



**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES (SIPEN)

FECHA:

27-06-2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	En 2023, se llevó a cabo la identificación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), con la finalidad de recabar información para la adecuada revisión de la misión y visión de la Institución. Dicho ejercicio contó con la participación de todas las áreas de la SIPEN y su personal, de manera que el levantamiento de dichos aspectos se realizara desde la perspectiva de cada uno de los empleados, de manera concreta y ecuaníme. Como resultado de estos ejercicios y, tomando el análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) revisó y consensuó su misión y visión, las cuales se mantienen vigentes, sosteniendo en las mismas una definición amplia y objetiva en el Plan Estratégico Institucional 2021-2025. Asimismo, se contemplan las propuestas de valor para los afiliados y beneficiarios, así como el impacto que tienen los procesos y proyectos sobre	

el objetivo social. De igual manera, este proceso es reforzado por la entidad, mediante la revisión y análisis de los factores internos y externos (FODA) que inciden en la operatividad de la SIPEN, así como de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes a la misma, labor que se realiza de acuerdo con lo definido en los requisitos 4.1 y 4.2 de la Norma ISO 9001:2015.

Por último, dichos lineamientos estratégicos se han articulado con los compromisos derivados de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), Metas de Gobierno y el Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social 2021-2024. En ese escenario general, en el documento se presentan los detalles sobre los tópicos analizados y valorados para establecer las prioridades en las que se enfocará la Superintendencia de Pensiones durante el período 2021-2025.

Lineamientos de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) de la República Dominicana 2030 y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) ***“República Dominicana es un país próspero, donde se vive con dignidad, seguridad y paz, con igualdad de oportunidades, en un marco de democracia participativa, ciudadanía responsable e inserción competitiva en la economía global, y que aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora y sostenible”***. En el referido objetivo específico, se

tienen los siguientes lineamientos entre sus medidas de política y de producción prioritaria:

- *Adoptar las disposiciones necesarias para integrar los fondos de pensiones creados mediante leyes específicas o planes corporativos al SDSS, para dar cumplimiento al Art. 41 de la Ley núm. 87-01.*
- *Fortalecer las comisiones médicas, nacionales y regionales, que permitirán garantizar un sistema único de evaluación y calificación del grado de discapacidad y agilizar el otorgamiento de pensiones por ese concepto.*
- *Identificar nuevos instrumentos de inversión para la colocación de los Fondos de Pensiones, de modo que la diversificación de la cartera de inversiones permita lograr mayores rendimientos.*

La SIPEN siempre ha apostado al logro de estas líneas de acción, así lo demuestran las iniciativas ejecutadas a través de sus planificaciones estratégicas anteriores, en las cuales se puede advertir que la institución ha adoptado las medidas pertinentes para su cumplimiento. En lo que respecta al tercer lineamiento, en los instrumentos de planificación institucional para el período en cuestión se reflejarán actividades recurrentes que persiguen la diversificación de la cartera de inversiones de los fondos de pensiones.

Lineamientos Estratégicos del Plan Estratégico del SDSS 2021-2024:

- *Universalización de la cobertura y mejoramiento de la calidad, acceso y oportunidad del servicio.*
- *Fortalecimiento de la cultura de seguridad social y posicionamiento del SDSS.*
- *Actualización y aplicación del marco regulatorio del SDSS.*
- *Gestión de riesgos y sostenibilidad financiera.*
- *Transformación digital y agilidad de procesos.*
- *Desarrollo, gobernanza y gestión del conocimiento institucional. En cuanto al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), se consideran los resultados esperados correspondientes a la protección social en materia de pensiones a través de la planificación estratégica del sector de la seguridad social, la cual se concibe con el objetivo de generar valor en la entrega de los servicios y satisfacción de necesidades de los ciudadanos desde una perspectiva integral.*

En consonancia con los instrumentos de planificación nacional antes mencionados, el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 de la SIPEN, parte del marco que traza su misión y visión, las cuales persiguen y rezan: **“Resguardar los derechos previsionales de los afiliados y sus**

beneficiarios, aplicando las mejores prácticas de regulación, supervisión y fiscalización al Sistema Dominicano de Pensiones” y “Ser modelo de excelencia en materia de regulación, supervisión y fiscalización entre las entidades homólogas, con reconocimiento nacional e internacional”,

En el mismo tenor, la SIPEN realiza periódicamente su Reunión de Alineación Estratégica (RAE) y Taller de Alineamiento Estratégico, con la finalidad de incorporar mejoras que se consideren necesarias, tanto a la misión, visión y valores, como al Plan Estratégico Institucional vigente.

