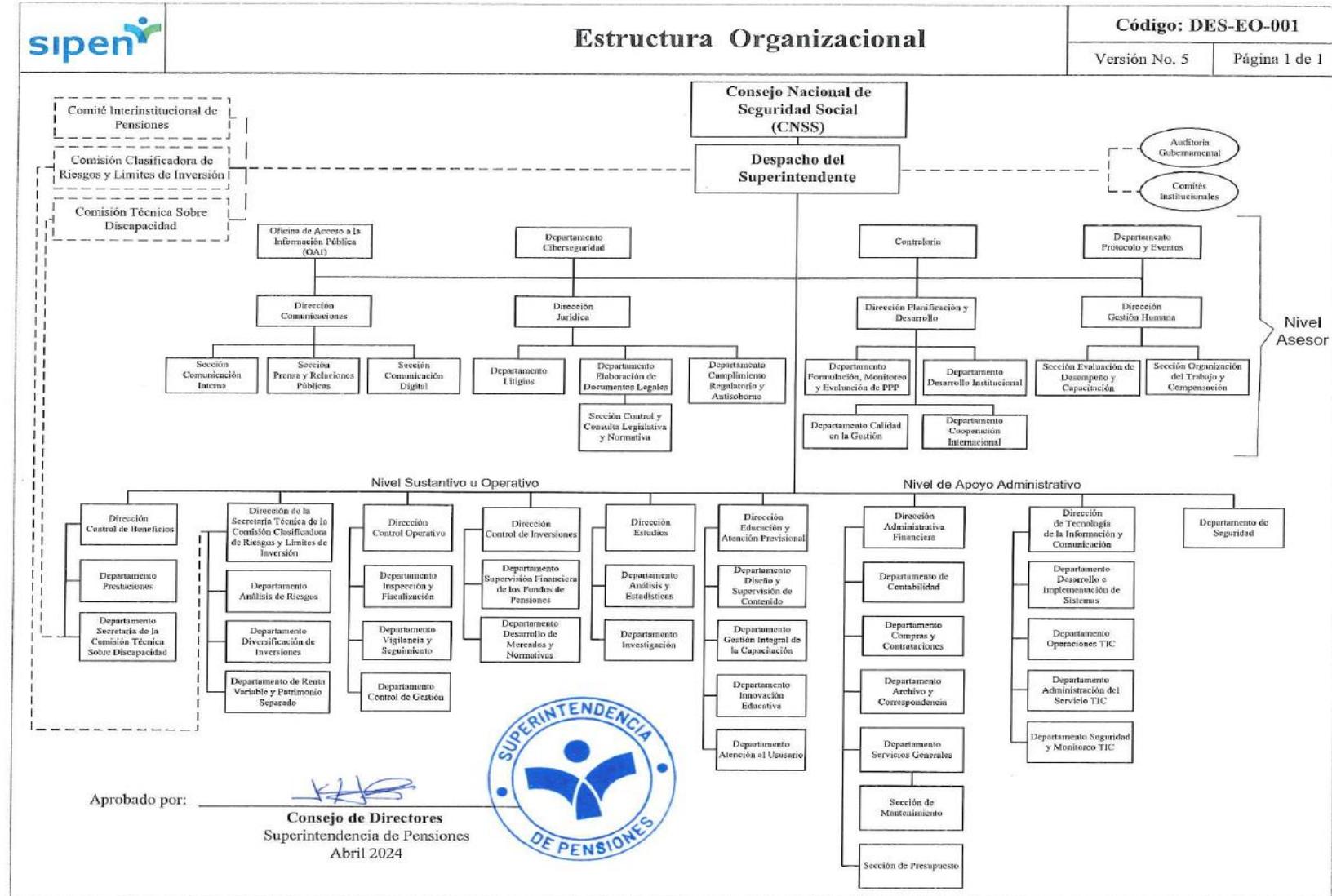
La SIPEN guía su accionar en el ámbito regulatorio y operativo, así como en la aplicación de los mecanismos de supervisión y fiscalización, procurando garantizar una adecuada administración de los fondos de pensiones y el otorgamiento de los beneficios estipulados, a partir de las disposiciones emanadas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



Aprobado por:

  
Consejo de Directores  
Superintendencia de Pensiones  
Abril 2024



## **b) Principales funcionarios de la institución**

**Francisco A. Torres Díaz**  
Superintendente de Pensiones

**Guillermo Valera**  
Consultor Jurídico

**Joan Henríquez Solís**  
Director Ejecutivo

**Mónica Peña Medina**  
Contralora

**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

**Juan Manuel Pérez**  
Director de Educación y Atención Previsional

**Amaury Félix Flores**  
Director Administrativo Financiero

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

**Berioska Sánchez**  
Directora de Comunicaciones



**Jenniffer Rubio**

Directora de Gestión Humana

**Zoila Martínez Sánchez**

Directora de Planificación y Desarrollo

## **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 la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y 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 2024

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 (SDP).

En lo adelante, se muestran las acciones realizadas por esta SIPEN durante el período enero – diciembre de 2024, en aras de dar consecución a lo que establece su misión “Resguardar los derechos previsionales de los afiliados y sus beneficiarios, aplicando las mejores prácticas de regulación, supervisión y fiscalización al Sistema Dominicano de Pensiones”.

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

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



avanzada, devolución de saldo CCI<sup>2</sup> para afiliados de ingreso tardío y devolución de saldo CCI por enfermedad terminal.

Mediante normas complementarias emitidas por la Superintendencia de Pensiones, se establecen los plazos y formas en los que las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) 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 Consejo Nacional de Seguridad Social (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 Comunicación, 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 2024, el sistema

---

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



previsional benefició 1,360 personas con pensiones por discapacidad y otorgó 1,517 pensiones de sobrevivencia, las cuales benefician a 2,968 personas. En promedio, durante el referido período, los pensionados por discapacidad recibieron RD\$16,560.18, mientras que los pensionados por sobrevivencia RD\$17,464.45.

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\$230,068,375.40, correspondiente a un total de 331 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\$5,552,80 millones, correspondientes a un total de 18,064 solicitudes de devolución aprobadas. Con este número de devoluciones se alcanza un 99.93% 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\$1,375,563,877.61.

Asimismo, se otorgaron 913 pensiones por vejez, de las cuales 17 corresponden a afiliados de ingreso tardío y 896 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\$45,202.93 y RD\$44,717.13, respectivamente. Adicionalmente, se otorgaron 23,649 pensiones por Cesantía por Edad Avanzada, con un monto promedio de RD\$14,142.03.



Como parte de las iniciativas contempladas en el Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección de Control de Beneficios, durante el período enero – diciembre de 2024, se iniciaron tareas relacionadas a las actividades siguientes:

- Colaborar en la elaboración de la propuesta de normativa para la aprobación de solicitudes de compañías aseguradoras que ofrezcan rentas vitalicias.
- Elaborar la propuesta de compilado de normativas correspondientes a la Dirección de Control de Beneficios.
- Dar seguimiento y colaborar en las actividades de la consultoría correspondiente a la elaboración del Manual de Evaluación y Calificación del Grado de Discapacidad atendiendo a la Profesión o Especialidad del Trabajo de la Persona Afectada.
- Coordinar las actividades relativas al servicio web con la Junta Central Electoral (JCE) para el acceso al registro civil dominicano.
- Colaborar en las mesas de trabajo correspondientes a la implementación de la Supervisión Basada en Riesgos (SBR).
- Colaborar en las mesas de trabajo correspondientes a la implementación del Data Warehouse (DWH).

Durante el referido período, se concluyeron las tareas relacionadas a la actividad siguiente:



- Colaborar en la elaboración de la propuesta de normativa para la implementación de los Planes Complementarios de Pensiones.
- 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 el 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 la metodología de cálculo de tasa de interés técnica y cálculo de pensiones bajo modalidad de renta vitalicia.

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 2024, en términos de supervisión de casos, se obtuvieron los resultados siguientes:

<b>Tipo de beneficio</b>	<b>Cantidad casos revisados</b>
Vejez	900
Cesantía por edad avanzada	1,486
Discapacidad	1,843
Sobrevivencia	5,104
Devolución CCI ingreso tardío	1,482
Devolución CCI enfermedad terminal	296
<b>Total</b>	<b>11,111</b>

*Fuente: Dirección de Control de Beneficios*



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 2,964 pagos realizados a los beneficiarios de pensiones por sobrevivencia y 1,360 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 470,921 registros relativos al pago de beneficios.

Para el período enero – diciembre de 2024, la CTD, con el apoyo de la labor de supervisión y fiscalización de la Secretaría de esa misma instancia, emitió un total de 1,360 Certificaciones por Discapacidad de afiliados al Sistema Dominicano de Pensiones, distribuidas de la manera siguiente:

- 373 certificaciones de discapacidad parcial.
- 987 certificaciones de discapacidad total.

Asimismo, es preciso destacar que, para la emisión de estas certificaciones se llevaron a cabo un total de 35 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 período enero – diciembre de 2024, 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 sexo.
- Cantidad de pensiones otorgadas de discapacidad por grado.
- Cantidad de beneficiarios de pensiones por discapacidad según sexo.
- Monto de pensión promedio por sobrevivencia y de discapacidad.
- Montos CCI devueltos a afiliados de ingreso tardío.
- Montos CCI devueltos por enfermedad terminal.
- 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**

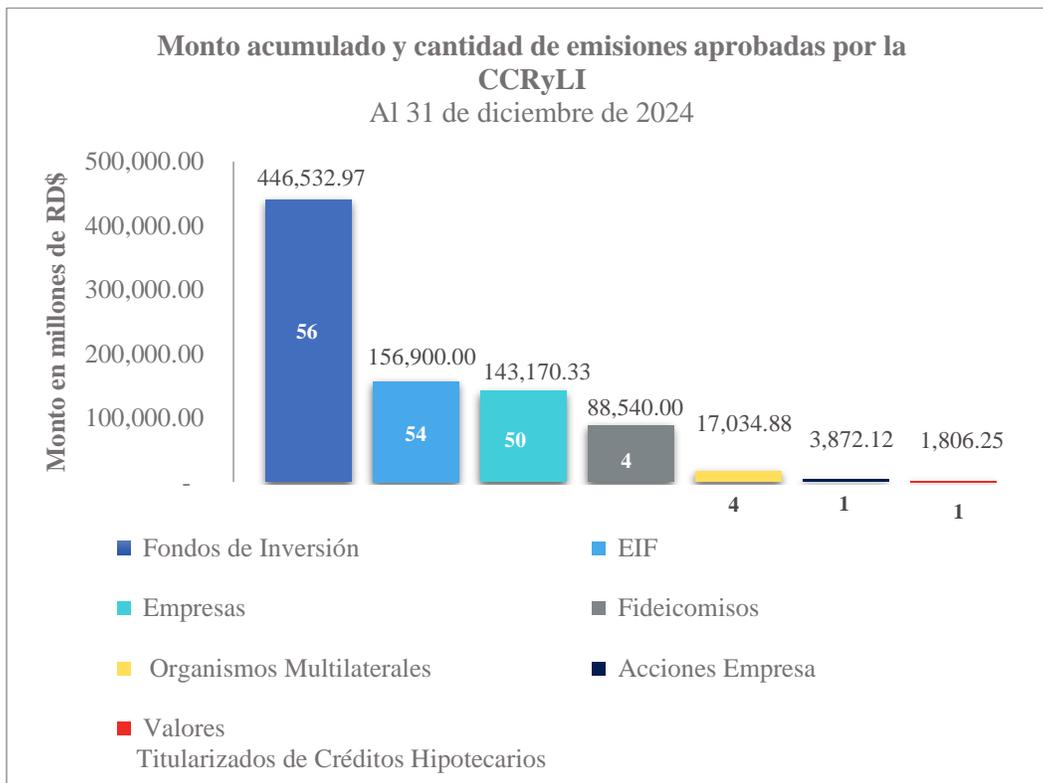
La Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRyLI) tiene por objeto principal determinar el grado de riesgo actual de cada instrumento financiero, a ser considerado como alternativa de inversión para los fondos de pensiones. Asimismo, establecer los límites máximos de inversión por 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 2024, la Comisión ha aprobado 170 emisiones por un total de RD\$857,856.55 millones, de las cuales 56 emisiones corresponden a fondos de inversión, por RD\$446,532.97 millones; asimismo, 54 emisiones de entidades de intermediación financiera, equivalentes a RD\$156,900.00 millones; 50 emisiones de empresas, por un monto de RD\$143,170.33 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 una emisión de acciones de oferta pública, 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 2024, 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. Bonos Corporativos de Parallax Valores Puesto de Bolsa, S.A. (PARVAL), aprobado mediante resolución núm. 250.
2. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Cerrado de Desarrollo con Impacto Social Pioneer II, gestionado por Pioneer Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A., aprobado mediante resolución núm. 251.
3. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Cerrado Inmobiliario Interval I, administrado por AFI Interval Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A., aprobado mediante resolución núm. 252.
4. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Cerrado de Desarrollo de Viviendas en la República Dominicana II, gestionado por la Administradora de Fondos de Inversión Universal, S.A., aprobado mediante resolución núm. 253.
5. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Cerrado de Desarrollo TC RD I, gestionado por TC Latin America Partners, Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A., aprobado mediante resolución núm. 255.
6. Cuotas de Participación del Fondo Cerrado de Desarrollo ALTIO III, administrado por ALTIO Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A., aprobado mediante resolución núm. 256.
7. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Cerrado de Desarrollo Universal I, gestionado por Administradora de



- Fondos de Inversión Universal, S.A., aprobado mediante resolución núm. 257.
8. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Cerrado Inmobiliario Universal II, gestionado por Administradora de Fondos de Inversión Universal, S.A., aprobado mediante resolución núm. 258.
  9. Bonos de Deuda Subordinada de la Asociación La Nacional de Ahorros y Préstamos, aprobado mediante resolución núm. 259.
  10. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Cerrado Inmobiliario Excel III, gestionado por Excel Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A., aprobado mediante resolución núm. 260.
  11. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Abierto ALTIO Liquidez Dólares, administrado por ALTIO Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A., aprobado mediante resolución núm. 261.
  12. Cuotas de Participación del Fondo de Inversión Cerrado de Desarrollo Advanced Oportunidades III, administrado por Advanced Asset Management, S.A., aprobado mediante resolución núm. 263.
  13. Bonos Corporativos de Energía Natural Dominicana Enadom, S. R. L., aprobado mediante resolución núm. 264.
  14. Bonos Sostenibles de Banco de Ahorro y Crédito Fondesa, S.A. (BANFONDESA), aprobado mediante resolución núm. 265.
  15. Bonos de Deuda Subordinada de Banesco Banco Múltiple, S.A., aprobado mediante resolución núm. 266.



16. Bonos Corporativos de Alpha Sociedad de Valores, S.A. Puesto de Bolsa, aprobado mediante resolución núm. 270.

17. Cuotas de participación del Fondo de Inversión Cerrado Desarrollo Turístico Excel I, administrado por Excel Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A., aprobado mediante resolución núm. 271.

Por otra parte, el Régimen Transitorio de los Límites de Inversión de los Fondos de Pensiones fue sustituido mediante la resolución núm. 269, extendiendo su vigencia hasta el 30 de junio de 2025.

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 2024, 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**

#### **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), desde el año 2023 ha llevado a cabo la inspección de los procesos críticos de esa institución. Durante el año 2024, con el acompañamiento de las áreas expertas de esta Superintendencia, se realizaron sesiones de trabajo con los encargados del Instituto para realizar ajustes a sus manuales de procedimientos y con esto, tener sus documentos actualizados de conformidad con la normativa vigente.

#### **Programa Anual de Inspección**

Según lo establecido en el Programa Anual de Inspección (PAI), durante el primer semestre del año 2024, se efectuaron inspecciones in situ sobre el otorgamiento de las pensiones por vejez anticipada y cesantía por edad avanzada tramitadas por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP): JMMB-BDI y Crecer. Asimismo, se realizaron las inspecciones programadas sobre la tramitación de las pensiones por discapacidad y sobrevivencia al Fondo de Jubilaciones y Pensiones del Banco Central y la inspección en conjunto con la Superintendencia de Seguros a la empresa General de Seguros, sobre cálculos de reservas para sus diferentes productos.

Además, se realizó la segunda inspección en conjunto con la Superintendencia de Bancos, la Superintendencia del Mercado de



Valores y la Superintendencia de Seguros, al Centro Financiero BHD, donde se evaluaron las Políticas de Gobierno Corporativo y las transacciones entre empresas vinculadas; con lo que se busca validar el debido uso de los fondos acorde a lo señalado en nuestra resolución núm. 47-03 “Sobre el Control de Conflictos de Intereses”.

En cuanto a los Sistemas de Reparto Estatal, en una primera fase, se inició la inspección al Comité de Retiro de la Policía Nacional, en busca de validar el funcionamiento adecuado de las diferentes modalidades de pensión que maneja el organismo.

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, del traslado de la oficina de atención al público de AFP Crecer en el Distrito Nacional. En ese mismo orden, durante el cuarto trimestre del año, se realizó la inspección al proceso de Afiliación Digital a la AFP Popular y se inició la revisión de este en las administradoras Crecer y Reservas.

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

Al 31 de diciembre de 2024 las Administradoras de Fondos de Pensiones han tramitado un total de 158,681 solicitudes de afiliación, de las cuales 66,295 fueron afiliaciones automáticas y 92,386 afiliaciones por suscripción de contrato; correspondientes a un 42% y 58%, respectivamente.



- **Recaudación de la Dispersión**

En cuanto a los montos cotizados al Sistema Dominicano de Pensiones, durante el período enero-diciembre de 2024 se recaudó un total de RD\$82,954.52 millones, de los cuales RD\$65,328.85 millones, equivalentes a un 78.8%, fueron individualizados al Sistema de Capitalización Individual; RD\$12,195.65 millones, equivalentes a un 14.7%, fueron individualizados a los Fondos de Reparto Individualizado; mientras RD\$5,430.02 millones, equivalentes al 6.5%, fueron individualizados al Fondo de Solidaridad Social, y a las operaciones de la SIPEN, de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).

- **Trasposos**

Al 31 de diciembre de 2024, fueron procesadas 88,577 solicitudes de trasposos entre Administradoras de Fondos de Pensiones, las cuales representaron un traslado de recursos de RD\$48,028.26 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 44 años; 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 31 de diciembre de 2024, se han traspasado 10,842 afiliados, lo que representa un traslado de recursos de RD\$6,626.52 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 de 2024 se recibieron y autorizaron 4,383 solicitudes de reactivación de Cuentas de Capitalización Individual (CCI).

### **Proyecto de Automatización de Evaluación de Promotores de Pensiones**

La Superintendencia de Pensiones ha implementado el proyecto de Automatización de Evaluación y Certificación de los Promotores de las AFP, con el objetivo de eficientizar, simplificar y mejorar el referido proceso; asegurando así el cumplimiento de 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. 479-24 en su art. 14, donde quedan establecidos los requisitos mínimos para el



desempeño de las funciones de los promotores.

Tras llevar a cabo este proceso, como parte de la transformación digital que está realizando la SIPEN, fue evaluado de manera satisfactoria un primer grupo de 112 promotores, siguiendo los más altos niveles de seguridad y mejores prácticas. Esta iniciativa tiene como objetivo optimizar la calidad y eficiencia del servicio que los promotores de las AFP ofrecen a los afiliados, contribuyendo así a la consecución del objetivo estratégico de la Superintendencia de Pensiones: Asegurar la protección y el acceso a los derechos de los afiliados y beneficiarios del Sistema Dominicano de Pensiones.

### **Supervisión de Oficinas de Atención**

Como parte de la mejora y supervisión de los procesos, esta Superintendencia ha estado realizando la gestión in situ de supervisión de las Oficinas de Atención de las distintas AFP, a través de la asignación de técnicos, con el fin de verificar por medio de la observación que estas cumplan con los requisitos estipulados en la resolución núm. 21-02 “Sobre Oficinas de Atención al Público”.

Durante este tiempo, se han realizado, además, gestiones de orientación a los afiliados y de intervención para la solución oportuna de casos, cuando ha sido necesario.

### **Normativas Impulsadas**

En el año 2024, desde la Dirección de Control Operativo, se continúan impulsando normativas que permitan mejorar el SDP, así como los procesos de gestión de esta Dirección, con la modificación



y adecuación de las señaladas a continuación:

1. Resolución núm. 479-24 sobre Procesos Operativos para las Administradoras de Fondos de Pensiones, introduciendo mejoras significativas en los procesos operativos, sustituyendo la resolución núm. 437-20.
2. Circulares núms. 125-24, 126-24 y 129-24, que permiten garantizar que los procesos de traspasos de los afiliados sean realizados bajo las condiciones de eficacia y transparencia, de conformidad con las disposiciones normativas vigentes. Estas circulares incluyen una declaración jurada, donde los afiliados certifican que están ejerciendo el libre derecho de traspasarse sin ninguna remuneración económica de por medio. Además, una declaración jurada que permite a los promotores denunciar cualquier irregularidad ante la Superintendencia.

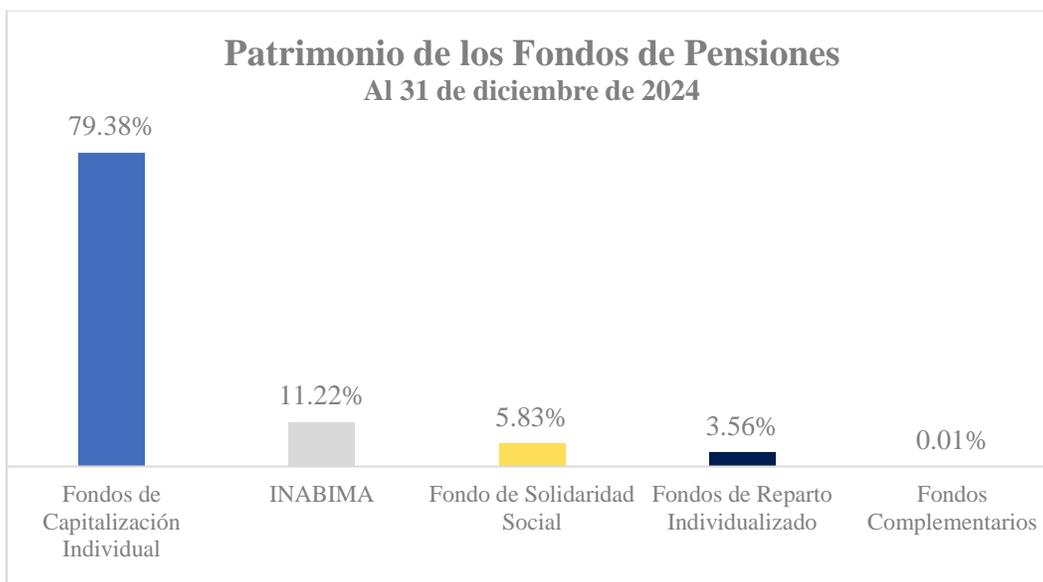
### **3.4 Desempeño de la Dirección de Control de Inversiones**

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 2024, el patrimonio de los fondos de pensiones asciende a RD\$1,397,051.09 millones y está distribuido como sigue:





*Fuente: Dirección de Control de Inversiones*

Visto el gráfico anterior, el 79.38% del patrimonio corresponde a los recursos acumulados en los fondos de pensiones de capitalización individual, el 0.01% a fondos complementarios, 3.56% a fondos de reparto individualizado, 5.83% al Fondo de Solidaridad Social y 11.22% correspondiente al fondo del Instituto de Bienestar Magisterial (INABIMA). Del total del patrimonio, el 83.85% está administrado por cuatro (4) AFP: Popular (26.96%), Reservas (21.25%), Crecer (18.47%) y Siembra (17.17%).

Las AFP Romana, Atlántico y JMMB-BDI, administran el 2.91% 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 2.01% del total de los fondos de pensiones.

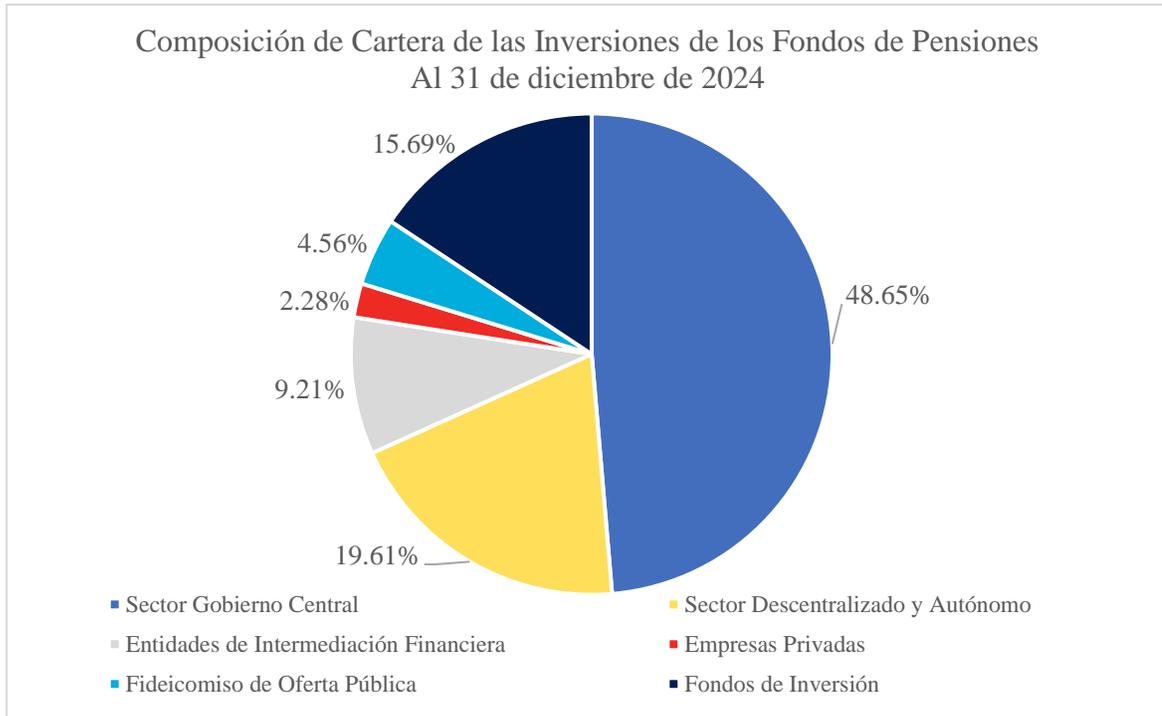
Conforme a lo establecido en la ley núm. 87-01, los recursos de los fondos de pensiones deben ser invertidos por las AFP con el objetivo de obtener una rentabilidad que incremente las cuentas individuales de los afiliados. En tal sentido, destacamos que la rentabilidad nominal promedio ponderado de los últimos doce meses para el sistema de capitalización individual es de 9.99% y 10% la correspondiente al sistema en su totalidad, incluyendo la rentabilidad de las inversiones del fondo del INABIMA. Asimismo, de manera mensual, esta dirección calcula la rentabilidad mínima que deben cumplir los fondos de pensiones, conforme a lo establecido en el artículo 103 de la ley núm. 87-01 e informa a las AFP el monto que deben reponer a los fondos en caso de que caigan por debajo de esta.

A través de los años de existencia del Sistema Dominicano de Seguridad Social, los fondos de pensiones se han constituido en un importante ahorro nacional, convirtiéndose en el principal catalizador del mercado de capitales del país, el cual ha ido desarrollándose de manera paulatina pero constante, tratando de suplir la demanda de instrumentos que requiere el crecimiento exponencial de los fondos de pensiones.

Es importante destacar que, a inicios del sistema, estos recursos se encontraban invertidos en su totalidad en las entidades de intermediación financiera. Con el desarrollo del mercado de valores y la oferta de instrumentos financieros que ha ido en incremento a través de los años, esta realidad ha cambiado.



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



*Fuente: Dirección de Control de Inversiones*

Cabe aclarar que, en el portafolio de inversión de los fondos de pensiones, la categoría de *Sector Gobierno Central* está compuesta por las inversiones en el Ministerio de Hacienda, y el *Sector Autónomo Descentralizado* por las inversiones del 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.



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 12 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, sus modificaciones y normativa complementaria.

En tal sentido, el total de informes diarios revisados y validados durante período enero-diciembre de 2024 es 2,836. Es importante resaltar que, en adición a la validación automatizada realizada, se procede a hacer un chequeo adicional 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 de pensiones, aprobados según la normativa correspondiente.

Es preciso destacar que se remite un vector de precios por cada fondo de pensiones y en tal sentido, al cierre de diciembre de 2024 se elaboraron y remitieron un total de 3,067 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) con periodicidad diaria. Para el ajuste de los precios de los instrumentos financieros, destacamos que tenemos un acceso directo proporcionado por la Bolsa de Valores de la República Dominicana por medio de un complemento que nos permite acceder a la información correspondiente a los precios y podemos verificar las transacciones del mercado primario y



secundario, sirviendo estos 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.

Asimismo, esta dirección cuenta con un complemento de la BVRD, 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-diciembre de 2024, fueron publicados 120 estados financieros de los fondos de pensiones, de corte mensual. Las estadísticas sobre los fondos de pensiones se encuentran comprendidas en 11 reportes, los cuales son:

1. Comisión sobre saldo administrado por AFP.
2. Composición mensual de cartera de inversiones de los fondos de pensiones.
3. Composición mensual de cartera de los fondos de pensiones complementarios.
4. Duración del portafolio de los fondos de pensiones.
5. Inversiones de los fondos de pensiones en divisas (USD\$).



6. Inversiones de los fondos de pensiones según calificación de riesgo.
7. Inversiones de los fondos de pensiones según plazo de instrumentos.
8. Patrimonio mensual de los fondos de pensiones.
9. Rentabilidad Nominal y Real de los fondos de pensiones.
10. Tasa de interés promedio ponderado de las inversiones de los fondos de pensiones, por tipo de instrumento.
11. 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, para el período enero-diciembre 2024, se han recibido 27 solicitudes, de las cuales la mayoría ha sido presentación de iniciativas en las áreas de pagos, financiamiento alternativo, tecnología para instituciones financieras,



gestión de finanzas personales, entre otras áreas de impacto en el sector financiero. Adicionalmente, destacamos que la iniciativa de la creación del Hub de Innovación Financiera resultó ganadora del 3er. lugar en el premio a la innovación pública 2024, organizado por el Ministerio Administrativo de la Presidencia.

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 herramienta suministrada por la Bolsa de Valores para obtener el valor cuota diario de los fondos de inversión cerrados.



- Uso de herramienta suministrada por la Bolsa de Valores para verificar las transacciones registradas en los mercados primario y secundario.
- Uso de herramienta 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 sobre el servicio 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 del servicio, sobre el intercambio de información financiera entre entidades financieras, no solo bancos.
- Participación en lanzamiento de la Taxonomía Verde, 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 y en el webinar “Taller de sensibilización de la Taxonomía Verde”, con la participación de Vishwas Vidyaranya, consultor técnico del IFC, coordinado por la Superintendencia del mercado de valores.

- 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.
- Revisión de propuesta de reglamento remitido por una AFP para la autorización e implementación de un plan complementario.
- Participación en reuniones con la Superintendencia de Costa Rica, para fines de compartir experiencias sobre la supervisión de planes complementarios de pensiones.
- Participación en reuniones con las Superintendencias de Costa Rica, Chile y Colombia para fines de conocer la experiencia en la implementación del modelo de supervisión basado en riesgos.
- Visitas In Situ a cada una de las AFP supervisadas para la evaluación de riesgo del proceso del control de inversiones.
- Emisión de modificaciones de la resolución núm. 395-17 sobre el control de las inversiones locales de los fondos de pensiones, para fines de establecer indicaciones concernientes a la metodología de valoración de las inversiones de los fondos de pensiones.



- Elaboración de distintos escenarios para el establecimiento de estrategias y metodologías para el ajuste paulatino de los precios de los instrumentos financieros disponibles como alternativa de inversión para los fondos de pensiones, con la finalidad de mitigar y reducir el impacto en los portafolios de los cambios en la tasa de política monetaria y en los precios a los cuales son transados los instrumentos financieros en el mercado de valores, producto de incrementos/reducción de la TPM y la tasa de cambio.
- Participación en reunión coordinada por la Superintendencia del Mercado de Valores, junto a expertos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD), para intercambiar ideas y conversar sobre temas fundamentales del mercado de valores como parte del proyecto de actualización del libro blanco del mercado de capitales. De esta reunión surgió la solicitud por parte de la OECD a esta Superintendencia, de suministrarles datos históricos concernientes al portafolio de los fondos de pensiones.
- Como parte de los planes de esta Superintendencia, se encuentra la migración hacia una supervisión basada en riesgo, siguiendo las mejores prácticas a nivel internacional sobre el particular. En tal sentido, como parte de las actividades realizadas a nivel interno, la Dirección de Control de Inversiones participó en un taller conceptual sobre supervisión basada en riesgos, impartido al equipo directivo de la institución. En el marco de este taller, se crearon mesas de trabajo interdepartamental sobre riesgos, en la cual esta



dirección forma parte, para dar seguimiento y cumplimiento al proyecto de supervisión basada en riesgo.

- Participación en la primera reunión de la mesa de trabajo interdepartamental creada para dar seguimiento y cumplimiento al proyecto de Data Warehouse, proyecto contemplado a nivel institucional.
- Participación, como facilitadores, en la charla impartida a personal técnico de la Superintendencia de Seguros sobre la regulación y supervisión del proceso de inversión de los recursos de los fondos de pensiones. Adicionalmente, participamos en conversatorio con estudiantes de la maestría sobre el sistema dominicano de pensiones con UNAPEC y, finalmente, se destaca la participación en el Congreso RITA, realizando la exposición sobre el proceso de inversión y supervisión de las inversiones de los fondos de pensiones. El Congreso RITA fue organizado por esta Superintendencia, con la finalidad de transmitir conocimientos sobre el sistema de pensiones a los periodistas de nuestro país.
- Participación en varios talleres impartidos por la Corporación Financiera Internacional (IFC) sobre los componentes, mecanismos e introducción a la modelización de los swaps de tasas de interés, organizado por el Banco Central de la República Dominicana.
- Participación en taller sobre finanzas abiertas, coordinado por la Superintendencia de Bancos, organizado por el Hub de Innovación Financiera y la Asociación Dominicana de Empresas FinTech (ADOFINTECH).



- Se destaca, adicionalmente, la ejecución de varias reuniones con las AFP reguladas y supervisadas, para fines de establecer lineamientos concernientes a la valoración de las inversiones de los fondos de pensiones y sobre otros temas relevantes de la industria, relacionados al proceso de inversión de los recursos de los fondos de pensiones.

### **3.5 Desempeño de 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 2024, 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 brindan información relevante sobre las características, análisis y panoramas en temas de interés relacionados al Sistema Dominicano de Pensiones.

En el referido período, se han desarrollado proyectos estratégicos con la finalidad de seguir reforzando el principal objetivo de la SIPEN, que es la protección de los derechos previsionales de los afiliados y beneficiarios, tales como, dar continuidad a la construcción del repositorio de datos SIPEN (Data Warehouse), a través de un proyecto trabajado en conjunto con UNIPAGO.



Adicionalmente, continuamos generando apoyo técnico en materia previsional para la realización de diferentes estudios referentes a los fondos de pensiones, donde se está trabajando, en conjunto con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Modelo Actuarial de Pensiones, que permite simular y evaluar la adecuación y sostenibilidad de los regímenes y sistemas de pensiones en la seguridad social.

De manera recurrente se gestiona la recopilación y envío de informaciones estadísticas y proyecciones financieras a los organismos rectores del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

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); 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 el año 2024, se ejecutaron las acciones de revisión de los informes de autoevaluación de riesgo operativo de las AFP, correspondientes al período enero-diciembre de 2023 y su metodología 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 da inicio al proceso de implementación de un Sistema Integral de Riesgos, partiendo desde la iniciativa de contactar las Superintendencias a nivel regional; como es el caso de Colombia y Chile, para compartir experiencias. El objetivo de este proceso es 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.

En el marco del Sistema Integral de Riesgo Operativo (SIRO) y las tareas de supervisión basadas en este, la SIPEN y su Comité del SIRO ha llevado a cabo diferentes procesos y tareas de evaluación de riesgo, así como de análisis de la cultura de gestión de riesgos existente actualmente en las AFP. Entre las principales tareas están:

- **Generación de Informe sobre el perfil de riesgo de las Administradoras de Fondos de Pensiones en base a las Autoevaluaciones 2023.** Corresponde a una sección clave que proporciona una visión general del perfil de riesgo de cada AFP, basado en las autoevaluaciones realizadas.
- **Desarrollo del Taller de Riesgo.** Durante el segundo semestre, se llevó a cabo el “Taller de Riesgo”, dirigido al equipo directivo de esta Superintendencia, diseñado con el propósito de fortalecer la supervisión y gestión del SDP por parte de la SIPEN. Su objetivo principal, es facilitar la evolución hacia un modelo de supervisión más acorde con las exigencias actuales, donde se transite de una supervisión basada en el cumplimiento a una supervisión basada en riesgos.

De igual forma, se abordaron los puntos más relevantes para lograr esta transición, así como la contextualización de los diferentes tipos de riesgos que enfrenta el sistema. Entre los temas abordados, se destacan:



- Módulo 1: *Bases para la Supervisión Basada en Riesgos*; aquí se presentaron los fundamentos para la supervisión basada en riesgos con la visión de la SIPEN y sus objetivos de la supervisión; así como, una introducción con conceptos y marco metodológico de la misma. Al final se concluye con la experiencia vivida en Chile con la participación del ex Superintendente de ese país, Sr. Julio Bustamante.
  - Módulo 2: *Gestión del Riesgo*; este módulo inicia con la participación del Sr. Bustamante, con la identificación y presentación de los riesgos políticos, continuando con la identificación y estimación de los riesgos en el SDP como son: inherentes, externos y políticos. Asimismo, socialización de herramientas de la supervisión basada en riesgo como las mejores prácticas internacionales, gobierno corporativo y su función en la gestión de riesgo.
  - Módulo 3: *Gestión del Cambio y Ejes Estratégicos de SIPEN*; así como la gobernanza de datos nos apoya en esta gestión, finalizando con la presentación del Dashboard de Riesgo.
- **Ejecución de evaluaciones e inspecciones<sup>3</sup>.**
  - **Aplicación de una encuesta de conocimiento, actitudes, percepciones y prácticas sobre la gestión de riesgo en las AFP.**

---

<sup>3</sup> Consultar mayores detalles sobre las evaluaciones e inspecciones ejecutadas dentro de apartado de la *Dirección de Control Operativo* de este documento.