Anualmente la Dirección de Planificación y Desarrollo, inicia nueva vez, el proceso de revisión de análisis de los factores internos y externos (FODA) que inciden en la operatividad de la SIPEN, así como de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Evidencias

- Plan Estratégico Institucional 2021-2025.
- Procedimiento de Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (**DPD-PR-011**).
- Encuesta de Satisfacción de Partes Interesadas 2023.
- Misión, visión y valores institucionales

	<p>(DES-OD-001).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Reuniones Alineación Estratégica (RAE) 2023. • Cuadros con la visión y misión institucional. • Fondo de pantalla de las computadoras y la portada de la página web SIPEN. 	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>A partir de los resultados del análisis de la encuesta sobre expectativas de las partes interesadas, realizada en 2022, la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) revisó y redefinió los Valores Institucionales que se mantienen en la actualidad como parte del Plan Estratégico Institucional 2021-2025, bajo los cuales deben regirse todos los colaboradores de la institución, tomando en cuenta tanto los grupos de interés como sus empleados. Las Reuniones de Alineación Estratégica (RAE) realizadas para definir la Misión y Visión contaron con la participación de varios empleados, en adición a los Directivos, con la finalidad de complementar el levantamiento de información y el consenso de estas.</p> <p>El Plan Estratégico Institucional se encuentra disponible tanto en la página web de la SIPEN, como la Intranet, por lo que todos los empleados y grupos de interés tienen acceso a consultar el mismo y obtener información sobre los planes de la SIPEN en el período 2021-2025. Asimismo, la cuarta</p>	

versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, renovada y revisada conjuntamente con el Ministerio de Administración Pública (MAP), permitiendo así a los empleados y público en general acceder a ella, de manera que pueda estar al alcance de cada grupo de personas.

Los empleados de nuevo ingreso cuentan con participación inmediata ya que, al ser contratados, reciben la Ley núm. 41-08 y su reglamento núm. 523-09, así como también el Código de Ética y Conducta de la SIPEN. Del mismo modo, los colaboradores que ya han pasado el período probatorio pueden ser considerados elegibles para formar parte de la Comisión de Ética Pública, siempre que reúnan los requisitos establecidos en la Resolución núm. 1/2020 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

En este sentido, la Comisión de Ética Pública de la SIPEN (CEP-SIPEN), conformada a partir de las nuevas disposiciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), mantiene su funcionamiento respetando en todo momento el marco general de valores del sector público.

La SIPEN, en su proceso de cumplimiento con los requerimientos de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación, ha logrado las siguientes certificaciones: **NORTIC A2:2021**, para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos

del Estado Dominicano; **NORTIC A6:2016**, sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano; **NORTIC E1:2022** para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

Evidencias

- Postulados estratégicos SIPEN.
- Manual de Inducción al Personal (**DRH-MA-001**).
- Plan Estratégico Institucional 2021-2025 en el página web SIPEN.
- 4ta. versión renovada de la Carta Compromiso al Ciudadano .
- Procedimiento de Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (**DPD-PR-011**).
- Código de Ética y Conducta SIPEN 2021.
- Correos electrónicos de convocatoria elecciones de la Comisión de Ética Pública SIPEN.
- Calificaciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- Actividades de la Comisión de Ética Pública SIPEN (fotos, acusos de recibos,

	<p>convocatorias vía Intranet).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de información en Datos Abiertos GOB RD. • Certificados NORTIC. 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La entidad revisa su misión, visión y valores institucionales de manera periódica a través de la ejecución de las reuniones de revisión por la dirección (Ver procedimiento de Revisión por la Dirección (DPD-PR-004) donde se tratan temas sobre el desempeño de los procesos y conformidad del servicio.</p> <p>Además, en el diseño del Plan Estratégico Institucional 2021-2025 de la institución se realizó un Análisis FODA y un análisis de partes interesadas, asimismo como la misión, visión y valores con la finalidad de detectar oportunidades que requieran ajustar los postulados estratégicos a los cambios tanto a nivel interno y externo.</p> <p>Lineamientos de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) de la República Dominicana 2030 y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP): “República Dominicana es un país próspero, donde se vive con dignidad, seguridad y paz, con igualdad de oportunidades, en un marco de democracia participativa, ciudadanía responsable e inserción competitiva en la economía global, y que aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora y sostenible”, en</p>	

este objetivo específico se tienen los siguientes lineamientos entre sus medidas de política y de producción prioritaria:

- 1. Adoptar las disposiciones necesarias para integrar los fondos de pensiones creados mediante leyes específicas o planes corporativos al SDSS, para dar cumplimiento al Art. 41 de la Ley núm. 87-01.*
- 2. Fortalecer las comisiones médicas, nacionales y regionales, que permitirán garantizar un sistema único de evaluación y calificación del grado de discapacidad y agilizar el otorgamiento de pensiones por ese concepto.*
- 3. Identificar nuevos instrumentos de inversión para la colocación de los Fondos de Pensiones, de modo que la diversificación de la cartera de inversiones permita lograr mayores rendimientos*

La SIPEN siempre ha apostado al logro de estas líneas de acción, así lo demuestran las iniciativas ejecutadas a través de sus planificaciones estratégicas anteriores, en las cuales se puede advertir que la institución ha adoptado las medidas pertinentes para su cumplimiento. En lo que respecta al tercer lineamiento, en los instrumentos de planificación institucional para el período en cuestión se reflejarán actividades recurrentes que persiguen la diversificación de la cartera de inversiones de los fondos de pensiones.

Lineamientos Estratégicos del Plan Estratégico del SDSS 2021-2024:

- Universalización de la cobertura y mejoramiento de la calidad, acceso y oportunidad del servicio.
- Fortalecimiento de la cultura de seguridad social y posicionamiento del SDSS.
- Actualización y aplicación del marco regulatorio del SDSS.
- Gestión de riesgos y sostenibilidad financiera.
- Transformación digital y agilidad de procesos.
- Desarrollo, gobernanza y gestión del conocimiento institucional

En consonancia con los instrumentos de planificación nacional antes mencionados, el Plan Estratégico Institucional 2021-2025, parte del marco que traza su Misión y Visión, las cuales persiguen y rezan: **“Resguardar los derechos previsionales de los afiliados y sus beneficiarios, aplicando las mejores prácticas de regulación, supervisión y fiscalización al Sistema Dominicano de Pensiones”** y **“Ser modelo de excelencia en materia de regulación, supervisión y fiscalización entre las entidades homólogas, con reconocimiento nacional e internacional”**, respectivamente, incidiendo de esta manera en la igualdad social y la reducción progresiva de la pobreza. Su operatividad se presenta a través de tres (3) Ejes Estratégicos, con sus respectivos

	<p>objetivos, y la descripción de los mismos está contenida en los apartados anteriores del presente documento. En efecto, contiene las principales prioridades y retos, así como las líneas de acción estratégicas a llevar a cabo.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La SIPEN realiza reuniones para informar al personal sobre actividades, proyectos generales y/o capacitaciones, tal como la actividad de planificación anual, la cual se realizó para todo el personal, con la presentación de los logros y metas alcanzados durante el año 2023 y se visualizó conjuntamente los del año 2024, de manera que todos los colaboradores de la SIPEN se identifiquen con la consecución de la misión, visión y objeto social de la institución.</p> <p>Del mismo modo, la SIPEN mantiene comunicación constante con todos los grupos de interés a través de publicaciones periódicas, como el Boletín Estadístico Trimestral o el Resumen Estadístico, ambos publicados en la página web institucional, así como la Carta Compromiso al Ciudadano, que incluye los Postulados Estratégicos de la entidad (misión, visión y valores).</p> <p>La misión, visión y valores, y la Política de Calidad (DES-PC-001) de la SIPEN se encuentran colocados físicamente en diferentes áreas de la sede y en las pantallas de los equipos asignados a los usuarios (pc y laptops), evidenciando su promoción permanente.</p>	

Para mantener o mejorar los estándares establecidos, la SIPEN realiza encuestas periódicas sobre los Servicios del página web, con la finalidad de detectar alguna mejora que pudiera implementarse y, medir el interés de las personas que la utilizan, asimismo, se establecen Planes de Acción que se derivan de estas encuestas.