- **Elaboración del Informe de Cumplimiento Autoevaluaciones de Riesgo Operativo de las AFP 2023.**
- **Creación de mesas de trabajo internas: financiera, operativa y comunicacional.** El objetivo de estos equipos es realizar un plan de trabajo para el diseño de la herramienta de medición de nuevos riesgos, a través del desarrollo de una agenda a corto, mediano y largo plazo.

En resumen, el objetivo de este proceso de ir desarrollando un Sistema Integral de Riesgos, ampliando de esta forma el alcance y las labores de supervisión de riesgo que realiza esta Superintendencia, persigue 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 de “fomento de la educación previsional en la sociedad” se incluyó nuevamente en el Sistema de Iniciativas Presidenciales gestionado por el Ministerio de la Presidencia (MINPRE) para el período 2020-2024. Esta medida busca continuar con las acciones destinadas a contrarrestar el desconocimiento de la ciudadanía sobre sus derechos, deberes y el funcionamiento del Sistema Dominicano de Pensiones.

Entre las acciones destacadas del período objeto de evaluación, fue lanzado el Diplomado sobre el Sistema Dominicano de Pensiones, así como la incorporación continua de contenido sobre temas previsionales y financieros en los programas educativos técnicos y académicos del sistema educativo nacional.



En este contexto, es relevante el inicio de la primera Especialidad en Planes y Fondos de Pensiones, en modalidad virtual, impartida conjuntamente por la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y la Universidad APEC. Esta especialidad, gestionada por la SIPEN, forma parte del programa de becas nacionales del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT).

Con el objetivo de extender el conocimiento en materia previsional a estudiantes, personal docente y administrativo de entidades académicas, así como de empresas adscritas a gremios y asociaciones empresariales, continúan en marcha los planes de acción vinculados a los convenios de colaboración interinstitucional que han sido pactados con: el Consejo de Desarrollo Económico de Seguridad Social de Santo Domingo (CODESSD), el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), la Federación de Cámaras de Comercio (FEDOCÁMARAS), el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), la Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD), la Asociación de Bancos Múltiples de la República Dominicana (ABA), la Universidad Católica Santo Domingo (UCSD), la Universidad del Caribe (UNICARIBE) y la Universidad APEC, llevando a cabo capacitaciones de nivel intermedio y avanzado en pensiones dirigidas a los diferentes sectores, entre las que caben mencionar, el Diplomado sobre el Sistema Dominicano de Pensiones, impartido conjuntamente con UNICARIBE; y el inicio de la Especialidad en Planes y Fondos de Pensiones, dada en UNAPEC.



En sentido general, esta iniciativa apunta al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), respecto al fortalecimiento de la cultura de seguridad social y el posicionamiento del SDSS.

Con la intención de optimizar el alcance e impacto de las capacitaciones y la atención brindada a la ciudadanía en temas de pensiones, a partir del 1 de junio de 2024, la Escuela Previsional y el programa piloto del Centro de Atención al Usuario pasaron a formar parte de la nueva Dirección de Educación y Atención Previsional. Esta dirección está compuesta por los siguientes departamentos: Diseño y Supervisión de Contenido, Gestión Integral de la Capacitación, Innovación Educativa y Atención al Usuario.

En relación con los indicadores establecidos para medir la efectividad de la meta institucional de “fomento de la educación previsional en la sociedad” la cual mantuvo un ritmo de ejecución de un 100%, los resultados que la misma ostenta al 31 de diciembre de 2024, 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 2024</b>	1,600 personas capacitadas	<b>Resultado al 31 de diciembre de 2024</b>	5,679 personas capacitadas

*Fuente: Dirección de Educación y Atención Previsional*



Con relación al índice de accesibilidad de los servicios, durante el primer trimestre del año, este alcanzó un 91.76%, aumentando en el segundo trimestre hasta el 99.55%. En el tercer trimestre se logró un 100%, asimismo al cuarto trimestre, este índice también se mantiene al 100% de cumplimiento.

En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios con la prestación de servicios, durante el primer trimestre se obtuvo un 86.51% para los servicios virtuales y un 99% para los presenciales. En el segundo trimestre, los servicios virtuales alcanzaron un 83.83% y los presenciales mantuvieron un 99%. Para el tercer trimestre, la satisfacción fue de 86.28% para los servicios virtuales y de 100% para los presenciales. Finalmente, al cuarto trimestre, los niveles de satisfacción fueron de 85.97% para los servicios virtuales y de 99.9% para los presenciales.

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

Durante el año 2024, 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, en la página web se encuentran publicadas 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.

Es preciso destacar que, en el año 2024, la Superintendencia continuó con la campaña en sus redes sociales y capacitaciones de la Escuela Previsional, actualmente Dirección de Educación y Atención Previsional, 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 se llevó a cabo 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 esta Superintendencia en eventos nacionales e internacionales de gran relevancia, como lo son: la Semana Económica y Financiera del BCRD; Feria del Libro 2024; la reunión de Comités de la Organización Internacional de Supervisores de Pensiones de AIOS en París; la feria de finanzas “Toma el Control”,



así como en diferentes programas radiales y televisivos. En el ámbito internacional, se destacan las reuniones técnicas de supervisores de AIOS en Perú y Chile, el Global Pensions Program (GPP) celebrado en Bilbao, España, y la participación en el Seminario Internacional de la Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones (FIAP), realizado en Río de Janeiro, Brasil.

Además, continua en marcha el plan del convenio educativo con la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP), un programa de educación dirigido a la población en general sobre el funcionamiento del SDP. Este programa utiliza medios de comunicación tradicionales, no tradicionales, digitales, redes sociales, creadores de contenido y participación en eventos masivos. Se destaca también el lanzamiento del curso corto sobre “Lo que debo saber sobre mi pensión”, dentro de un aula virtual auto gestionable, donde los usuarios pueden aprender el ABC del Sistema Dominicano de Pensiones en cualquier momento y desde cualquier lugar, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Asimismo, fue lanzado el sello de reconocimiento “Aquí sabemos de pensiones”, a ser otorgado a instituciones y empresas comprometidas en educar a sus colaboradores sobre pensiones. Si al menos el 70% de los colaboradores completan el curso básico “Lo que debo saber sobre mi pensión”, la institución recibe este reconocimiento de manera pública.

Finalmente, se lanzó el ChatBot RITA, un bot de inteligencia artificial generativa con fines educativos que funciona a través de



WhatsApp. Los afiliados pueden utilizarlo para responder todas sus inquietudes sobre el funcionamiento del SDP, sus derechos, deberes y beneficios. Este servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y no requiere que el usuario tenga datos en su celular.

**e) Estudio de Conocimiento y Percepción sobre el Sistema Dominicano de Pensiones (SDP)**

Con el objetivo de contar con un análisis descriptivo, se aplicó a nivel nacional la “Encuesta de Satisfacción y Percepción del Sistema Dominicano de Pensiones”, planificada para el segundo semestre de 2024. 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 están en evaluación para ser identificados en la misma. El cuestionario para este proyecto está realizado en consenso con los técnicos principales de la institución, junto al acompañamiento de la Dirección de Estudios.

El estudio fue realizado a nivel nacional, analizando 2,507 hogares distribuidos en todo el país.

**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.

Por otra parte, como un proceso de mejora continua, eficiencia de costos y tiempo, se trabaja internamente en conjunto con el equipo de Comunicaciones en el diseño gráfico del referido boletín (anteriormente manejado por un diagramador externo).

#### **g) Lanzamiento del primer Dashboard Interactivo del Sistema Dominicano de Pensiones**

Durante el 2024 se desarrolló el primer Dashboard Interactivo de Pensiones con el objetivo de proporcionar una vista dinamizada de las estadísticas previsionales, suministrando de manera simultánea la estructura de data histórica que disponemos desde inicios del Sistema Dominicano de Pensiones en el año 2003. La referida herramienta abarca una amplia gama de contenido, como son: afiliados, cotizantes, densidad de cotizantes, patrimonio y rentabilidad, pensiones otorgadas, traspasos y salario promedio.

#### **h) Lanzamiento del Dashboard Mapa Interactivo**

Se desarrolló el primer Dashboard Mapa Interactivo con el objetivo de conocer los proyectos en los que se encuentran invertidos los ahorros para tu retiro; con variables como son: monto invertido, tipo de inversión y cantidad de proyectos.



### **i) Desarrollo del Dashboard de Riesgo**

Con el objetivo de desarrollar herramientas para la gestión del Sistema Integral de Riesgos se construye el Dashboard de Riesgo, que abarca distintos indicadores, como son:

- **Macroeconómicos internacionales**
  - Tendencias índices bursátiles
  - Índice de volatilidad
  - Tendencias tasas FRED
  - EMBI
- **Macroeconómicos locales**
  - Tasa de política monetaria y tasa bonos MH
  - Tendencia Var %
  - IMAE
  - IPC
- **Financieros**
  - Razones financieras
- **Operativos**
  - Porcentaje de estados de cuentas emitidos
  - Porcentaje de estados de cuentas entregados
  - Cantidad de traspasos
- **Inversión**
  - Composición de la cartera
  - Nivel de concentración: Herfindahl–Hirschman



## **j) Estudios de Investigación y Notas Sobre Pensiones**

Durante el año 2024, la Dirección de Estudios trabajó en la elaboración de varios documentos técnicos para ser publicados y compartidos en la página web institucional; donde ejecutó la primera edición de *Documentos de Trabajo* y continuó con las ediciones 4, 5 y 6 de las Notas Sobre Pensiones; a continuación, presentamos un breve resumen de cada uno de ellos:

- **Notas Sobre Pensiones 2024-01: Evolución de los sistemas de seguridad social: El modelo Multipilar**

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 los mismos. Además de esto, la aparición 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 modelo 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 2024-02: Bondades y retos del Sistema Dominicano de Pensiones**

El Sistema Dominicano de Pensiones cuenta con una serie de atributos favorables que lo encaminan hacia un sistema sólido y robusto. Dentro de las bondades resaltan los distintos beneficios previsionales de pensiones, la integridad y herencia de los fondos, el rendimiento de las inversiones, el uso productivo de los recursos, la flexibilidad del ahorro, la estructura del modelo Multipilar, entre otras. Algunas no se perciben en todos los sistemas regionales, como es la estructura de cotización en donde el empleador también aporta a la cuenta de ahorro previsional del trabajador. En cambio, la falta de información, así como la extensión de la cobertura a los trabajadores y la informalidad en el mercado laboral, son desafíos que aún quedan por superar para hacer del sistema uno que garantice mejores beneficios.

- **Notas Sobre Pensiones 2024-03: Importancia del aporte voluntario**

El SDP enfrenta grandes desafíos en términos de sostenibilidad sumado al alto porcentaje de informalidad laboral que existe en el país. En este contexto, el aporte voluntario emerge como una herramienta clave para complementar las pensiones y mejorar la seguridad financiera de los trabajadores durante su retiro. Esta nota explora el impacto y los beneficios que tiene el aporte voluntario en las pensiones de los trabajadores, destacando cómo puede fortalecer la protección social y fomentar el ahorro individual.



- **Notas Sobre Pensiones 2024-04: Impacto de los Cambios Demográficos en los Sistemas de Pensiones**

Esta nota nos muestra que los cambios demográficos han generado presiones sobre los sistemas de pensiones a nivel internacional. Basado en las estimaciones del Banco Mundial, esto se debe, principalmente, al envejecimiento demográfico global y la disminución de las tasas de natalidad. Los datos evidencian que la proporción de personas mayores de 65 años ha aumentado del 5% en 1960 al 10% en 2023, y se espera que alcance el 16% para 2050. Este fenómeno, combinado con una esperanza de vida que ha crecido de 52 años en 1960 a 72 años en 2022, plantea desafíos para los sistemas de pensiones de reparto, que dependen de la contribución de una fuerza laboral activa para financiar la jubilación.

Por consiguiente, muchos países han adoptado reformas para mitigar estos cambios demográficos, como el aumento de la edad de jubilación, la promoción de la participación laboral en el sector formal, entre otras alternativas. En la República Dominicana, la creciente esperanza de vida y la disminución de la tasa de fertilidad podrían tener incidencias en el sistema de pensiones del país. Las proyecciones de la ONE nos indican que, para 2030, el 10% de la población dominicana será mayor de 60 años, lo que aumentará la demanda sobre los sistemas de seguridad social.

#### **k) Coordinación Modelo OIT**

Durante el año 2024, se elaboró en colaboración con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Modelo Actuarial de Pensiones.



El modelo ILO/PENSION es una herramienta de análisis que permite simular y evaluar la adecuación y sostenibilidad de los regímenes y sistemas de pensiones en la seguridad social. El objetivo final sería robustecer los análisis para la toma de decisiones estratégicas y formulación de regulaciones y/o normas; así como, fortalecer la capacidad actuarial que permitirá ejecutar modelos de evaluación al Sistema Dominicano de Pensiones.

Por otra parte, se ha logrado la realización de proyecciones sobre distintos escenarios gracias a la flexibilidad de modificación de los parámetros que influyen en el sistema.

**l) Trabajo en conjunto con la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS)**

Al cierre del año 2024, se ha logrado presentar al CISS los análisis realizados por el Depto. de Investigación, tales como: Seguro de Longevidad junto a su metodología, simulación, resultados y conclusiones.

**m) 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, recaudo, 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 reuniones eventuales entre los técnicos de la EPBD, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación y el Depto. 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 PowerBI.

Durante el primer semestre, fue completado el pase a producción de la primera fase de este proyecto, con el objetivo de contar con informaciones de los afiliados, cotizantes y traspasos. Actualmente estamos en proceso de validación de la calidad de la información y gestión de las bases de datos.



Paralelamente, se está trabajando en la segunda fase del proyecto que involucra las áreas de Control de Inversiones, Control de Beneficios y Control Operativo.



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

---

Memoria Institucional 2024

### 4.1 Desempeño de la Dirección Administrativa Financiera

El desempeño físico y financiero de la Superintendencia de Pensiones se enmarcó en el Plan Operativo Anual (POA) establecido para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la entidad para el año 2024. 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 2024 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 31 de diciembre de 2024, se detalla a continuación:



<b>Superintendencia de Pensiones (SIPEN)</b>		<b>Unidad Ejecutora</b>		<b>0001</b>
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	704,751,315	608,310,517.66	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	5,400	7,944
7352	Administradoras de fondos de pensiones con auditorías de procesos operativos	Cantidad de auditorías, revisiones y evaluaciones realizadas	35	35
7353	Administradoras de fondos de pensiones con supervisión y revisión de la calificación de riesgo de los instrumentos financieros	Cantidad de autorizaciones de instrumentos financieros realizadas	222	224

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

<sup>4</sup> El presupuesto reportado en la plataforma del SIGEF del año 2024 no contempla los adendum que se realizaron al mismo a lo largo del período en cuestión.



La ejecución presupuestaria institucional nos muestra los recursos utilizados para el logro de objetivos prioritarios, de conformidad con el número de acciones y productos correspondientes al año 2024, tanto para el cumplimiento del Plan Operativo Anual, como para el desarrollo de los proyectos estratégicos definidos para ejecutarse en el período.

A continuación, se muestran los resultados de la ejecución presupuestaria de SIPEN al corte del 31 de diciembre de 2024:

<b>Concepto<sup>5</sup></b>	<b>Presupuesto al 31-12-2024</b>	<b>Ejecutado al 31-12-2024</b>	<b>Variación</b>	<b>Participación ejecución</b>
Servicios Personales	483,256,726.17	473,094,105.93	10,162,620.24	98%
Servicios No Personales	130,501,470.87	99,947,067.07	30,554,403.80	77%
Materiales y Suministros	16,735,340.24	12,470,061.65	4,265,278.59	75%
Transferencias Corrientes	3,353,100.00	2,498,840.00	854,260.00	75%
Activos No Financieros	23,636,875.40	9,840,668.71	13,796,206.69	42%
Obras	47,267,802.32	10,459,774.30	36,808,028.02	22%
<b>Total</b>	<b>704,751,315.00</b>	<b>608,310,517.66</b>	<b>96,440,797.34</b>	

*Fuente: Dirección Administrativa Financiera*

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



Por otro lado, durante el período enero – diciembre de 2024, el monto contratado en compras de bienes y servicios ascendió a un total de RD\$83,774,559.00.

#### **4.2 Desempeño de la Dirección de Gestión Humana**

##### **a) Análisis de los resultados del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública SISMAP**

Durante el año 2024, la Dirección de Gestión Humana gestionó la actualización y remisión de las evidencias de seis (6) subindicadores, detallados a continuación:

- 01.5-Transparencia en las Informaciones de Servicios y Funcionarios.
- 07.1-Gestión de Acuerdos de Desempeño.
- 07.3-Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias.
- 08.1-Plan de Capacitación.
- 09.2-Fortalecimiento de las Relaciones Laborales.
- 09.5-Encuesta de Clima Laboral.

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

En esta Superintendencia de Pensiones, durante el año 2024 se ocuparon 26 posiciones, de las cuales el 100% del personal recibió el Programa de Inducción Institucional e Inducción Técnica a su puesto y les fueron aplicadas pruebas psicométricas. 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.

Para este año el objetivo de calidad de la dirección, se elaboró con la finalidad de fortalecer la inducción con actividades enfocadas en enseñar y reforzar las funciones y procesos claves de cada área de la institución. En ese orden, se realizaron siete (7) de ocho (8) actividades incluidas en el plan de logros del objetivo, lo que corresponde a un 87.5% de ejecución al cierre del 2024. A continuación, detalle de las referidas actividades:

1. Reunión con el área de Comunicaciones, para determinar las acciones a efectuar para incluir en el proceso de inducción un vídeo interactivo que muestre las principales funciones de cada área de la SIPEN, así como un vídeo en el que se expliquen detalladamente los procesos que se realizan y cómo esto impacta el desempeño de la institución en el cumplimiento de su misión y visión.
2. Reunión con el equipo directivo para indicarles en qué consiste y los insumos requeridos para los vídeos de inducción.
3. Gestión de la descripción general, funciones y objetivos específicos de cada dirección, como insumos para los vídeos de inducción.
4. Lanzamiento del video de inducción; compartido vía correo electrónico a todo el personal y colgado en la Intranet de la SIPEN. Este video forma parte de la inducción a la institución que es mostrada al personal de nuevo ingreso.