La SIPEN, en su proceso de cumplimiento con los requerimientos de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación, ha logrado las siguientes certificaciones: **NORTIC A2:2021**, para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano; **NORTIC A6:2016**, sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano; **NORTIC E1:2022** para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

Evidencias

- Resultados Reunión de Alineación Estratégica (RAE) 2023-2024.
- Cuadros con la visión, misión y valores institucionales.
- Sección Boletín Estadístico Trimestral y Resumen Estadístico en página web SIPEN.
- Evidencia de la difusión y capacitación sobre Plan Estratégico Institucional 2021-

	<p>2025 a través de la Intranet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional 2023. • Carta Compromiso al Ciudadano renovada en su 4ta. versión. • Boletín Estadístico Trimestral 2023-2024. • Fondo de pantalla de las computadoras y la portada de la página web. • Difusión en la Intranet de los postulados estratégicos. • Encuestas Servicios Página Web/Presenciales. • Encuesta de Productos y Servicios Partes Interesadas. • Certificaciones NORTIC. • Certificados Norma ISO 9001:2015. 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional 2021-2025 constituye un ejercicio realizado por la institución con miras a impulsar la eficacia y eficiencia de su rol de regulador y supervisor, involucrando dentro de sus labores a los distintos grupos de interés. Dicho plan ostenta la implementación de estrategias de impacto, basadas en modernas prácticas organizacionales.</p> <p>Las estrategias del Plan Estratégico Institucional</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).

(PEI) 2021-2025 son el resultado de la aplicación del análisis FODA, misión, visión y valores donde se consideraron las cuestiones externas e internas que afectan a la institución. Además, como parte del proceso de adecuación a la Norma ISO 9001:2015 se realizó un Análisis de Partes Interesadas, donde se identificaron, clasificaron y determinaron los requisitos de estas. La Planificación Estratégica Institucional está contemplada dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

Plan Estratégico Institucional 2021-2025, está enmarcado en 3 Ejes Estratégicos:

- **Eje Estratégico 1: Supervisión y regulación**
 - *Asegurar la protección y el acceso a los derechos de los afiliados y beneficiarios del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP).*

- **Eje Estratégico 2: Atención al usuario**
 - *Garantizar a los afiliados el acceso y la prestación de los servicios.*

- **Eje Estratégico 2: Fortalecimiento Institucional**
 - *Asegurar la eficiencia, la eficacia y la calidad de la gestión operativa institucional.*

Por otra parte, la institución garantiza alcanzar sus propósitos a través de las sesiones de las Reuniones de Alineación Estratégica (RAE), realizadas periódicamente para la revisión de la

planificación estratégica de la organización, incluyendo la evaluación de su desempeño y las acciones necesarias para la ejecución de los planes de acción y el cumplimiento de los postulados estratégicos. Todo este proceso se lleva a cabo de acuerdo a lo definido en el procedimiento de Reuniones de Alineación Estratégica (**DPD-PR-012**).

La SIPEN, como parte del funcionamiento de su **Sistema de Gestión de la Calidad**, realiza revisiones de manera periódica bajo la responsabilidad de la alta dirección con el objetivo de evaluar el cumplimiento de la institución respecto a los requisitos la **Norma ISO 9001:2015**, identificar la necesidad de recursos para el logro de los objetivos previstos, prever factores que puedan afectar el funcionamiento de la institución y definir iniciativas que fomenten el mejoramiento continuo de los procesos hacia el cumplimiento efectivo de los requisitos de las partes interesadas pertinentes. Todo este proceso se lleva a cabo de acuerdo a lo definido en el procedimiento de Revisión por la Dirección (**DPD-PR-004**).

Se puede apreciar que la institución reorganiza la formulación de su Plan Estratégico, analizando las necesidades y expectativas de las partes interesadas del Sistema Previsional, por medio de su participación en actividades vinculadas al sector de la seguridad social, posicionando sus opiniones en diversos aspectos dentro del marco de nuestra actuación y rol de regulador, algunas de ellas son:

- Informes y reuniones realizadas con las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) para la búsqueda de mejoras en la entrega de los Estados de Cuentas de Capitalización Individual a los afiliados.
- Participación en reuniones con el Ministerio de la Presidencia (MINPRE) y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), con el objetivo de dar soporte técnico en la definición de lineamientos generales respecto del Sistema Previsional.
- Participación de la Superintendencia de Pensiones en la Comisión Técnica para la elaboración del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social 2021-2025.
- Participación de la SIPEN en reuniones con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) para la actualización de la planificación estratégica 2021-2025.
- Participación en el Comité Interinstitucional de Pensiones.
- Trabajos en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Participación en reuniones coordinadas con el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y otros involucrados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.

- Participación en reuniones de trabajos con el sector gubernamental, tales como: Contraloría General de la República Dominicana, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).
- Participación en encuentros con el Ministerio de la Presidencia.
- Participación de la SIPEN en reuniones con el equipo y asesor de la Contraloría General de la República, en el marco de la revisión de matrices requeridas por las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) actualizadas y su implementación en la institución.
- Participación de la SIPEN en mesas de trabajo para el estudio de la viabilidad operativa y financiera de la entrada en vigor del Régimen Contributivo-Subsidiado en pensiones.
- Participación de la SIPEN en reunión con personal de UNIPAGO y Dirección de las Comisiones Médicas (CMNR).
- Participación de la SIPEN en reunión con el Comité de Inversiones de la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP), para tratar temas de interés de los fondos de pensiones.