5. Inclusión del “Formulario de Inducción al Puesto y Desarrollo Interno” durante el proceso de inducción técnica, el cual contiene información sobre los procesos clave que debe conocer el nuevo personal, en los que debe entrenarse o capacitarse y la interacción con otras áreas. A partir de agosto, se completaron cuatro (4) formularios para el personal que ingresó a partir de esa fecha, fue promovido o cambiado de área; al corte de esta memoria, otros seis (6) se encuentran en proceso de elaboración.
6. Envío al área de Gestión Humana del “Formulario de Inducción al Puesto y Desarrollo Interno” para coordinar las capacitaciones y el desarrollo de las competencias requeridas para el puesto, en los casos que aplique.
7. Realización de charla “Lo que debo saber sobre mi pensión”, con el apoyo de la Dirección de Educación y Atención Previsional, con el objetivo de reforzar los conocimientos del personal, sobre todo los de nuevo ingreso.

### **c) Proceso de Capacitación de Personal**

Durante el año 2024, se ejecutó el 92% del Plan de Capacitación aprobado, superando la meta de establecida de 86%. En ese orden, de una programación de 37 acciones formativas, 34 fueron impartidas, a mencionar:

1. Especialidad en Planes y Fondos de Pensiones.
2. Diplomado en Dirección de Proyectos.
3. Diplomado en Presupuesto y Contabilidad Gubernamental.



4. Curso Gestión de Almacén y Control de Inventario.
5. Curso CompTIA Security+.
6. Querying Data with Transact-SQL.
7. Curso Implementador Líder Certificado ISO/IEC 27001.
8. Curso Valoración de Empresas.
9. Curso de Excel Avanzado.
10. Curso Auditoría Operativa y Control Interno.
11. Curso SQL.
12. Curso de Diseño de Presentaciones.
13. Formación Sistema TRE Contratos.
14. Curso Gestión de Nóminas y Despidos.
15. Curso Supervisión Basada en Riesgos Sistema Previsional.
16. Curso Macroeconomía, Política Monetaria y Mercados Financieros.
17. Taller de Oratoria para Ejecutivos.
18. Taller Manejo de Conflictos.
19. Taller Comunicación Efectiva
20. Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio.
21. Taller de Lenguaje de Señas.
22. Evacuación en Situaciones de Emergencias y Desastres.
23. Curso de Trabajo en Equipo.
24. Curso de Manejo Efectivo del Tiempo.
25. Curso de Servicio al Cliente en Instituciones de Seguridad Social.
26. Curso Actuaría para el Aseguramiento con Énfasis en la Seguridad Social.



27. Curso Análisis y Supervisión Basada en Riesgos de Instituciones Financieras, Empresas y Otros Instrumentos Financieros.
28. Curso Interpretación y Formación de Auditor Interno de la Norma en Sistema de Gestión Integrado /Gestión Antisoborno y Compliance ISO 19011:2018.
29. Curso de Redacción Creativa.
30. Curso de Servicio al Cliente.
31. Taller de Redacción de Informes Técnicos.
32. Curso-taller "Compresión del Lenguaje Actuarial en la Seguridad Social".
33. Diplomado de Envejecimiento y su Manejo desde la Seguridad Social.
34. Diplomado Sistema de Pensiones, Modelos y Desafíos para las Américas.

Durante el año 2024, se aplicó la evaluación de la eficacia a 80 participantes, correspondientes a 26 capacitaciones que cumplieron con el tiempo establecido, las cuales han sido evaluadas en un 100% de las programadas durante primer semestre y en un 77% las correspondientes al segundo semestre.

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



#### d) Evaluación de Desempeño del Personal

En el mes de enero del año 2024 se concluyó el proceso de evaluación de desempeño correspondiente al período enero-diciembre de 2023, aplicando la referida evaluación a 162 empleados, de los cuales 86 corresponden al sexo femenino y 76 al sexo masculino.

Tras completar la evaluación del desempeño del personal, los resultados arrojaron una calificación sobresaliente del 98% de los colaboradores, mientras que el 2% restante obtuvo calificaciones superiores al promedio.

<b>Resultados Evaluación del Desempeño del 2023</b>					
<b>por Categorías y Grupo Ocupacional</b>					
Grupo Ocupacional	Insatisfactorio (0-64)	Bajo promedio (65-74)	Promedio (75 a 84)	Superior al Promedio (85 a 94%)	Sobresaliente (95 a 100%)
I	-	-	-	-	16
II	-	-	-	-	10
III	-	-	-	-	11
IV	-	-	-	4	75
V	-	-	-	-	37
N/A	-	-	-	-	9
Total	-	-	-	4	158

*Fuente: Dirección de Gestión Humana*

Respecto a la evaluación del desempeño del período 2024, esta Superintendencia inició el proceso durante el mes de diciembre del mismo año, cuyos resultados estarán disponibles a partir de enero de 2025.



### **e) Clima Laboral**

En seguimiento a la ejecución del plan de acción aprobado para el período 2024, con relación a la Encuesta de Clima Laboral aplicada durante el año 2023, se han llevado a cabo seis (6) de las siete (7) actividades incluidas en el mismo, alcanzando un 86% de cumplimiento hasta la fecha. A continuación, citamos algunas de ellas:

1. Otorgamiento de día libre por cumpleaños.
2. Publicación de cuatro (4) vacantes en la Intranet institucional.  
A los fines, se llevaron a cabo dos (2) concursos internos, permitiendo ocupar con talento interno las plazas de Encargado del Depto. de Control de Gestión y Analista del Depto. de Renta Variable y Patrimonio Separado.
3. Implementación del “Programa de Verano” para los hijos de los empleados. Este programa contó con la participación de 12 niños, quienes estuvieron en las instalaciones del 23 de julio al 02 de agosto. Además de obtener conocimiento sobre las labores de las distintas áreas de SIPEN, tuvieron una visita guiada en el Palacio Nacional, así como charlas vinculadas a: responsabilidad social, manejo de redes y tecnologías de la información y comunicación efectiva.
4. Actividad de integración para todo el personal durante el mes de noviembre.
5. Actividad de integración para el personal directivo durante el mes de diciembre.



Como parte de las actividades orientadas a robustecer el proceso de clima laboral, durante este año la Dirección de Gestión Humana coordinó 26 actividades, con el objetivo de desarrollar iniciativas que promuevan un ambiente laboral sano, la motivación, la integración y la felicidad laboral del personal, dentro de las cuales destacamos:

- Durante la celebración del “Día de San Valentín”, se entregó chocolates al personal mediante el personaje del corazón del amor, se habilitó un espacio con el buzón de la amistad con globos y tarjetas elaboradas para enviar mensajes a los compañeros. Asimismo, se envió correo electrónico a todo el personal con mensajes y fotos por motivo de la celebración de este día.
- Remisión de felicitaciones al personal femenino en conmemoración del “Día Internacional de la Mujer” y gestión con el Ministerio de la Mujer de la charla “Situación actual de los Derechos de la Mujer”.
- Entrega de arreglos de flores por celebración del “Día de la Secretaría” y remisión de felicitaciones a través del correo institucional y la Intranet.
- Entrega de obsequios por celebración del “Día de la Madres”, gestión de la charla “Vístete de Éxito” para todo el personal femenino y remisión de felicitaciones vía el correo institucional y la Intranet.
- Apertura del nuevo comedor para los colaboradores.



- Elaboración y lanzamiento del “Programa de Reconocimiento del Personal” que incluye ocho (8) reconocimientos a los empleados. A los fines:
  - Reconocimiento del empleado estrella del mes a través de la Intranet institucional.
  - Entrega de reconocimiento por antigüedad en la institución de 5, 15 y 20 años.
  - Aplicación de encuesta de empleado del año, mediante la creación de una plataforma interna de votación. En la cual se otorgaron tres (3) reconocimientos.
  - Reconocimiento de dos (2) líderes del año correspondientes a las áreas de asesoría y apoyo administrativo y técnicas.
  - Reconocimiento como equipo del año a la Dirección de Comunicaciones.
  - Reconocimiento especial, a través del cual se postularon 10 de los colaboradores que se destacaron con sus aportes en proyectos especiales que tuvieron alto impacto para un mejor desempeño de la institución para este 2024.
- Aplicación de la “Encuesta de Servicio Interno entre Líderes”.
- Presentación de resultados de la “Encuesta de Servicio Interno entre Líderes” y entrega de reconocimientos a los líderes con mayor puntuación.
- Presentación de charla sobre el Plan Nacional de Vivienda Feliz.
- Otorgamiento de obsequio por el Día del Padre.



- Actividad con el personal “Oro para Marileidy Paulino” para ver la carrera olímpica.
- Presentación de charla de Planes de Seguros de Vida y sus Beneficiarios.
- Implementación del espacio "Un café con el súper”, donde los colaboradores tuvieron la oportunidad de compartir sugerencias y propuestas de mejora al Superintendente de Pensiones.
- Celebración del Día Internacional del Café, con la colocación de un stand con diferentes tipos de café para todo el personal.
- Concurso interno “Muestra tu Espíritu Navideño”, en donde cada piso decoró junto a sus compañeros sus espacios laborales con al menos 50% de material reciclado.
- Actividad “Celebremos juntos la magia de la navidad en SIPEN” en donde el personal pudo compartir con sus hijos los espacios decorados con motivo de esta época especial y disfrutar de variados dulces navideños.

Durante el mes de noviembre la institución realizó la aplicación de la Encuesta de Clima Laboral y Liderazgo 2024, como resultado se obtuvo un 89% de satisfacción general y un 95% de participación del personal.

Resaltamos estos resultados como sobresalientes, en comparación con el año 2023, en donde obtuvimos un 88% de satisfacción general, sin embargo, la participación del personal fue de apenas el 67%, por lo cual consideramos que logramos conseguir casi en su totalidad la opinión y el sentimiento de los colaboradores de la institución.



Asimismo, con la ejecución del plan de acción de clima, también se modelaron niveles de satisfacción en las dimensiones de: bienestar en un 89%, procesos y funciones del 87% y capacitación especializada y desarrollo de los colaboradores en 85%.

**f) Porcentaje de empleados por sexo**

Dentro de la nómina de empleados fijos se cuenta con un 51% de personal femenino y 49% masculino, el cual está distribuido según niveles de la forma siguiente:

Sexo	Nivel						
	I	II	III	IV	V	VI	VII
Femenino	8	6	5	39	27	6	1
Masculino	10	9	10	32	20	5	3

*Fuente: Dirección de Gestión Humana*

El 47% de las posiciones de los niveles VI y VII están ocupadas por personal femenino y el 53% por personal masculino, evidenciando con esto la igualdad de derechos que promueve y práctica la institución entre mujeres y hombres, para ocupar puestos de supervisión y dirección.

**g) Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional**

Durante el año 2024, se gestionó la contratación de un proveedor autorizado para realizar el diagnóstico de la institución en temas de seguridad y la evaluación de los 20 elementos que cita el reglamento núm. 522-06 sobre seguridad y salud en el trabajo para el desarrollo de una política en este aspecto.



Asimismo, la contratación concluyó con la recomendación de oportunidades de mejoras en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para el control de riesgos, levantamiento de análisis de riesgos y remisión de informe con áreas a mejorar a corto, mediano y largo plazo.

En ese orden, actualmente nos encontramos en fase de revisión final de los documentos elaborados por el proveedor, con el propósito de enviar los mismos al Ministerio de Trabajo (MT) con miras a obtener la certificación en el mes de abril de 2025. Estos documentos son parte integral del Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo que contiene la política, procedimientos y formularios, adaptados y creados acorde a lo establecido en el reglamento núm. 522-06.

Además de esto, la Superintendencia de Pensiones, comprometida a brindar las condiciones necesarias para que el desempeño de sus colaboradores sea seguro, eficaz, dinámico y continuo, realizó 22 actividades orientadas a trabajar la seguridad y salud en el trabajo:

- Otorgamiento de seguro médico complementario al personal.
- Inspección periódica y abastecimiento del botiquín de primeros auxilios.
- Coordinación de charla sobre Seguridad en el Trabajo, dirigida al personal de conserjería y servicios generales.
- Ejecución de tres (3) sesiones de la charla sobre Evacuación en caso de Emergencias y Desastres, coordinadas con la Defensa Civil.



- Para promover un estilo de vida saludable, los empleados tienen acceso a una tarifa especial en el gimnasio Body Shop.
- Creación del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con lo establecido en el reglamento núm. 522-06.
- Remisión al Ministerio de Trabajo del acta constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como minutas y lista de asistencia a las reuniones mensuales del comité.
- Coordinación de reuniones mensuales del comité para seguimiento a los temas de seguridad y salud en el trabajo de la institución.
- Realización de charla sobre Estructuración y Actuación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Reparación de la escalera de emergencia.
- Conformación de la Brigada de Emergencia.
- Realización de charla al Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo y Brigadistas sobre cómo actuar en caso de terremotos.
- Compra y entrega de cascos, chalecos y pitos a los brigadistas para mejor identificación y desempeño ante una situación de emergencia.
- Participación en el Simulacro Nacional.
- Aprobación, firma y socialización de la Política de Seguridad y Salud en el trabajo de la SIPEN.
- Realización de jornadas, tales como: prevención cáncer de mama, vacunación contra la influenza y jornada médica de hipertensión y diabetes.



- Levantamiento por parte del proveedor para identificar señales y luces de emergencias en la institución.

### **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 distintas áreas de la SIPEN, así como 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 del Sistema Dominicano de Pensiones.

De igual forma, es la encargada de evaluar las solicitudes de publicidades sometidas por cada Administradora de Fondos de Pensiones (AFP), validar y aprobar el contenido de las certificaciones de registro de AFP, planes y fondos de pensiones existentes y auditores externos, así como certificaciones de normas emitidas por la SIPEN, entre otros procesos que lidera.

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

Al 31 de diciembre del año 2024, en materia de regulación, fueron emitidas varias normativas sobre aspectos relevantes para el desarrollo del SDP, las cuales fueron las siguientes:



## **Resoluciones:**

- Núm. 486-24, que modifica la resolución núm. 480-24 que modifica la resolución núm. 395-17 sobre Control de las Inversiones Locales de los Fondos de Pensiones.
- Núm. 485-24, sobre Habilitación de la Administradora de Fondos de Pensiones APS, S.A.
- Núm. 484-24, que aprueba las modalidades de Rentas Vitalicias sometidas por Seguros APS, S.A. para ser ofrecidas a los afiliados del Sistema de Capitalización Individual.
- Núm. 483-24, que aprueba las modalidades de Rentas Vitalicias sometidas por Seguros Reservas, S.A. para ser ofrecidas a los afiliados del Sistema de Capitalización Individual, del Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- Núm. 482-24, que aprueba las modalidades de Rentas Vitalicias sometidas por Dominicana Compañía de Seguros, S.A. para ser ofrecidas a los afiliados del Sistema de Capitalización Individual del Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- Núm. 481-24, sobre Inscripción y Autorización de Operaciones del Plan Complementario Alcanza de la Administradora de Fondos de Pensiones Siembra, S.A. (AFP Siembra).
- Núm. 480-24, que modifica la resolución núm. 395-17 sobre Control de las Inversiones Locales de los Fondos de Pensiones, la cual sustituye las resoluciones núms. 449-22 y 478-23.
- Núm. 479-24, sobre Procesos Operativos para las Administradoras de Fondos de Pensiones, Fondos y Planes



Sustitutivos, que sustituye las resoluciones núms. 437-20, 450-22, 458-22, 460-22, 465-22, 466-23 y 475-23.

**Circulares:**

- Núm. 130-24, sobre Guía de Evaluación de los Promotores de Pensiones, que sustituye la circular núm. 89-13 sobre Guía de Evaluación de los Promotores de Pensiones y Calificación Necesaria para su Acreditación.
- Núm. 129-24, sobre las Declaraciones de Libre Traspaso.
- Núm. 128-24, sobre las especificaciones técnicas del archivo electrónico correspondiente a los pagos de pensiones cuya modalidad sea Renta Vitalicia, a ser enviado por las Compañías de Seguros autorizadas a la Superintendencia de Pensiones.
- Núm. 127-24, sobre denuncia de Procesos de Traspasos Irregulares.
- Núm. 126-24, sobre los procesos de Traspasos de Afiliados entre AFP.
- Núm. 125-24, sobre Indexación Anual que actualiza el Capital Mínimo Exigido a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), la cual sustituye la circular núm. 122-23.

Al 31 de diciembre del año 2024, la SIPEN suscribió cinco (5) 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. Convenio específico de colaboración interinstitucional para incentivar la educación previsional a periodistas, suscrito entre la Universidad Católica Santo Domingo (UCSD) y la SIPEN, en fecha primero (01) del mes de marzo del dos mil veinticuatro (2024) con una vigencia de tres (3) meses y seis (6) días.
2. Convenio para la contratación conjunta de la consultoría para la actualización del Manual de Evaluación y Calificación del Grado de Discapacidad, suscrito entre la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) y la SIPEN en fecha cinco (05) del mes de abril del año dos mil veinticuatro (2024), con una vigencia de un (1) año.
3. Acuerdo marco de colaboración interinstitucional entre el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) y la SIPEN, suscrito el veintitrés (23) del mes de mayo de dos mil veinticuatro (2024), con una vigencia de cuatro (04) años.
4. Acuerdo de cooperación interinstitucional entre el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) y la SIPEN, suscrito el veintiocho (28) del mes de mayo del dos mil veinticuatro (2024), por tiempo indefinido.
5. Acuerdo marco de colaboración interinstitucional entre la SIPEN y la Superintendencia de Seguros (SIS-SIPEN), suscrito en fecha treinta (30) del mes de julio del dos mil veinticuatro



(2024), con una vigencia de un (1) año y renovación automática.

En cuanto al proceso de elaboración y registro de contratos, destacamos que, al cinco (5) de diciembre, esta Dirección Jurídica recibió un total de 36 solicitudes de contratos (nuevos y para adendas), de los cuales se elaboraron el mismo número de solicitudes, para una ejecución del 100%; estos contratos fueron registrados en la plataforma del Sistema TRE de la Contraloría General de la República.

### **Ejecución de Traspasos de CCI a Reparto**

En fecha 6 de julio del año 2023, el Consejo Nacional de Seguridad Social, emitió la resolución núm. 572-07, aprobando la modificación del numeral PRIMERO de la Resolución del CNSS núm. 289-03 del 15 de marzo del 2012, donde se dispuso lo siguiente: *“Se aprueba el retorno voluntario al Sistema de Reparto Estatal para todos aquellos trabajadores que estuvieron activos bajo el amparo del Sistema de Reparto estatal previo y/o al momento del inicio del Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia de la ley núm. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, siempre que cumplan los requisitos de edad y/o tiempo en servicio necesarios para recibir una pensión en el Sistema de Reparto Estatal por la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado del Ministerio de Hacienda (DGJP)”*.



Posteriormente, la Comisión Interinstitucional Evaluadora, de la cual la SIPEN es parte, inició con las reuniones virtuales y presenciales para la evaluación de las solicitudes de traspasos de CCI a Reparto.

Actualmente, producto de las reuniones sostenidas por esta Comisión, se han aprobado un total de 2,724 casos de todas las solicitudes realizadas por los afiliados, de los cuales 2,482 han sido traspasados satisfactoriamente con un monto transferido desde de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) hacia la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) ascendente a la suma RD\$2,844,225,523.33, correspondiente a los aportes del sector público que estos afiliados habían cotizado a las diferentes AFP.

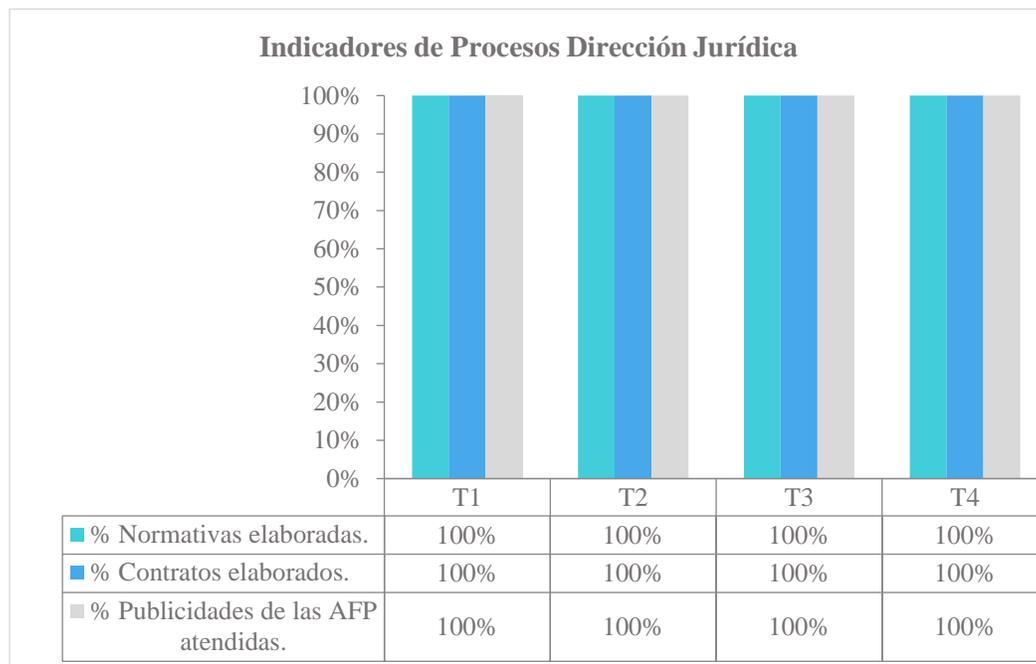
De esos 2,724 casos quedan 242 pendientes de carga por parte de las diferentes AFP. Estas demoras se deben a que estas AFP están realizando ajustes internos para la ejecución de dicho operativo.

Es importante evidenciar que este módulo de división de aportes, tanto públicos como privados, UNIPAGO (Empresa Procesadora de la Base de Datos) lo está utilizando por primera vez en estos operativos. Actualmente, el módulo automatizado se encuentra en la fase de prueba, sin embargo, estos casos se están trabajando de manera manual (caso por caso). Asimismo, la Comisión Interinstitucional Evaluadora ha conocido un total de 1,162 nuevos casos correspondiente al período 2024.

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*

Finalmente, 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 2024, la Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (DTIC), ha implementado mejoras significativas, tales como: optimización de recursos, incremento en la seguridad y la eficiencia energética. A continuación, detallamos estos logros según su naturaleza:

##### **a) Infraestructura**

Con relación a los productos y/o equipos adquiridos durante el año 2024, destacamos:

- **Servidor de última generación**, el cual ha permitido la migración de servicios, optimizando su rendimiento y reduciendo la tasa de respuesta de los servicios implementados en éste.
- **Aumento de las capacidades de la infraestructura en la nube privada NAP del Caribe**, su alcance abarca mejoras en: almacenamiento, aumento de memoria RAM, unidades de procesamiento y ancho de banda. Esto impacta de forma positiva en los servicios alojados en nuestra infraestructura tecnológica.

##### **b) Desarrollo de Nuevos Sistemas**

Al corte de este informe, han sido desarrollados los siguientes sistemas:



- **Sistema para Gestión de las Visitas a la Institución**, permitiendo registrar de forma rápida y fácil la recepción, seguimiento y control de visitantes a la institución.
- **Sistema de Administración de los Riesgos**, utilizado por el Depto. de Calidad en la Gestión para monitorear los riesgos asociados a los procesos de esta SIPEN, de conformidad a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- **Sistema de Administración de Normativas**, para gestionar de manera eficaz y eficiente el cumplimiento de las leyes, regulaciones y circulares internas, así como las emitidas por el Consejo Nacional de Seguridad Social. Este sistema, ayuda a esta Superintendencia a mantenerse al día con las normativas legales.
- **Sistema de Flujo de Información**, permite el manejo de los documentos y comunicaciones que se reciben, gestionan y despachan diariamente en la institución. Para su desarrollo, se realizó un rediseño del antiguo Sistema SAFI, optimizando la herramienta, haciéndola amigable y de fácil uso de cara a los usuarios.

### c) **Certificaciones**

Durante este año, la SIPEN ha gestionado la renovación de las siguientes certificaciones:

- **NORTIC A3:2014** sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Estatus: *concluido*.



- **NORTIC A5:2019** sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano. Estatus: *concluido*.
- **NORTIC A6:2016** sobre el Desarrollo y Gestión de Software en el Estado Dominicano. Estatus: *concluido*.
- **NORTIC A7:2016** para la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano. Estatus: *concluido*.

**d) Mesa de Ayuda**

Al corte del 31 de diciembre de 2024, la DTIC a través de su mesa de ayuda, recibió 1,158 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:

<b>Solicitudes Mesa de Ayuda</b>	
<b>Área</b>	<b>Cantidad de solicitudes</b>
Seguridad y Monitoreo TIC	202
Operaciones TIC	253
Desarrollo e Implementación de Sistemas	50
Administración del Servicio TIC	653
Total	1,158

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



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

Mediante acuerdo suscrito entre la SIPEN y UNIPAGO, se ha definido un servicio de interoperabilidad entre estas. 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. Actualmente, se encuentra en fase de prueba y entrará en producción a partir del primer semestre de 2025.

#### **f) Seguridad y Monitoreo TIC**

Durante el año 2024, se destacan los siguientes logros:

- **Renovación y nueva implementación del antivirus.** Con esto se ha fortalecido significativamente la capacidad de protección de la institución contra amenazas cibernéticas; no solo mejorando la seguridad de la información y la integridad de los datos, sino también asegurando la continuidad operativa sin interrupciones, protegiendo a los usuarios y los sistemas de posibles vulnerabilidades.
- **Renovación y nueva implementación del aplicativo Log360 de ManageEngine.** Con esta herramienta se ha optimizado la capacidad de monitoreo y gestión de los registros de eventos, lo cual proporciona una visión integral de la actividad en la red, facilitando la detección temprana de incidentes de seguridad y la auditoría de conformidad con normativas.



Asimismo, permite una supervisión en tiempo real, análisis forense detallado y gestión eficiente de incidentes, mejorando la capacidad de respuesta ante posibles amenazas y asegurando un entorno de tecnología de la información y comunicación.

- **Firma de acuerdo de cooperación interinstitucional con el CNCS (Centro Nacional de Ciberseguridad)**, con la finalidad de proteger las infraestructuras y datos que se manejan en la SIPEN.

#### **g) Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge)**

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

Como consecuencia de modificaciones realizadas a la metodología de evaluación, la calificación de este indicador disminuyó durante el último trimestre de 2023, con una puntuación de 44.31%.

Durante el primer trimestre de 2024, el área de Tecnología de la Información y Comunicación de esta SIPEN continuó con la carga de las evidencias requeridas para cumplir con los nuevos lineamientos. A los fines, fue completado el uso del certificado de Firma Digital (e-Signature) implementada en asociación con la OGTIC (Firma GOB), alcanzando una puntuación general de 45.76% al cierre de junio.



Al corte del mes de diciembre de 2024, presenta una puntuación general de 49.36%, representando un 11% de porcentaje de incremento respecto a los resultados del cuatro trimestre de año 2023.

Como parte del plan de acción, para continuar avanzando en el cumplimiento de los novedosos estándares establecidos dentro del iTICge, dentro de los próximos pasos se encuentra el sometimiento de iniciativas tales como son el ChatBot RITA, fundamentado en Inteligencia Artificial Generativa y el nuevo canal de comunicación que desde la SIPEN ponemos a disposición de los ciudadanos con el objetivo de responder inquietudes sobre el Sistema Dominicano de Pensiones (SDP), así como otras que inciden de forma directa dentro del apartado de *innovación*.

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

En el año 2024, la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) presenta de manera consolidada el desempeño obtenido en la Planificación Estratégica Institucional (PEI), a través de los indicadores de resultados de efecto establecidos con este fin y con miras a servir de complemento a las herramientas de monitoreo y de evaluación instauradas para el cumplimiento de las metas institucionales. De igual forma, se persigue seguir fortaleciendo la comunicación oportuna de los resultados obtenidos para el período que nos ocupa.

El PEI está compuesto 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

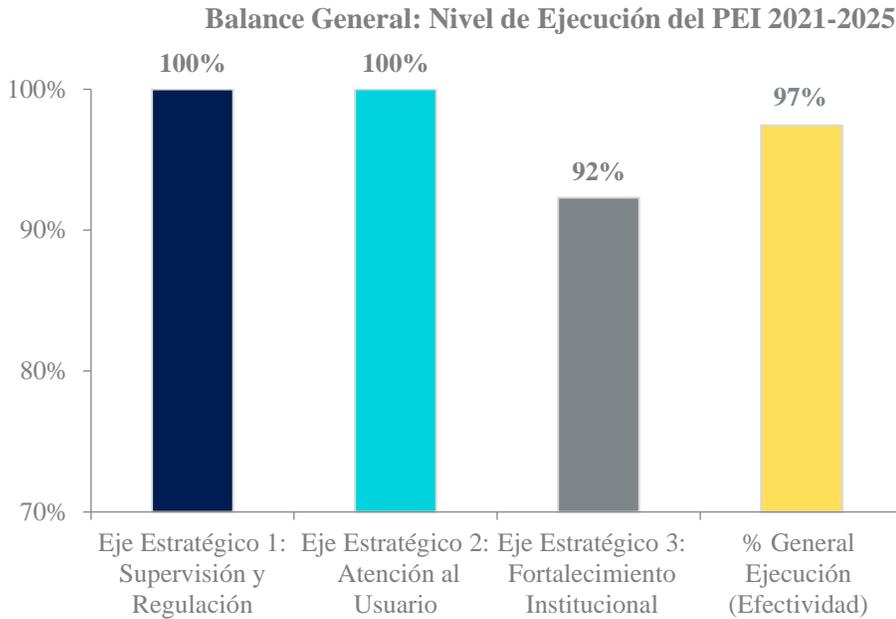


2024, el Plan Estratégico de la SIPEN contempla la ejecución de ocho (8) estrategias a través de las cuales se pretenden alcanzar 11 resultados de efecto, monitoreados a través de 22 indicadores de impacto.

Expresado esto, al corte del 31 de diciembre de 2024, la Planificación Estratégica Institucional presenta como resultado un desempeño promedio de un 97% de cumplimiento de las metas establecidas.

Cabe destacar, que la efectividad de los objetivos estratégicos se sustenta en el logro de 22 indicadores, instaurados para medir el desempeño de la planificación estratégica del año, de los cuales el 95% (21) de las metas programadas alcanzó en un 100% los resultados esperados. 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*

En el marco de las acciones institucionales del **Eje Estratégico 1: “Supervisión y Regulación”**, con el desarrollo de la estrategia “Eficientizar los trámites operativos en el SDP, a través de la adecuación del marco operativo, estructural y regulatorio”, se impulsaron los resultados siguientes:

- Con la emisión de la 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, esta SIPEN logra subir un escalón respecto del objetivo de continuar instaurando nuevos mecanismos para aumentar la cobertura y el acceso a las prestaciones del Sistema Dominicano de Pensiones.



Posteriormente, en agosto de 2024 con la puesta en circulación de la resolución núm. 481-24, que autorizó la inscripción, inicio de operaciones y comercialización del primer Plan Complementario por parte de una AFP, se materializa lo establecido en la resolución núm. 476-23.

- Por otra parte, esta 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 en el año 2024; a 437 afiliados (48.77%) de las 896 solicitudes de pensión por vejez sometidas, optar por una de las nuevas opciones disponibles para los afiliados 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 total 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.



Los resultados del Informe de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos se generaron considerando el esquema del plan piloto para mejorar el instrumento de medición de la valoración de los servicios ofrecidos a los ciudadanos por los diferentes canales, que se encuentra en desarrollo por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP).

De igual modo, un 92% de las 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, indicó que se sintió satisfecho con la prestación de los servicios a los usuarios recibidos por parte de esta SIPEN.

Asimismo, es relevante decir que el 74% de los participantes en las acciones formativas de larga duración ofrecidas por la institución en el 2024, logró obtener las competencias mínimas requeridas en materia previsional, superando la meta de un 68% 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 manera, por medio de las diferentes acciones educativas ofrecidas por la Dirección de Educación y Atención Previsional, la entidad superó la meta esperada de 100,000 personas sensibilizadas en materia previsional durante el período 2021-2024, siendo el resultado obtenido de 220,091 ciudadanos.

En lo que concierne a la eficiencia del *Eje Estratégico 3: “Fortalecimiento Institucional”*, con el cual se busca fortalecer la



plataforma operativa institucional, incluyendo los recursos humanos, tecnológicos e instrumentos de gestión de la SIPEN, respondiendo a las exigencias del Sistema Dominicano de Pensiones, a través de buenas y mejores prácticas, en lo adelante se denotan los resultados siguientes:

Con la estrategia “*Fortalecimiento de la estandarización y gestión de la calidad institucional*”, la organización se mantiene desempeñando una labor apegada a los estándares exigidos por los estamentos jurídicos definidos en el ámbito de la administración pública, lo cual se evidencia en lo reportado por el Ministerio de la Presidencia (MINPRE), en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), al 31 de diciembre de 2024, donde la SIPEN exhibe que obtuvo un resultado promedio de 92% en los indicadores objeto de seguimiento, con una puntuación por encima de 80% (verde).

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, el universo de colaboradores que recibió servicios por parte de la Dirección de Gestión Humana, el 100% expresó estar satisfecho con el servicio brindado.

En lo relativo a la estrategia “*Posicionar la imagen institucional*”, se destaca que el 95% 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.

Además, cabe denotar que dentro de las actividades ejecutadas para impulsar el resultado de efecto “*Optimización de los servicios tecnológicos*”, se realizó la aprobación del 100% de la actualización y/o creación de las plataformas tecnológicas programadas para el año en 2024, siendo las herramientas de mayor trascendencia, entre otras, las citadas a continuación:

- Creación de un Sistema para Gestión de las Visitas (TRACKER) a la institución, la cual es administrada por el área de recepción de la SIPEN y permite tener mayor control de las personas que acuden a la entidad.
- Diseño del Sistema de Administración de los Riesgos, utilizado por el Depto. de Calidad en la Gestión, para monitorear la efectividad de los riesgos de los procesos de esta Superintendencia de Pensiones de conformidad a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 que soportan el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad.
- Creación del Sistema de Citas Virtuales dentro del portal web institucional, el cual persigue facilitar a la ciudadanía el acceso a información sobre el Sistema Previsional, de manera más expedita, eficiente, acorde a los estándares y además personalizada conforme a las necesidades de los usuarios. El diseño e implementación de dicho mecanismo estuvo a cargo del Depto. de Atención al Usuario.

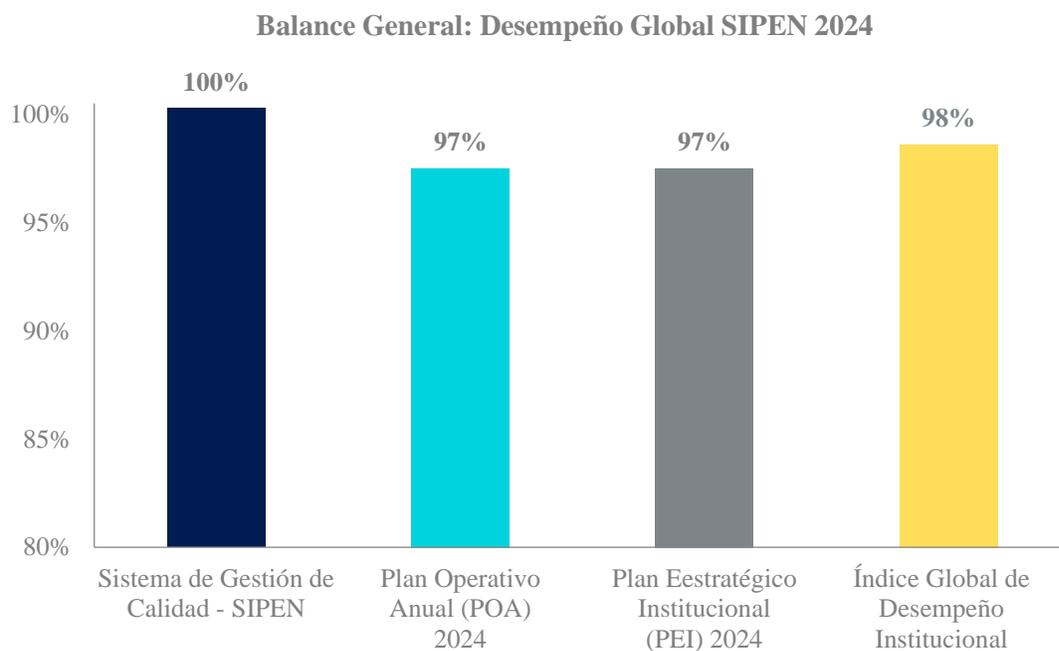


- Diseño de herramienta de consulta para familiares de los afiliados fallecidos registrados en el Sistema Dominicano de Pensiones (SDP). A propósito de garantizar a los beneficiarios legales que puedan acceder a la cobertura de la pensión por sobrevivencia conforme a los requisitos establecidos en la ley núm. 87-01 y sus normas complementarias correspondientes. La Dirección de Control de Beneficios asumió el liderazgo del desarrollo de este novedoso proyecto institucional.
- Digitalización del layout de los requisitos establecidos en la circular núm. 128-24, correspondiente a las especificaciones técnicas de los pagos de pensiones para la modalidad de renta vitalicia, a ser prestadas por las compañías de seguros que ofrecen el seguro de sobrevivencia y discapacidad en el SDP.
- Desarrollo del Sistema de Administración de Normativas o repositorio de resoluciones y leyes del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
- Automatización de servicios de supervisión de la comparación diaria de la dispersión de los fondos de los afiliados, entre las AFP y UNIPAGO.

Finalmente, esta Superintendencia de Pensiones para el año 2024, exhibe resultados de un desempeño institucional que respaldan una gestión basada en un compromiso permanente y un importante nivel de madurez de las competencias mostradas por los servidores de la entidad, con apego a los valores de excelencia y mejora continua que se predica en el ejercicio de las labores que por su naturaleza le atañen. Lo anterior, se evidencia con la obtención de un Índice Global de Desempeño Institucional equivalente a un 98%, mismo que fue



alcanzado a pesar de presentarse dificultades durante la ejecución de las actividades claves, operativas y de direccionamiento estratégico que constituyen este estándar de medición.



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



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

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) durante el año 2024, llevó acciones para mantener la 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 con los siguientes indicadores en estatus verde: 100% en Iniciativas de Gestión, 100% en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), 95.10% en Cumplimiento de la Ley núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y 89.28% en el Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas.