La entidad revisa su misión, visión y valores institucionales de manera periódica a través de la ejecución de las reuniones de revisión por la dirección (ver procedimiento de Revisión por la Dirección (**DPD-PR-004**)) donde se tratan temas sobre el desempeño de los procesos y conformidad del servicio.

Además, en el diseño del **Plan Estratégico Institucional 2021-2025** de la institución se realizó un Análisis FODA y un análisis de partes interesadas, asimismo como la **Misión, Visión y Valores** con la finalidad de detectar oportunidades que requieran ajustar los postulados estratégicos a los cambios tanto a nivel interno y externo. Asimismo, es preciso resaltar que anualmente se realizan estos análisis.

La SIPEN, en su proceso de cumplimiento con los requerimientos de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación, ha logrado las siguientes certificaciones: **NORTIC A2:2021**, para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano; **NORTIC A6:2016**, sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano; **NORTIC E1:2022** para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

Para mantener o mejorar los estándares establecidos, la SIPEN realiza encuestas periódicas sobre los servicios de la página web SIPEN, con la

finalidad de detectar alguna mejora que pudiera implementarse y, medir el interés de las personas que la utilizan.

Del mismo modo, la SIPEN mantiene comunicación constante con todos los grupos de interés a través de publicaciones periódicas, como el Boletín Estadístico Trimestral o el Resumen Estadístico, ambos publicados en la página web institucional, así como la Carta Compromiso al Ciudadano que incluye los Postulados Estratégicos de la entidad (misión, visión y valores).

Evidencias

- Plan Estratégico Institucional 2021-2025.
- Resultados Reunión Alineación Estratégica (RAE) 2023-2024.
- Actas de Revisión por la Dirección 2023-2024.
- Proceso Análisis FODA 2023.
- Procedimientos de Revisión por Dirección (**DPD-PR-004**).
- Cuadros con la visión, misión y valores institucionales.
- Sección Boletín Estadístico Trimestral y Resumen Estadístico en página web SIPEN.

6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.

La SIPEN ha establecido el Régimen Disciplinario Institucional dentro de su Código de Ética y Conducta, el cual describe las normas referentes al sistema de calificación de las faltas, graduación de las sanciones, circunstancias atenuantes y agravantes de las faltas, acciones, recursos y garantías, que integran el régimen disciplinario del personal para esta Superintendencia de Pensiones (SIPEN). El establecimiento de esta política, junto con el seguimiento y acciones de la Comisión de Ética Pública, contribuye a dirigir la organización, asegurando el cumplimiento de las normas éticas y reduciendo la ocurrencia de incumplimientos.

De igual forma, la SIPEN se mantiene en constante cumplimiento con las disposiciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), identificando y remitiendo la información para la elaboración del mapa de riesgos sobre corrupción administrativa.

De igual forma, la SIPEN promueve las prácticas anticorrupción a través de la colocación de un buzón de sugerencias a la Comisión de Ética Pública, a través del cual los empleados también pueden hacer cualquier denuncia de manera anónima.

Nuestra página web se mantiene actualizada con todas las informaciones que hacen referencia a la operatividad financiera de la institución, entre las que se puede detallar: **Estado de Ingresos y Gastos, Balance General, Ejecución**

	<p><i>Presupuestaria, Estado de Flujo de Efectivo, Libro de Banco, además de Cuentas por Pagar a Proveedores de bienes y servicios.</i></p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia Institucional. • Matriz de Indicadores Carta Compromiso al Ciudadano 4ta. versión renovada. • Evaluación de Transparencia Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). • Tabla de calificación del Portal de Transparencia Institucional. • Captura de pantalla noticia de ranking de transparencia. • Código de Ética y Conducta SIPEN. • Buzón de CEP-SIPEN. 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>El Superintendente de Pensiones participa en actividades interinstitucionales acompañado por funcionarios de la institución y, en ocasiones delega la representación de la entidad, según lo estime conveniente. En este mismo sentido, el equipo Directivo de la SIPEN, presidido por el Superintendente de Pensiones, da seguimiento periódicamente a los temas de la agenda estratégica, dentro de un ambiente de liderazgo,</p>	

confianza y respeto mutuo, acorde a lo establecido en los valores institucionales, esto a través de las Reuniones de Alineación Estratégica (RAE). Asimismo, se realiza la Revisión por la Dirección, con la finalidad de involucrar el Equipo Directivo en el desarrollo y desempeño de los procesos organizacionales, para asegurar el cumplimiento de los postulados estratégicos de la institución, los requerimientos legales y la mejora continua.