**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 matriz para el autodiagnóstico o evaluación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), se realizó la revisión de sus cinco (5) componentes y se gestionó la presentación de nuevas evidencias, para los indicadores que se encontraban con observaciones pendientes dentro de las *Actividades de Control*. En ese sentido, el referido indicador presenta actualmente una calificación de 100%.



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

<b>Componentes de 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%	100%
Información y Comunicación	100%	100%
Monitoreo y evaluación	100%	100%
Totales	100%	100%

*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 NORDOM 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 esta certificación abarca los procesos de regulación, autorización, supervisión, fiscalización y estudio del Sistema Dominicano de Pensiones. La certificación NORDOM ISO 9001:2015 es de suma importancia, ya que garantiza que estos procesos se realizan bajo los más altos estándares de calidad internacional; asimismo, asegura que las normativas y políticas establecidas sean efectivas y eficientes, así como que las evaluaciones y aprobaciones de las entidades administradoras de fondos de pensiones se lleven a cabo con alta



rigurosidad, y que la supervisión y el control sean constantes y precisos.

Además, asegura que las auditorías y revisiones se efectúen de manera transparente y meticulosa, promoviendo una gestión adecuada de los recursos. Finalmente, esta certificación fomenta un enfoque sistemático y basado en evidencias para la investigación y análisis del sistema, asegurando su mejora continua y adaptabilidad a las necesidades de los afiliados y sus beneficiarios.

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

- Formalización y mejora de herramientas para la gestión del conocimiento en la organización.
- Integración en el Sistema de Gestión de Calidad de la SIPEN, de la definición del impacto del cambio climático en las operaciones de la organización, conforme a la enmienda que redefine el apartado “4 - *Contexto de la Organización*” en la Norma ISO de Sistemas de Gestión de Calidad, exigiendo a las organizaciones considerar el cambio climático.
- Incorporación de herramienta tecnológica para la gestión de riesgos desde la Intranet institucional.



De igual forma, se hace necesario destacar los resultados obtenidos de cero (0) no conformidades durante la ejecución de ocho (8) auditorías externas en forma consecutiva, la última del tipo de renovación del certificado del Sistema de Gestión de Calidad por el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), acentuando que no fueron evidenciados hallazgos, es decir sin no conformidades, observaciones ni oportunidades de mejora, esto a su vez refleja la solidez del Sistema; resultados que nos sitúan en el exclusivo grupo de entidades que exhiben esta condición y constituye un reflejo del aprendizaje que la Superintendencia de Pensiones ha venido obteniendo a través del camino recorrido en materia de calidad.

Hoy en día, disponemos de 997 documentos que forman parte del Sistema de Gestión de 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.



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 al Sistema de Gestión de Calidad y revisiones de procesos realizadas, en la actualidad evidencian lo siguiente:

- **Acciones Correctivas:** del total de 60 acciones de este tipo que fueron generadas, el 100% se encuentra en estado “cerrado”.
- **Acciones de Mejora:** del total de 96 acciones de este tipo que fueron generadas, el 100% se encuentra en estado “cerrado”.
- **Observaciones:** del total de 129 hallazgos de este tipo que fueron generados, el 100% 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 126 oportunidades de mejora, de 126 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 Calidad. Se pudo evidenciar que el 100% 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, Personas, Alianzas y Recursos, Procesos, Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes, Resultados en las Personas, Resultados de Responsabilidad Social y Resultados Clave de Rendimiento.

Para la elaboración de la Guía Autodiagnóstico CAF 2024, 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. En el mismo tenor, se elaboraron los documentos Informe Resumen y Tabla de Puntuación; los cuales 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.
  - **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 Gestión de Información (SGI).
- Proceso Supervisión de Solicitudes de Pensiones por Discapacidad-Sobrevivencia.
  - **Mejora:** Optimizar el proceso de supervisión de las solicitudes de pensión por discapacidad, a través de la automatización de las actividades operativas.
- Proceso Satisfacción del Cliente.
  - **Mejora:** Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios de los productos y servicios prestados.

Asimismo, podemos indicar la finalización de las siguientes acciones:

- Implementación de Mejoras al Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (Fénix), con la finalidad de validar y monitorear las informaciones enviadas por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).
- Automatización del proceso de certificación de la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD).
- Incorporación de un Sistema de Administración de Certificaciones, incorporando nuevas solicitudes digitales.



### e) Plan de Mejora CAF

En cuanto al Plan de Mejora Vinculado 2024 definido y completado para las áreas de mejoras detectadas en la Guía Autodiagnóstico CAF 2023, se observan importantes resultados que impactan positivamente tanto a los procesos internos como a los clientes externos, entre los cuales se encuentran:

- Actualización del Plan de Comunicaciones y Relaciones Públicas, para que sea más específico, estableciendo objetivos y metas en conjunto a las estrategias a implementar.
- Habilitación vía Intranet de nueva plataforma del Sistema de Administración de Riesgos.
- Documentación, socialización y puesta a disposición en el Sistema de Administración de Documentos (SAD) de los procesos de la Dirección de Control de Beneficios referentes a Supervisión de Beneficios por Vejez y Cesantía por Edad Avanzada, al igual que el de Supervisión de Solicitudes de Devolución de Saldo CCI por Enfermedad Terminal. Adicionalmente, fue modificado el Mapa de Interrelación de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad, a fines de contar con la documentación que sustenta el cumplimiento de la supervisión de los beneficios definidos en la resolución núm. 456-22.
- Modificación, socialización y habilitación en el Sistema de Administración de Documentos (SAD) de la ficha de procesos OAI-FP-001, incluyendo mejoras en la redacción y definición de conceptos.



- Programación de tarea recurrente para optimizar la medición de la satisfacción de los servicios brindados a través de la Mesa de Ayuda del Departamento de Servicios Generales. A los fines, la encuesta de satisfacción ha sido definida como obligatoria una vez que se concluye el servicio solicitado.

Respecto al Plan de Mejora Vinculado previsto a ejecutarse en el 2025, podemos señalar las siguientes áreas de mejora detectadas, a saber:

- Fortalecer el proceso de inducción al personal, a través de la inclusión de actividades enfocadas en enseñar y reforzar las funciones, procesos y objetivos de cada área de la institución.
- Documentar e incluir en el Sistema de Administración de Documentos (SAD) las fichas de procesos y procedimientos que impactan al Depto. de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno.
- Modelar un sistema integrado de gestión diseñado para gestionar múltiples aspectos de las operaciones de la organización de acuerdo con las normas, como son las de gestión de antisoborno y cumplimiento.
- Evaluar el desempeño de la Dirección de Educación y Atención Previsional, así como identificar áreas de mejora y tomar decisiones basadas en datos cuantitativos.
- Documentar e incluir en el SAD las fichas de procesos y procedimientos que impactan la Sección de Control y Consulta Legislativa y Normativa.



- Documentar e incluir en el SAD las fichas de procesos y procedimientos que impactan el Depto. de Protocolo y Eventos.
- Documentar e incluir en el SAD el desarrollo del procedimiento para la realización del Análisis de Contexto Organizacional.
- Ejecutar los criterios planteados dentro del Procedimiento de Auditorías Internas (DPD-PR-003), relativos a la frecuencia en que serán realizadas las auditorías de procesos, a fines de dar respuesta a la planificación y desarrollo del calendario de auditoría interna.

#### **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); 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.

Durante el año 2024, 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 2024, conjunto al Informe Resumen y Tabla de Puntuación; documentos que contienen la actualización de las informaciones de la institución, así como el asentamiento de las ejecutorias implementadas en dicho período, registrando estas informaciones conforme al 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 plantea los lineamientos para la conformación del Comité Institucional de la Calidad, en entes y órganos de la Administración Pública. Asimismo, fueron presentados los respectivos Informes de Avance en la Implementación del Plan de Mejora 2024 y diseñado el Plan de Mejora Institucional 2025.

En relación con el subindicador *Estandarización de Procesos*, fueron validados por la Dirección de Mejora Regulatoria y de los Servicios Públicos del MAP, el Mapa de Procesos y el Manual de Procedimientos para Procesos Claves de esta Superintendencia, demostrando así el uso de buenas prácticas en materia de documentación, así como del diseño y análisis de los procesos institucionales.

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 2023 – junio 2024, obteniendo una puntuación de un 100% por su nivel de desempeño y conteniendo como puntos fuertes: publicación de los informes trimestrales en el portal web, seguimiento a las redes sociales comprometidas, cumplimiento en el atributo de la puntualidad para los servicios de Certificación de Afiliación, Certificación de No Imposición de Sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones, Reapertura de Cuentas de Capitalización Individual (CCI), cumplimiento y debido seguimiento a los buzones físicos, línea 311 y Oficina de Acceso a la Información (OAI) en el período evaluado.

En el mismo tenor, fueron aplicadas las Encuestas de Satisfacción Ciudadana, obteniendo un puntaje de 100% para el subindicador *Monitoreo de la Calidad de los Servicios* y un 99.84% para el Índice de Satisfacción de Usuarios.

Demostrando una vez más que la SIPEN se encuentra comprometida con brindar servicios eficientes y de calidad, garantizando la satisfacción de los ciudadanos, fue actualizada y generada la 5ta. versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, correspondiente al período 2024-2026. En ese mismo orden, esta Superintendencia participó en la actividad titulada “Benchlearning: Experiencias e Innovaciones en las Cartas Compromiso al Ciudadano”, organizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), donde se compartieron experiencias y novedades del Programa Carta Compromiso; durante el encuentro, se aprovechó la oportunidad para reconocer a diversas instituciones por su constancia y mejora



continúa en la gestión de su Carta Compromiso, incluyendo a la SIPEN, que se ha destacado en este esfuerzo desde el año 2012.

Respecto al cumplimiento del subindicador *Transparencia de las Informaciones de Servicios y Funcionarios*, fueron actualizados, dentro del Directorio de Servicios del nuevo portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, las informaciones de los servicios ofrecidos por esta Superintendencia.

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 2024, 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 2024, se encuentran:

- Continuación del Programa de Reciclaje dentro de las instalaciones de la SIPEN.
- 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 St. Jude, a través de la cual se promueve la recolección de 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.



- Curso Lengua de Señas impartido por el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) para colaboradores de la SIPEN.
- Charla “Cómo darles vida a los plásticos flexibles después de ser utilizados”, impartida por la Fundación Botellas de Amor.
- Jornada de reforestación, junto al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en la que se llevó a cabo la siembra de 975 árboles en la comunidad Cacao de Sabana del Puerto en el municipio de Bonaó.
- Jornada de limpieza de costas en Playa Güibia, donde colaboradores de esta SIPEN sumaron sus esfuerzos para contribuir a la preservación y protección de nuestras playas.
- Charla de “Sensibilización sobre el Trato a las Personas Envejecientes”, con el apoyo del Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE).
- Charla sobre “Uso Racional de la Energía”, con el apoyo del Ministerio de Energía y Minas.
- Taller “Trato digno hacia las personas con discapacidad”, impartido por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS).
- Visita al hogar geriátrico Remanso de Paz.



## **4.6 Desempeño de la Dirección 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.

De enero a diciembre de 2024, el equipo digital se ha enfocado en optimizar y mejorar los siguientes aspectos: comunicar de forma clara y precisa, diseñar piezas visualmente más atractivas, generar dinámicas con los seguidores utilizando las herramientas que nos ofrece el ecosistema digital y llevar nuestro contenido a nuevas redes sociales para impactar otras comunidades digitales.

### **Gestión y Dinamización de las Redes Sociales**

Actualmente manejamos seis (6) canales de difusión: X (antiguo Twitter), Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn y TikTok. Estos canales son administrados tomando en cuenta el perfil de la comunidad y las herramientas que nos ofrecen. Al corte del mes de diciembre de 2024, podemos destacar los siguientes logros:

- Aumento considerable de la comunidad en redes sociales. El aumento de los seguidores incidió en una mayor interacción y retroalimentación de los usuarios, contribuyendo a brindar



mejor asistencia a las personas vía digital. Hemos alcanzado en lo que va de año más de 666.72 mil impresiones (frecuencia en que el contenido que sale) y un alcance de 11.85 mil (cantidad de personas únicas que vieron el contenido).

- Aumento en la cantidad de seguidores: de 14.5 mil seguidores en Instagram en junio 2024, pasamos a 18.1 mil seguidores en diciembre de 2024.
- Apoyo a través de los retuits y la opción de compartir las campañas de otras entidades para reforzar los objetivos estatales y de gobierno, así como de las propias entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social.
- Captar la atención de un público joven interesado en conocer sobre el Sistema Dominicano de Pensiones y la Seguridad Social, haciendo uso de la difusión digital de los contenidos relacionados con las capacitaciones en materia previsional, incluido TikTok, red social destacada en la audiencia juvenil.
- Incentivar a que las personas se comprometan con los deberes sociales y sean más conscientes de sus responsabilidades, a través de las conmemoraciones y festividades compartidas.
- Organización y diversificación del contenido con el fin de que los usuarios de nuestras redes sociales conozcan más sobre los beneficios y bondades contempladas en la ley núm. 87-01.
- Diversidad de contenido ofertado, considerando que no solo es informativo, sino que es más interactivo, lo que hace que las personas en nuestras redes se mantengan comentando e interactuando y, esto a su vez genera mayor alcance.



- Inclusión en YouTube del formato “shorts” (videos cortos para ser consumidos rápidamente), contando al corte de este informe con más de 61 shorts.
- Realización de sondeos y encuestas relacionadas al Plan Educativo Masivo Conoce tu Futuro, lo que nos ha permitido saber el grado de conocimiento sobre el estatus de su pensión y la percepción de los usuarios en las redes en torno a nuestra entidad y al mismo Sistema Dominicano de Pensiones.
- Continuidad en la línea gráfica y visual para desarrollar y fortalecer la identidad de la marca SIPEN.
- Ampliación del catálogo de preguntas y respuestas (Q&A) para facilitar las consultas a los usuarios en las distintas plataformas y darles soluciones a sus inquietudes.
- Hemos seguido usando un método protocolar con una herramienta digital para consultas más técnicas y personales que nos permite dar seguimiento a casos más complejos, a través del personal del Depto. de Atención al Usuario de la Dirección de Educación y Atención Previsional, logrando que las consultas sean contestadas oportunamente.
- Visibilizamos nuestros puntos de contacto para que los usuarios tengan a mano todas nuestras vías de contacto, fortalecido con la difusión de la Carta Compromiso al Ciudadano mediante las plataformas.
- Colocación de la herramienta beacons en el perfil de Instagram para que los usuarios encuentren de forma más fácil las informaciones relacionadas con sus búsquedas.



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

- **Coberturas:** más de 100 coberturas, internas y externas, las cuales comprenden actividades sobre acuerdos interinstitucionales, talleres educativos, encuentros, actividades, conferencias y actividades internas 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:** más de 173 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:** más de 135 acciones que conllevan videos. Estos videos se realizaron en actividades propias de la naturaleza de la SIPEN e incluso en caso de licitaciones administrativas; en este sentido, para nuestras redes podemos destacar la edición de más de 130 audiovisuales en reels, incluyendo videos y animaciones en historias (stories) y en el muro (feed).



- **Diseño de artes:** más de 1,256 artes diseñadas no sólo para las redes sociales, sino también para dar apoyo a otras áreas como Educación y Atención Previsional, Gestión Humana, Protocolo y Eventos, Prensa y Comunicación Interna.
- **Consultas:** hemos recibido y contestado más de 247 consultas a través de nuestras redes sociales, siendo Instagram la red donde recibimos mayor cantidad de preguntas e inquietudes. Cabe destacar que los temas que más se repiten son sobre cómo consultar su AFP, balance en CCI y beneficios.

### **Comunicación Interna**

En cuanto a la comunicación interna, al corte de diciembre, la Dirección de Comunicaciones 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 y pantalla digital colocada en el comedor institucional, compartidas aproximadamente 15 efemérides patrias y desarrolladas al menos seis (6) campañas para reforzar y transmitir mensajes importantes de manera efectiva, tales como: cuidado del medio ambiente, campaña interactiva de activación Conoce tu Futuro y campaña interna para presentar las distintas direcciones, así como las funciones que desempeñan. Además, se llevaron a cabo al menos (5) concursos internos, brindando a nuestros colaboradores la oportunidad de



participar en diversas actividades donde la SIPEN actuó como patrocinador y/o tuvo presencia destacada, tales como ferias financieras y conciertos.

Con el objetivo de fortalecer la cultura organizacional, promover el bienestar y la satisfacción laboral, así como fomentar el trabajo en equipo, se llevaron a cabo 10 actividades internas. Entre ellas destacaron, la bienvenida al otoño y la navidad, así como las celebraciones del Día del Helado y el Día del Café.

### **Prensa y Relaciones Públicas**

El objetivo fundamental del área de Prensa y Relaciones Públicas es fortalecer las relaciones con los medios de comunicación y las instituciones aliadas a través de diversas acciones. De igual forma, integrar y elevar el perfil del Superintendente con su participación y colaboración en actividades internas y externas de la institución. A continuación, se detallan las ejecutorias sobre su ámbito de acción:

- **Notas de Prensa:** a la fecha se escribieron y difundieron 129 notas de prensa, siendo publicadas a través de 85 medios impresos y digitales.
- **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 SIPEN y SDSS, noticias



internacionales, editoriales, opinión y la ley núm. 87-01; al corte de diciembre se han enviado 308 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 fueron enviadas 61 cartas de felicitación y publicadas en redes sociales 74 artes de felicitación.
- **Comunicado de Resoluciones de la CCRyLI:** en coordinación con la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRyLI) se han publicado en prensa los comunicados de las resoluciones números: 250, 251, 252, 253, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270 y 271. Asimismo, han sido publicados 20 comunicados de resolución.
- **Convocatorias:** se convocó a creadores de contenido en fecha 14 de junio de 2024 para hacerles una presentación educativa sobre el Sistema Dominicano de Pensiones.
- **Prensa:** se convocó a los editores económicos en fecha 18 de junio de 2024, a fines de sostener un desayuno con el Superintendente y comunicarles sobre las novedades y primicias de la SIPEN.
- **Diplomado Periodismo Económico:** la Superintendencia de Pensiones auspició la participación de 10 periodistas en el



Diplomado en Periodismo Económico y Financiero en la Universidad Católica Santo Domingo (UCSD) y el mismo tuvo una duración cuatro (4) meses.

- **Congreso R.I.T.A para periodistas y comunicadores:** este congreso fue diseñado para periodistas y comunicadores que desean profundizar sus conocimientos sobre el Sistema Dominicano de Pensiones; abordando aspectos cruciales como la regulación, las inversiones, los beneficios para los trabajadores y la importancia del ahorro a largo plazo para el momento de retiro. En este congreso participaron aproximadamente 150 personas y fue celebrado los días 11, 18 y 25 de noviembre.
- **Misa aniversario de la SIPEN:** por motivo del 23 aniversario la Superintendencia de Pensiones celebró eucaristía en la Parroquia San Antonio de Padua, a la misma fueron invitados todos los actores del SDSS.
- **Participación en ferias:** la SIPEN formó parte de distintas ferias financieras:
  - Semana Económica y Financiera del BCRD en el mes de marzo, en la que estuvo ofreciendo informaciones del sistema de pensiones a todos los niños y jóvenes que asistieron.
  - Charla sobre pensiones con Economics Data en el evento internacional *Se Regalan Dudas* en el que participaron más de 500 mujeres.