En este tenor, la relación entre Directivos y empleados está basada en dichos valores, fomentando en todo momento una buena comunicación, la colaboración y el compromiso de los equipos, con la finalidad de lograr el cumplimiento cabal de las metas establecidas en la institución.

Evidencias

- Procedimiento de Reuniones de Alineación Estratégica (**DPD-PR-012**).
- Procedimiento de Revisión por la Dirección (**DPD-PR-004**).
- Resultados Reunión Alineación Estratégica 2023- 2024.
- Actas de Revisión por la Dirección 2023 - 2024.
- Postulados estratégicos institucionales.

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones posee definida una estructura de gestión alineada a la estrategia, planificación, expectativas y necesidades de los grupos de interés. Todos los puestos se encuentran debidamente descritos en términos de funciones, responsabilidades y competencias, en los descriptivos de puestos de cada área funcional.</p> <p>Asimismo, la institución cuenta con el Manual de Organización y Funciones (MOF) elaborado en atención al proceso de ajuste derivado de la Planificación Estratégica Institucional.</p> <p>Por otra parte, la entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad implementado en base a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, el cual se encuentra certificado por la empresa AENOR Internacional desde 2015 y cuyas auditorías de seguimiento muestran resultados satisfactorios, de acuerdo a los informes emitidos. En la actualidad, la institución se encuentra certificada con la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015 y obtuvo la Norma ISO 27001:2014 sobre Gestión de Seguridad de la Información.</p> <p>A través de su Sistema de Gestión de Calidad, ha establecido y documentado el proceso para la generación, seguimiento y cierre de acciones correctivas y planes de mejora, con la finalidad de mejorar continuamente los procesos de la</p>	

institución y la prestación de sus servicios, eliminando las causas de no conformidades identificadas y previniendo que vuelvan a ocurrir, y aplicando iniciativas en base a oportunidades de mejora detectadas. Todo este proceso se lleva a cabo de acuerdo a los lineamientos establecidos en el procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora **(DPD-PR-005)**.

La necesidad de implementar una acción correctiva o de mejora, dependiendo del caso, puede surgir o ser detectada por los siguientes medios:

- Observación o retroalimentación de parte del personal de la institución.
- Auditorías internas y externas al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Servicios no conformes.
- Satisfacción de las partes interesadas (quejas y sugerencia).
- Revisiones por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Análisis y evaluación de los procesos.
- Análisis de riesgos en los procesos.

La SIPEN ha identificado y mapeado todos los procesos clave que describen la prestación de los productos y servicios que ofrece de acuerdo a su misión institucional, y aquellos correspondientes al direccionamiento estratégico y apoyo a los mismos. Todos estos se encuentran documentados a través manuales, políticas, procedimientos, instructivos de

trabajo y/o flujogramas.

Por otra parte, se dispone del procedimiento para la Medición de la Satisfacción de las Partes Interesadas (**DPD-PR-011**), donde se establece su método, frecuencia de aplicación y responsabilidad de análisis, a la vez que en el procedimiento de Revisión por la Dirección (**DPD-PR-004**), se instituye formalmente la incorporación de la retroalimentación de los grupos de interés en las revisiones realizadas al Sistema de Gestión de Calidad.

En cuanto a la gestión estratégica, la SIPEN se sustenta en las modernas prácticas organizacionales y empresariales orientadas en base a la aplicación Sistema, Monitoreo y Evaluación (SME), el cual permitirá a aplicar un mayor nivel de seguimiento a las acciones y actividades consensuadas y planificadas, mediante una supervisión oportuna de los resultados y metas establecidas, por medio de los reportes de monitoreo y evaluación, a los fines de establecer las medidas preventivas y/o correctivas aplicables, para los casos de resultados esperados o productos que no se correspondan en sus características cuantitativas y cualitativas con lo planificado.

Es preciso destacar que, dentro de actividades incorporadas en el Plan Estratégico, se considera la retroalimentación recibida de las partes interesadas, a través de la encuesta diseñada para estos fines. Asimismo, se desarrollaron como parte de la

ejecución del Plan Estratégico 2021-2025, acciones específicas que persiguen dar respuestas a las demandas y oportunidades de mejoras recibidas a través de los diferentes mecanismos de comunicación, con nuestras partes interesadas. De manera puntual, podemos citar:

Plan Estratégico Institucional 2021-2025, está enmarcado en 3 Ejes Estratégicos:

- **Eje Estratégico 1: Supervisión y regulación**
 - ***Asegurar la protección y el acceso a los derechos de los afiliados y beneficiarios del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP).***

- **Eje Estratégico 2: Atención al usuario**
 - *Garantizar a los afiliados el acceso y la prestación de los servicios.*

- **Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional**
 - *Asegurar la eficiencia, la eficacia y la calidad de la gestión operativa institucional.*

Evidencias

- Descripción de perfiles y funciones de puesto.

- Organigrama institucional.
- Certificados de ISO 9001:2015 e ISO 27001:2014.
- Procedimientos y documentos establecidos, según la Norma ISO 9001:2015.
- Mapa de Interrelación de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (**DPD-MP-001**).
- Manual de Organización y Funciones (**DPD-MA-001**).
- Plan Estratégico Institucional 2021-2025.
- Acta de designación del Oficial Gestor de la Estrategia (SMO, por sus siglas en inglés).
- Acta de designación de Representante por la Dirección.
- Procedimiento de Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (**DPD-PR-011**).
- Memoria Institucional 2023.
- Informe de Auditoría Externa ISO 9001:2015 realizada por AENOR.
- Informes de Auditorías Internas al Sistema

	<p>de Gestión de Calidad 2023-2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual (POA) 2023-2024. • Matriz de alineación y presentación Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) POA 2023-2024. • Matriz de Seguimiento a las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (DPD-RC-014). • Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora (DPD-PR-005). • Instructivo Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (DPD-IT-003). • Formulario de Solicitud de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (DPD-FR-002). 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>El seguimiento al Plan Operativo Anual se realiza trimestralmente, a través los entregables correspondientes a informes mensuales de las áreas, cronogramas e indicadores actualizados a cada corte.</p> <p>Asimismo, se establecen objetivos de calidad cada año, los cuales son consensuados con los dueños de procesos, el equipo directivo y el Comité de Calidad, reportando la evolución de los resultados de acuerdo a la periodicidad definida para los indicadores de cada objetivo. Es preciso destacar</p>	

que cada objetivo de calidad tiene especificado un plan de logro que debe agotarse para cumplir con las metas programadas.

De igual manera, para cada proceso se definen los indicadores clave incluidos en la **Matriz de Seguimiento a la Efectividad y Eficacia de los Procesos**, cuyos resultados son monitoreados mensualmente y/ o de acuerdo a la periodicidad definida para cada medición, según aplique. A este respecto, cabe destacar que desde el año 2017 y hasta la fecha actual, a través del Departamento de Calidad en la Gestión se realiza una evaluación de todos los indicadores de gestión que se utilizan en la institución, con el objetivo de analizar y validar los siguientes puntos:

- Tipo de indicador
- Nombre del indicador.
- Forma de cálculo.
- Fuente de información.
- Frecuencia de medición.
- Trazabilidad de la información.

Con este proceso se logra:

- **Rediseñar** la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos.
- **Redefinir** los nombres de los indicadores de gestión para adecuarlos a su naturaleza.
- **Redefinir** las fuentes de información para asegurar la clara trazabilidad de los resultados presentados.

- **Redefinir** la forma de cálculo para ajustarla a la metodología de medición del Indicador de Gestión.
- **Definir** el tipo de indicador de gestión, de acuerdo su evolución a partir de períodos anteriores; clasificándolos en **Indicadores de Cumplimiento** e **Indicadores de Mejora**.

Por otra parte, la institución lleva a cabo los ajustes de la estrategia, como parte del seguimiento a la gestión y ejecución del Plan Estratégico SIPEN, partiendo de las necesidades y requerimientos que se suscitan e impactan en el sector de la Seguridad Social, conforme las orientaciones del Equipo Directivo SIPEN, con miras a responder a las expectativas y necesidades de los grupos de interés. En ese orden, con la instauración del Plan Estratégico 2021-2025 se implementa el Sistema, Monitoreo y Evaluación (SME), el cual permite a la Superintendencia de Pensiones aplicar un mayor nivel de seguimiento a las acciones y actividades consensuadas y planificadas, mediante una supervisión oportuna de los resultados y metas establecidas, a través de los reportes de monitoreo y evaluación, a los fines de establecer las medidas preventivas y/o correctivas aplicables, para los casos de resultados esperados o productos que no se correspondan en sus características cuantitativas y cualitativas con lo planificado.