- Feria *Toma el Control de tus Finanzas*, producida por el equipo de Números Verdes en el que asistieron más de 300 personas.
- Encuentro industrial que organiza la Asociación de Industrias de la Rep. Dom. (AIRD), que en esta entrega abordó la situación actual del Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- 2do. Congreso Bienal de Salud y Seguridad Social: organizado por el Defensor del Pueblo, un espacio que busca presentar propuestas de mejoría para las leyes de salud y seguridad social.
- Feria *Finanzas con Cucharitas*, evento educativo que ofrece conferencias especializadas sobre finanzas personales e inversión.
- *Days to Shine*, evento anual dirigido a mujeres en República Dominicana. Se celebró en el Hotel Embajador y participamos con nuestra silla Instagrameable.
- *Summer Food Fest*, celebró su sexta edición los días 2, 3 y 4 de agosto en Parque Central de Santiago; con una exitosa trayectoria que lo ha consolidado como un referente en la escena de entretenimiento y participamos con nuestra silla Instagrameable.
- “*¿Pensiones? ¿Con qué se come eso?*” en la Feria de Empleo de la Universidad Domínico Americano (UNICDA) Conecta 2024, la actividad se realiza con el objetivo de atraer a estudiantes y egresados para que



descubran múltiples ofertas laborales, ampliar su red de contactos y disfrutar de una cartelera de charlas enfocadas en el desarrollo de sus competencias profesionales, en un contexto donde la seguridad social y las pensiones son temas de creciente relevancia.

- Global Pensions Programme, donde se abordaron temas claves como diseño y reformas de los sistemas de pensiones, aplicación de la economía del comportamiento al ámbito previsional, evaluación de los sistemas de pensiones actuales y modelos innovadores de sistemas previsionales.
- Parval Summit 2024, evento educativo organizado por Parval Puesto de Bolsa, que reunió a los principales actores del mercado de valores dominicano, con el objetivo de promover la educación financiera y fortalecer el conocimiento sobre el funcionamiento del mercado bursátil en la República Dominicana.
- Expo Mercado de Valores 2024, actividad organizada por la Superintendencia del Mercado de Valores, con el objetivo de dar a conocer las oportunidades de inversión que ofrece el mercado de capitales dominicano y promover la inclusión y educación financiera.
- Feria del Instituto Cultural Domínico-Americano.
- Feria del Libro Santo Domingo (SD) 2024, en la que estuvimos ofreciendo informaciones del sistema de pensiones a todo el público y se dio cobertura a la intervención artística del ilustrador Poteleche.



- Encuentro de Supervisores de AIOS en Lima, Perú, la SIPEN estuvo presente en la XI Asamblea Anual de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS), con el tema *“Desafíos de los sistemas de pensiones de América Latina: reforma, cobertura e informalidad”*.
  - Seminario internacional FIAP-ABRAPP 2024, *“Tendencias de los sistemas de pensiones en el mundo”*, realizado por la Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones (FIAP) en conjunto con la Asociación Brasileña de Fondos de Pensiones, en Río de Janeiro, Brasil.
  - Foro EconoMICM 2024, organizado por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), en el panel *“Desafíos y oportunidades para el futuro de la transformación económica de República Dominicana”*.
  - Semana Global de Emprendimiento y Desafine Creativo 2024, organizada por el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), para inspirar y capacitar a futuros emprendedores y profesionales egresados de sus aulas.
- **Implementación Plan Educativo Masivo:** desde inicios del año iniciaron los esfuerzos de comunicación masiva del plan educativo Conoce Tu Futuro. Entre las actividades realizadas se destacan:
    - Stand *Conoce Tu Futuro* en las plazas comerciales Sambil y Galería 360, Universidad de la Tercera Edad



(UTE), Universidad Iberoamericana (UNIBE), Universidad Pedro Henríquez Ureña (UNPHU), Universidad del Caribe (UNICARIBE), Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT), Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD), Hotel Intercontinental, Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), Asociación de Hoteles de Santo Domingo, Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos (ANAMAR), Cámara de Comercio, Asociación de Hoteles y Turismo de la Rep. Dom. (ASONAHORES).

- Silla interactiva en evento *Isle of Light* y el *festival Capitalia*.
- Creación del portal [conocetufuturo.do](http://conocetufuturo.do).
- Colaboración con Influencers para multiplicar el mensaje.
- Pauta de radio y YouTube.



## V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

### 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 quinta versión, correspondiente al período 2024-2026, aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) mediante resolución núm. 256-2024, de fecha 13 de agosto de 2024.

Durante el año 2024, 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	T4
Certificación de Afiliación	Porcentaje de certificaciones del Sistema Dominicano de Pensiones que son elaboradas dentro plazo estándar	100	100%	100%	100%	100%
Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones						57% (presencial y correo electrónico)
Certificación de las Normas						100% (virtual vía plataforma)
						N/A



Servicios	Indicadores	Metas (%)	T1	T2	T3	T4
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	98% <sup>6</sup>		N/D	
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%	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 2024, se obtuvo un nivel de cumplimiento de 100%, 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 2024.



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, considerando para la muestra el período correspondiente al 1er. semestre de 2024, en lo relativo a los servicios presenciales ofrecidos a los ciudadanos que reciben atención directa a través del Departamento de Atención al Usuario, el promedio de usuarios satisfechos se situó en 99.54%, para los servicios virtuales a ciudadanos se obtuvo un 100%, y para los servicios a usuarios institucionales un 100%, 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 99.84%, de las evaluaciones realizadas a través de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos.



Los resultados del Informe de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos se generaron considerando el esquema del plan piloto para mejorar el instrumento de medición de la valoración de los servicios ofrecidos a los ciudadanos por los diferentes canales, que se encuentra en desarrollo por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP). Cabe destacar que la SIPEN se sitúa en el ranking de las instituciones con mejores resultados dentro del grupo de las 28 entidades que conforman el referido piloto.

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

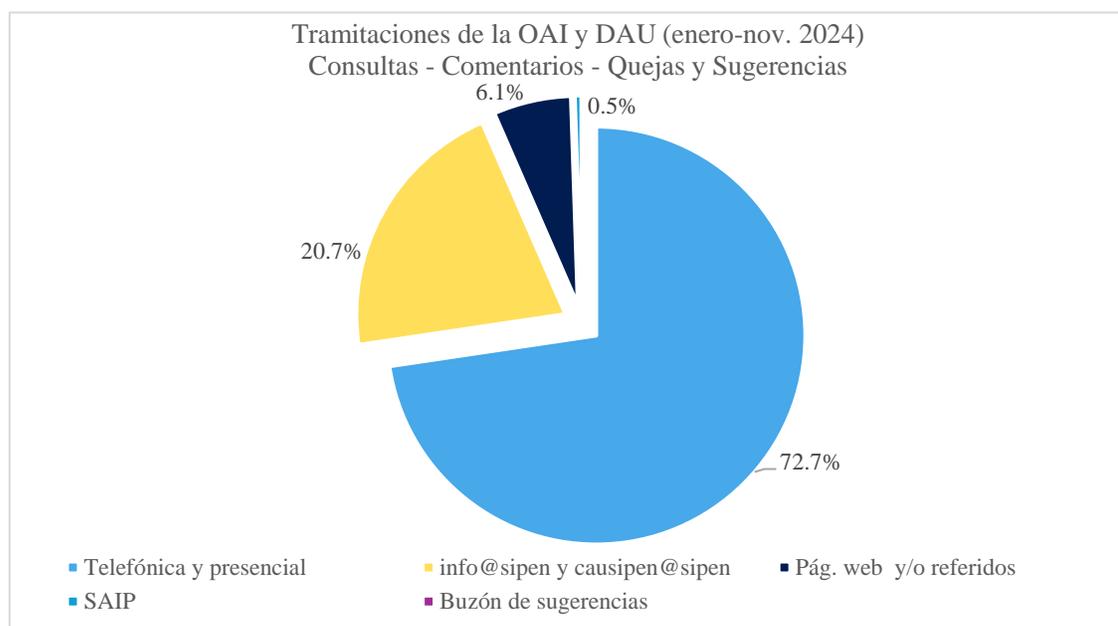
La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), institución creada con el propósito de fortalecer las bases de la transparencia y la eficiencia en el Estado Dominicano, ha emitido varias resoluciones sobre políticas de estandarización y portales de transparencia. En cumplimiento de estas disposiciones, 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 la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y el Depto. de Atención al Usuario (DAU), recibimos durante el período enero-diciembre de 2024, un total de 6,687 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, ley núm. 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, 4,858 ingresaron vía telefónica y visitas presenciales a nuestra sede, fueron gestionadas 632 solicitudes por la vía info@sipen y 760 a través de causipen@sipen, 402 consultas por la página web y/o referidos, 34 consultas por acceso a la información pública ley núm. 200-04 vía SAIP y una (1) solicitud en el Buzón de Quejas o Sugerencias Externas.



*Fuente: Oficina de Acceso a la Información (OAI) y Depto. de Atención al Usuario (DAU)*



### **5.3 Resultados de 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 con lo que dispone el decreto núm. 694-09, la página web institucional contiene una sección habilitada para estos fines, cuyo plazo de respuesta es de quince (15) días laborables. Asimismo, el ciudadano puede contactar a través de la línea telefónica 311, por la cual fueron canalizadas nueve (9) quejas al corte del 31 de diciembre de 2024.

### **5.4 Resultados mediciones del Portal de Transparencia**

La Superintendencia de Pensiones cumple con los requisitos 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 núm. 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 año 2024, 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 93%.



## VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

---

### Memoria Institucional 2024

En el presente año 2024, la Superintendencia de Pensiones continuó realizando encomiables esfuerzos para dar cumplimiento a los objetivos planteados en la planificación estratégica institucional, lo cual requirió la coordinación de 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 el ajuste de las tácticas definidas para el logro de los objetivos, estrategias y resultados de efecto esperados como consecuencia de la ejecución de las iniciativas institucionales establecidas para el período de interés.

Durante el año 2025, 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:
  - Obtener un 70% de satisfacción de los usuarios con relación a los servicios simplificados a través de la optimización de los servicios entregados por las entidades prestadoras del seguro de vejez, discapacidad



- y sobrevivencia del Sistema Dominicano de Pensiones.
- Impulsar que el 60% de los riesgos de negocio de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) identificados estén mitigados por esta Superintendencia de Pensiones.
  - Promover que el 70% de los nuevos riesgos de negocio de las AFP identificados se encuentren con seguimiento realizados por la SIPEN.
  - Creación de un nuevo mecanismo de acceso al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia.
  - Lograr que al menos el 25% 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 70% la cantidad de participantes en acciones formativas de larga duración con competencias adquiridas en materia previsional.
    - Alcanzar la sensibilización de 125,000 personas en materia previsional en el año 2025 (recursos educativos, charlas, conferencias, videos, tutoriales, cápsulas informativas, talleres, especialidad en pensiones, simposios, etc.).
    - Alcanzar que 2,577 directivos o colaboradores de entidades del sector privado cuenten 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 un 95% el Índice de accesibilidad a los servicios, el cual es medido a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.
  - Mantener en 90% 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 95% de cierre de hallazgos sobre el total de hallazgos identificados en las auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC- SIPEN).
  - Alcanzar que el 91% de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición a la Gestión Pública (SMMGP) con puntuación por encima del 80%.
  - Alcanzar un 85% 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 la Dirección de Gestión Humana a través de la mesa de ayuda.
- Mediante la estrategia “**Posicionar la imagen institucional**”, se pretende lograr lo siguiente:
  - Lograr aumentar a un 95% el Índice de Valoración General de la Imagen Institucional.
  - Alcanzar un 95% de cumplimiento 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 84%, el cual será monitoreado a través de la Encuesta de Clima Laboral, a ser aplicada en el año 2025.
- Con la estrategia “**Eficientizar la gestión administrativa y financiera institucional**”, se esperan los siguientes resultados:
  - Obtener un 85% en el cumplimiento de las exigencias de la ley núm. 340-06 y sus modificaciones, a través de los registros en el portal transaccional en el Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS).



- Ejecutar al menos el 85% del presupuesto del año 2025 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 en un 99% y 99.5% la disponibilidad de los servicios internos y externos respectivamente.
  - Lograr al menos el 90% de la satisfacción de los usuarios de los servicios tecnológicos.
  - Lograr que el 100% de los servicios automatizados a solicitud de las áreas de la institución se ejecuten.
  - Mantener al menos el 95% de las plataformas tecnológicas actualizadas.

En aras de alcanzar los objetivos propuestos en la planificación estratégica 2021-2025 de esta Superintendencia de Pensiones, cabe resaltar que, dentro de las iniciativas de mayor trascendencia para el año 2025, la organización persigue alcanzar los siguientes hitos:

❖ *Eje Estratégico 1- Supervisión y Regulación:*

- **Continuar con el proceso de transformación digital en la institución**
  - Desarrollo de la segunda etapa de implementación de Datawarehouse & Data Analytics.



- **Realizar estudios y proyecciones sobre el Sistema Dominicano de Pensiones, SDP**
  - Realizar cálculos y proyecciones financieras-actuariales en procura de seguir estableciendo mejoras en el marco regulatorio -operativo del Sistema.
  - Estudios de investigación sobre el conocimiento y satisfacción de los afiliados, beneficiarios y usuarios de los servicios del SPD.
  - Benchmarking en el ámbito de la Supervisión Basada en Riesgos (SBR), a los fines de sentar las bases y competencias en la materia como ente regulador y fiscalizador del SDP.
  
- **Dar continuidad con el fortalecimiento de la supervisión y fiscalización del SDP**
  - Emitir la propuesta de actualización del Manual de Evaluación y Calificación del Grado de Discapacidad.
  - Seguir realizando los trabajos de interoperabilidad con la Junta Central Electoral (JCE), con el objetivo de simplificar los trámites a los afiliados.
  - Readecuar las normativas complementarias de las inversiones de los Fondos de Pensiones, así como también, las referentes al acceso a las prestaciones del Sistema Previsional.



*Eje Estratégico 2 - Atención al Usuario:*

- Seguir afianzando el uso de plataformas digitales para acciones formativas, cultura previsional y la promoción del Sistema Dominicano de Pensiones.



## VII. ANEXOS

### Memoria Institucional 2024

#### a. Matriz de logros relevantes (datos cuantitativos)

Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Patrimonio de los Fondos de Pensiones	RD\$ 1,230,236,231,494	RD\$ 1,246,203,796,979	RD\$ 1,259,777,563,867	RD\$ 1,274,198,124,848	RD\$ 1,286,512,901,800	RD\$ 1,299,539,761,513	RD\$ 1,312,535,061,835	RD\$ 1,327,023,301,036	RD\$ 1,341,442,861,519	RD\$ 1,358,722,649,194	RD\$ 1,375,099,049,113	RD\$ 1,397,051,085,072	RD\$ 1,397,051,085,072
Afiliados al Sistema Dominicano de Pensiones	5,055,624	5,075,833	5,101,658	5,123,198	5,145,560	5,167,884	5,188,727	5,214,285	5,234,823	5,261,367	5,286,800	5,310,546	5,310,546
Cotizantes Sistema Dominicano de Pensiones	2,093,134	2,138,524	2,158,279	2,128,643	2,176,498	2,146,387	2,184,125	2,144,976	2,160,783	2,206,846	2,157,762	2,219,499	2,219,499
Cantidad Pensiones por Discapacidad	16,669	16,797	16,882	17,010	17,190	17,252	17,322	17,441	17,523	17,687	17,794	17,861	17,861
Monto promedio Pensiones por Discapacidad	RD\$12,589.02	RD\$12,595.58	RD\$12,605.58	RD\$12,628.28	RD\$12,676.39	RD\$12,699.02	RD\$12,718.82	RD\$12,743.10	RD\$12,777.55	RD\$12,812.89	RD\$12,832.18	RD\$ 12,868.05	RD\$ 12,868.05
Cantidad Pensiones por Supervivencia	14,372	14,480	14,586	14,700	14,829	14,976	15,108	15,245	15,400	15,535	15,658	15,781	15,781
Cantidad Beneficiarios por Supervivencia	31,615	31,835	32,054	32,266	32,525	32,804	33,056	33,332	33,645	33,916	34,148	34,384	34,384
Monto promedio Pensiones por Supervivencia	RD\$12,709.17	RD\$ 12,756.21	RD\$ 12,789.79	RD\$ 12,827.54	RD\$ 12,875.19	RD\$ 12,957.03	RD\$12,982.35	RD\$13,045.08	RD\$13,092.77	RD\$13,129.35	RD\$13,171.16	RD\$ 13,188.75	RD\$ 13,188.75



<b>Producto / servicio</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Sept.</b>	<b>Oct.</b>	<b>Nov.</b>	<b>Dic.</b>	<b>Total</b>
Devoluciones de saldo CCI a afiliados con enfermedad terminal	332	361	385	405	439	465	489	513	556	596	621	654	654
Monto de Devoluciones de saldo CCI a afiliados con enfermedad terminal	RD\$ 216,460,028.61	RD\$ 252,254,000.61	RD\$ 269,513,836.18	RD\$ 283,518,754.40	RD\$ 312,944,361.38	RD\$ 330,510,544.31	RD\$ 346,746,787.78	RD\$ 363,746,787.78	RD\$ 385,850,680.96	RD\$ 412,304,021.27	RD\$ 420,887,076.65	RD\$ 439,637,770.18	RD\$ 439,637,770.18
Devoluciones de saldo a afiliados de ingreso tardío	224,750	226,129	227,530	229,055	230,530	231,978	233,821	235,370	236,987	238,766	240,187	241,448	241,448
Monto de Devoluciones de saldo a afiliados de ingreso tardío	RD\$ 47,822,009,398.67	RD\$ 48,270,960,077.06	RD\$ 48,778,514,973.61	RD\$ 49,296,364,540.06	RD\$ 49,813,021,607.06	RD\$ 50,292,426,759.58	RD\$ 50,881,046,419.48	RD\$ 51,363,817,050.21	RD\$ 51,918,132,916.99	RD\$ 52,460,338,119.03	RD\$ 52,908,965,635.64	RD\$ 53,345,443,047.16	RD\$ 53,345,443,047.16
Devoluciones de recursos a los familiares de afiliados fallecidos	24,834	25,047	25,333	25,615	25,956	26,244	26,627	26,939	27,272	27,625	27,974	28,294	28,294
Monto de Devoluciones de recursos a los familiares de afiliados fallecidos	RD\$ 6,495,203,329.16	RD\$ 6,586,845,750.84	RD\$ 6,683,206,656.80	RD\$ 6,784,978,929.36	RD\$ 6,915,151,545.00	RD\$ 7,011,515,499.52	RD\$ 7,148,648,313.46	RD\$ 7,266,637,599.24	RD\$ 7,381,172,842.42	RD\$ 7,535,446,559.88	RD\$ 7,657,162,350.88	RD\$ 7,763,908,621.91	RD\$ 7,763,908,621.91
Instrumentos financieros de oferta pública aprobados como alternativa de inversión para los fondos de pensiones	153	153	157	157	161	161	164	164	168	168	168	170	170



Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Monto emisiones instrumentos financieros de oferta pública como alternativa de inversión para los fondos de pensiones <sup>7</sup>	RD\$ 717,492,078,636.00	RD\$ 717,492,078,636.00	RD\$ 749,292,718,636.00	RD\$ 749,292,718,636.00	RD\$ 798,821,408,636.00	RD\$ 798,821,408,636.00	RD\$ 806,321,408,636.00	RD\$ 806,321,408,636.00	RD\$ 850,856,538,636.00	RD\$ 850,856,538,636.00	RD\$ 850,856,538,636.00	RD\$ 857,856,538,636.00	RD\$ 857,856,538,636.00
Personas sensibilizadas en materia de educación previsional	89,515	90,997	93,561	95,305	97,836	100,087	102,134	105,358	107,811	109,133	113,300	114,596	114,596

\*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.



## b. Matriz de Gestión Presupuestaria

<b>Código programa / subprograma</b>	<b>Nombre del programa</b>	<b>Asignación presupuestaria 2024 (RD\$)</b>	<b>Ejecución a diciembre 2024 (RD\$)</b>	<b>% Desempeño financiero</b>
11	Supervisión y fiscalización del Sistema Dominicano de Pensiones	704,751,315.00	608,310,517.66	86%
Total		704,751,315.00	608,310,517.66	

*Fuente: Dirección Administrativa Financiera*



**c. Matriz de Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA)**

MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2024								
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 del Sistema Dominicano de Pensiones.	Cantidad de nuevos mecanismos de supervisión implementados.	Anual	2	1	1	100%
			Porcentaje de expedientes de discapacidad revisados en el período.	Mensual	≥ 97%	≥ 95%	95%	100%
			Porcentaje de expedientes de pago de beneficios por ingreso tardío revisados en el período.	Mensual	≥ 96%	≥ 90%	98%	100%
			Porcentaje de expedientes de sobrevivencia revisados en el período.	Mensual	≥ 89%	≥ 85%	93%	100%
			Porcentaje de expedientes de vejez revisados en el período.	Mensual	88%	≥ 80%	97%	100%
			Porcentaje de expedientes de cesantía por edad avanzada revisados en el período.	Mensual	95%	≥ 80%	100%	100%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2024**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
2	Dirección de Control Operativo	Supervisión del proceso de Administración de la Cuenta de Capitalización Individual (CCI).	Cantidad promedio de días que se tarda en responder las solicitudes de reactivación de CCI.	Mensual	2 días hábiles	≤5 días hábiles	2 días hábiles	100%
		Supervisión Cifras de Entrega de Estados de CCI-supervisión de proceso de traspaso.	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 de Promotores y Representantes de Traspaso.	Promedio de días de respuesta a solicitudes de registro y baja de promotores remitidas por las AFP.	Mensual	1 día hábil	2 días hábiles	1.5 días hábiles	100%
		Supervisión de Estados Financieros (EEFF) de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).	Cantidad de días en que se entrega el informe de EEFF de las AFP luego de la recepción de los estados cargados correctamente por las AFP a través del Sistema Automatizado de Supervisión (SAS).	Mensual	9 días hábiles	10 días hábiles	8 días hábiles	100%
		Inspección a los entes supervisados.	Porcentaje de informes de inspección entregados a los entes supervisados en un plazo	Trimestral	92%	100%	100%	100%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2024**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
			no mayor de 15 días hábiles contados a partir de la fecha del acta de cierre.					
			Porcentaje de cumplimiento del programa anual de inspección.	Trimestral	92%	100%	100%	100%
		Evaluación de Promotores de Pensiones.	Tiempo de remisión de los informes de resultados de evaluación de promotores. <sup>8</sup>	Semestral	9 días hábiles	9 días hábiles	8 días hábiles	100%
3	Dirección de Estudios	Boletines Estadísticos Trimestrales publicados.	Cantidad de Ediciones de Boletines Estadísticos Trimestrales.	Trimestral	4	4	4	100%
		Análisis y difusión de las estadísticas operativas y financieras del Sistema Previsional.	Cantidad de ediciones de Resumen Estadístico Previsional (REP) publicadas en el plazo establecido.	Trimestral	12	12	12	100%
			Cantidad de Notas sobre Pensiones publicados en el plazo establecido.	Trimestral	N/D	4	4	100%

<sup>8</sup> El indicador “*Tiempo de remisión de los informes de resultados de evaluación de promotores*”, presenta el resultado correspondiente al segundo semestre de 2024. La medición del primer semestre presentó rezagos, debido a que no se realizaron las evaluaciones a los promotores de las AFP, según lo programado, no obstante; se aplicaron los exámenes a los promotores de las AFP en formato digital durante el semestre julio – diciembre de 2024, utilizando la plataforma diseñada acorde con lo establecido con la puesta en vigencia de la Circular SIPEN núm. 130-24, sobre guía de evaluación de los promotores de pensiones, la cual sustituyó la Circular SIPEN núm. 89-13, cumpliendo con el estándar de plazo para emisión del informe de la citada evaluación.



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2024**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
			Cantidad de Serie de Investigación y Documentos de Trabajo realizados en el plazo establecido.	Semestral	3	2	2	100%
			Cantidad de Encuesta de Conocimiento del Sistema Dominicano de Pensiones.	Anual	N/D	1	1	100%
			Porcentaje de avance en la ejecución de las actividades del proyecto "Diseño e implementación del almacén central de datos (Data Warehouse) y Sistema de Inteligencia de Negocio (BI) Implementado para el SDP programadas.	Anual	100%	100%	100%	100%
		Supervisión y gestión integral de riesgos de las entidades administradoras SDVS.	Porcentaje de ejecución de la Supervisión Integral de Riesgo Operativo 2024.	Anual	100%	100%	100%	100%
		Acciones formativas entorno al SDP impartidas	Cantidad de personas formadas en la especialidad, cursos y diplomados.	Anual	301	350	593	100%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2024**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
		(cursos, talleres, diplomados y especialidad de pensiones).	Porcentaje de satisfacción con la capacitación de acciones formativas en torno al SDP impartidas.	Semestral	100%	100%	96%	96%
			Porcentaje de los participantes en acciones formativas con competencias adquiridas en materia previsional avaladas o certificadas por la SIPEN	Anual	73%	74%	74%	100%
		Divulgación y sensibilización sobre los deberes y derechos del SDP.	Cantidad de acciones formativas de corta duración impartidas.	Trimestral	33 acciones formativas	40 acciones formativas	60 acciones formativas	100%
			Cantidad de participantes en acciones formativas de corta duración.	Trimestral	1,513 personas	1,600 personas	5,065 personas	100%
			Cantidad de personas atendidas en los lugares estratégicos.	Trimestral	N/D	700 personas	2,499 personas	100%
		Atención al usuario.	Índice de accesibilidad a los servicios.	Trimestral	97%	94%	98%	100%
		Elaboración de certificaciones del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP).	Porcentaje de solicitud de certificaciones del Sistema Dominicano de Pensiones que son elaboradas en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles.	Trimestral	100%	100%	99%	99%
		Satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la SIPEN.	Índice de satisfacción de los servicios presenciales.	Trimestral	99%	90%	99%	100%
			Índice de satisfacción de los servicios virtuales.	Trimestral	75%	90%	86%	96%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2024**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance		
4	Dirección de Control de Inversiones	Supervisión de la valoración de las inversiones de los fondos de pensiones y seguimiento a los límites de Inversión.	Resoluciones emitidas sobre el control de las inversiones locales de los fondos de pensiones y del manual de cuentas de los fondos de pensiones. <sup>9</sup>	Semestral	N/D	100%	0%	0%		
			Cantidad de vector de precios remitidos dentro del plazo establecido.	Trimestral	2,783	2,772	2,772	100%		
			Cantidad de reportes de Rentabilidad Mínima y Reserva de Fluctuación.	Trimestral	12	12	12	100%		
			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%	
				Supervisión de la valoración de las inversiones de los	Cantidad de Informes sobre Evaluación SIRO al proceso de inversiones de las AFP.	Anual	1	1	1	100%

<sup>9</sup> Este indicador presentó rezagos respecto de los resultados esperados, debido a que el área durante la primera etapa de ejecución de la iniciativa vinculado a su alcance, se dedicó a la realización de un análisis exhaustivo sobre el impacto que se han estado generando en los portafolios de los fondos de pensiones, debido a modificaciones en la valoración de las inversiones de los citados fondos de pensiones, dado generalmente a eventos coyunturales y que se relacionan con el proceso. Expresado esto, se consideró prudente seguir observando el comportamiento de los hechos antes señalados, a los fines de incluir las disposiciones finales en el marco jurídico compilado que se está trabajando, como parte la modificación de la normativa compendiada sobre las inversiones de fondos de pensiones.



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2024**

<b>No.</b>	<b>Área</b>	<b>Producto</b>	<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Línea base</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>	<b>Porcentaje de avance</b>
		fondos de pensiones y seguimiento a los límites de inversión.						
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%
		Revisión de las solicitudes de registro de firma de auditores externos de las AFP.	Porcentaje de solicitudes de registro de firma de auditores externos de las AFP que son revisadas en un tiempo no mayor a 90 días hábiles. <sup>10</sup>	Anual	100%	100%	N/A	N/A
		Actualización de la documentación corporativa de las AFP, planes de pensiones existentes y firmas de auditores externos de	Porcentaje de actualización de la documentación corporativa de las AFP, planes de pensiones existentes y firmas de auditores externos que son revisadas.	Anual	100%	100%	100%	100%

<sup>10</sup> Este indicador no presenta resultados debido a que en el año 2024 no se recibieron solicitudes de firma de auditores externos de las AFP.



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2024**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
		las AFP.						
		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%	100%	100%	100%
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).	Porcentaje de revisiones periódicas validadas.	Semestral	100%	≥ 96%	96.55%	100%
			Cantidad de nuevas emisiones aprobadas.	Anual	16	16	17	100%
7	Oficina de Acceso a la Información Pública	Servicio al ciudadano de acceso a la información pública.	Porcentaje de cumplimiento de los plazos establecidos en la ley 200-04.	Mensual	100%	100%	100%	100%
			Tiempo de respuestas de las informaciones solicitadas a través del 311.	Mensual	10 días hábiles	10 días hábiles	3 días hábiles	100%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2024**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
		Gestión y coordinación de la sección de Transparencia Institucional.	Calificación de la evaluación del portal de Transparencia emitida por la DIGEIG. <sup>11</sup>	Mensual	89%	90%	93.56%	100%
8	Dirección de Planificación y Desarrollo	Mantener la certificación internacional bajo el estándar de la norma ISO 9001 vigente.	Porcentaje de cierre de los hallazgos de auditorías del sistema de gestión de calidad (SGC-SIPEN) que se planifique su tratamiento en el período evaluado.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
		Formulación, seguimiento y evaluación de presupuesto físico-financiero.	Tiempo de cumplimiento para el registro de los productos en el SIGEF.	Trimestral	8 días hábiles	8 días hábiles	8 días hábiles	100%
			Cantidad de informes remitidos a DIGEPRES en el plazo establecido.	Anual	1	1	1	100%
		Seguimiento oportuno al Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).	Cantidad de informes elaborados en el plazo establecido.	Trimestral	4	4	4	100%

<sup>11</sup> El resultado presentado contempla la calificación hasta octubre de 2024.



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2024**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
		Seguimiento al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).	Tiempo de cumplimiento de remisión informe trimestral del SISMAP.	Trimestral	8 días hábiles luego de finalizado el trimestre	8 días hábiles luego de finalizado el trimestre	8 días hábiles luego de finalizado el trimestre	100%
		Satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la SIPEN.	Índice de Satisfacción Ciudadana. (Servicios Presenciales - Servicios Virtuales - Servicios Institucionales) – MAP.	Anual	88%	90%	100%	100%
		Memoria Institucional.	Tiempo de cumplimiento de entrega de la memoria institucional.	Anual	Primeros 13 días hábiles del mes de diciembre	Primeros 13 días hábiles del mes de diciembre	11 días hábiles del mes de diciembre	100%
			Porcentaje de cumplimiento de indicador de memorias, conforme estándar del Ministerio de la Presidencia (MINPRE).	Anual	98.5%	98.5%	98.5%	100%
		Formulación, monitoreo y seguimiento al Plan de mejora CAF.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mejora CAF.	Anual	100%	100%	100%	100%
		Seguimiento y evaluación de la satisfacción de los clientes/usuarios.	Porcentaje de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano.	Anual	98%	90%	100%	100%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2024**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
		Seguimiento y evaluación del PEI 2021-2025 y POA 2023.	Número de Informe de Resultados: Evaluación del Desempeño del PEI 2021-2025.	Semestral	2	2	2	100%
			Tiempo de cumplimiento de entrega del informe trimestral del desempeño del Plan Operativo Anual (POA).	Trimestral	9.5 días hábiles a partir del cierre de la evaluación	10 días hábiles a partir del cierre de la evaluación (plazo de entregables mensuales de las áreas)	10 días hábiles	100%
		Formulación del POA 2025 con Enfoque a Resultados.	Porcentaje del Plan Operativo Anual (POA) 2025 formulados.	Anual	100%	100%	100%	100%
		Elaboración Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).	Porcentaje de PACC 2025 revisados y remitidos conforme a los plazos definidos por la DGCP.	Anual	100%	100%	100%	100%
		Formulación y ejecución del Programa de Responsabilidad Social (PRS).	Porcentaje de implementación PRS 2024.	Trimestral	93%	95%	97%	100%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2024**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
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	50%	100%	100%	100%
			Porcentaje de cierre de hallazgos generados a través de procesos de evaluación de la conformidad del SGSI.	Semestral	29%	90%	46%	51%
		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 cumplimiento con el requerimiento de mejoras de los softwares existentes.	Mensual	100%	95%	100%	100%
		Soporte a usuario.	Porcentaje de valoración "muy bueno y bueno" de los servicios tecnológicos.	Trimestral	99%	90%	100%	100%
			Tiempo promedio de respuesta a las Solicitudes de Soporte Técnico.	Mensual	1.25 hora	≤ 1 hora	53 minutos	100%
		Requerimientos de nuevos desarrollos de software.	Porcentaje de satisfacción a requerimientos con el desarrollo de software.	Semestral	100%	95%	100%	100%
10	Dirección Administrativa y Financiera	Gestión oportuna de las correspondencias.	Porcentaje de comunicaciones internas y externas entregadas	<del>Trimestral</del> Trimestral	<del>N/DN/D</del>	<del>90%</del> 90%	<del>95%</del> 96%	<del>100%</del> 100%



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2024**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
			dentro de los plazos establecidos.					
		Pagos a suplidores 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.	Porcentaje de pagos de las obligaciones fiscales de SIPEN realizadas a tiempo (ISR-ITBIS-TSS).	Mensual	N/D	100%	100%	100%
		Elaboración de Estados Financieros.	Tiempo de entrega del estado financiero.	Mensual	7 días hábiles	7 días hábiles	7 días hábiles	100%
		Estado Financiero semestral.	Tiempo de entrega del estado financiero (semestral). <sup>12</sup>	Semestral	15 días hábiles	15 días hábiles	14 días hábiles	100%
		Ejecución presupuestaria por productos de la EPP.	Tiempo de entrega de la documentación requerida de la EPP.	Mensual	11 días hábiles	15 días hábiles	9 días hábiles	100%
		Conciliaciones Bancarias.	Tiempo de entrega del reporte de conciliación bancaria.	Mensual	4 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	Semestral	5 días luego de finalizado el semestre	8 días luego de finalizado el semestre	8 días luego de finalizado el semestre	100%

<sup>12</sup> El indicador no incluye los resultados del cuarto trimestre de 2024 debido a que se encuentra dentro del plazo para reportar al órgano rector.



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2024**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
			Ítems cargados en el portal de transparencia.					
		Cuadro Estadístico Mensual.	Tiempo de Entrega del Informe de los Estados Financieros (EF). <sup>13</sup>	Mensual	8 días hábiles	10 días hábiles	13 días hábiles	0%
		Formulación presupuestaria.	Tiempo de carga del presupuesto a la plataforma DIGEPRES.	Anual	1 día hábil	7 días hábiles	7 días hábiles	100%
		Mantenimiento preventivo de la infraestructura.	Porcentaje de cumplimiento programa de mantenimiento preventivo de infraestructura física.	Mensual	99%	100%	100%	100%
11	Dirección de Gestión Humana	Capacitación y adiestramiento de personal.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación.	Trimestral	87%	86%	92%	100%
			Porcentaje de cumplimiento de la Evaluación de la Eficacia de la Capacitación.	Semestral	100%	100%	100%	100%
		Clima Laboral.	Índice de Clima Laboral.	Anual	88%	83%	89%	100%
			Porcentaje de mejoras implementadas acorde a los resultados de clima laboral.	Anual	60%	80%	86%	100%
		Evaluación de Desempeño.	Índice de tardanza.	Trimestral	5%	≤7%	6%	100%
			Índice de ausentismo.	Trimestral	1.18%	≤1.2%	0.6%	100%

<sup>13</sup> Este indicador no alcanzó los resultados esperados, debido a que el Informe del Cuadro Estadístico Mensual para el mes de mayo de 2024 no fue emitido en el plazo establecido.



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2024**

<b>No.</b>	<b>Área</b>	<b>Producto</b>	<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Línea base</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>	<b>Porcentaje de avance</b>
12	Dirección de Comunicaciones	Elaboración y ejecución de Plan de Comunicación Anual 2024.	Porcentaje de ejecución del Plan de Comunicación 2024.	Trimestral	100%	95%	100%	100%
13	Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Sensibilización de los servidores públicos sobre el comportamiento ético.	Porcentaje de servidores alcanzados a través de las actividades de sensibilización en ética pública.	100%	100%	100%	100%	100%



#### d. Resumen del Plan de Compras

<b>DATOS DE CABECERA PACC</b>	
Monto estimado	RD\$165,235,431.02
Cantidad de procesos registrados	100
Capítulo	5205
Sub-capítulo	01
Unidad ejecutora	0001
Unidad compra	Superintendencia de Pensiones
Año fiscal	2024
Fecha de aprobación	
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN</b>	
Bienes	RD\$22,754,741.00
Obras	RD\$57,380,000.00
Servicios	RD\$68,500,690.02
Servicios: consultoría	RD\$16,600,000.00
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	RD\$0.00
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME</b>	
MiPymes	RD\$15,860,675.00
MiPymes mujer	RD\$3,509,220.00
No MiPymes	RD\$145,865,536.02
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO</b>	
Compras por debajo del umbral	RD\$8,180,666.00
Compra menor	RD\$14,575,635.00
Comparación de precios	RD\$108,965,130.02
Licitación pública	RD\$0.00
Licitación pública internacional	RD\$0.00
Licitación restringida	RD\$0.00
Sorteo de obras	RD\$0.00
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	RD\$0.00
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	RD\$0.00
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	RD\$14,000.00
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	RD\$5,100,000.00
Excepción - proveedor único	RD\$11,000,000.00
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40% del monto total del proyecto, obra o servicio	RD\$0.00
Excepción - resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor	RD\$0.00

*Fuente: Dirección Administrativa Financiera*