En consonancia con lo anterior, la institución tiene disponibles diferentes encuestas para medir la satisfacción y percepción de los

ciudadanos/clientes y partes interesadas con relación a los servicios y productos en línea (*online*), presenciales u otros ofrecidos, cuyos resultados son evaluados para responder a sus expectativas e intereses diferenciados. De hecho, se han incluido proyectos en el Plan Estratégico 2021-2025, en respuesta a la retroalimentación obtenida por vía de las citadas encuestas.

Evidencias

- Plan Operativo Anual 2023-2024.
- Objetivos de Calidad 2023-2024.
- Matrices de Seguimiento a los Objetivos de Calidad.
- Plan de Acción Objetivos de Calidad 2023-2024.
- Actas de Comité de Calidad.
- Matrices de Seguimiento a la Efectividad y Eficacia de los Procesos 2023-2024.
- Correos, cronograma e informe de revisión de indicadores de gestión.
- Plan Estratégico Institucional 2021-2025.
- Balance de Gestión: Presentación de la RAE 2023-2024.
- Encuesta de la página web para los

	<p>Servicios en Línea.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Presencial para los Servicios prestados en la SIPEN. • Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas y Plan de Acción. • Matriz de alineación y presentación CNSS-POA 2023-2024. 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones posee definida una estructura de gestión alineada a la estrategia, planificación, expectativas y necesidades de los grupos de interés. y todos los puestos se encuentran debidamente descritos en términos de funciones, responsabilidades y competencias, en los descriptivos de puestos de cada área funcional.</p> <p>Asimismo, el Manual de Organización y Funciones (MOF) se encuentra elaborado en atención al proceso de ajuste derivado de la Planificación Estratégica Institucional.</p> <p>Por otra parte, la entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad implementado en base a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, el cual se encuentra certificado por la empresa AENOR Internacional desde 2015 y cuyas auditorías de seguimiento correspondientes al primer año de implantación, muestran resultados satisfactorios, de acuerdo con los informes emitidos. En la actualidad, la organización logró certificarse con la nueva</p>	

versión de la Norma ISO 9001:2015 y obtuvo la Norma ISO 27001:2014 sobre Gestión de Seguridad de la Información.

La SIPEN a través de su Sistema de Gestión de Calidad, ha establecido y documentado el proceso para la generación, seguimiento y cierre de acciones correctivas y planes de mejora, con la finalidad de mejorar continuamente los procesos de la institución y la prestación de sus servicios, eliminando las causas de no conformidades identificadas y previniendo que vuelvan a ocurrir, y aplicando iniciativas en base a oportunidades de mejora detectadas. Todo este proceso se lleva a cabo de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora (**DPD-PR-005**).

La necesidad de implementar una acción correctiva o de mejora, dependiendo del caso, pueden surgir o ser detectada por los siguientes medios:

- *Observación o retroalimentación de parte del personal de la institución.*
- *Auditorías Internas y Externas al Sistema de Gestión de la Calidad.*
- *Servicios no conformes.*
- *Satisfacción de las Partes Interesadas (quejas y sugerencia).*
- *Revisiones por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad.*
- *Análisis y evaluación de los procesos.*

- *Análisis de Riesgos en los Procesos.*

La SIPEN estableció su Plan Estratégico Institucional para el período 2021-2025, a través de un proceso participativo e inclusivo con representación de las áreas de la organización, donde fueron revisados y reformulados los postulados estratégicos institucionales, dentro del contexto actualizado del Sistema Dominicano de Pensiones y articulando las iniciativas a los instrumentos de planificaciones nacionales y sectoriales, como lo son la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público y el Plan Estratégico 2021-2024 del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Es preciso destacar que, dentro de actividades incorporadas en el referido Plan Estratégico, se considera la retroalimentación recibida de las partes interesadas, a través de la encuesta diseñada para estos fines. Asimismo, se desarrollaron como parte de la ejecución del Plan Estratégico 2021-2025, acciones específicas que persiguen dar respuestas a las demandas y oportunidades de mejoras recibidas a través de los diferentes mecanismos de comunicación, con nuestras partes interesadas.

Evidencias

- Organigrama Institucional (**DES-EO-001**).
- Manual de Organización y Funciones (**DPD-**

MA-001).

- Certificados de ISO 9001:2015.
- Procedimientos y documentos establecidos, según la Norma ISO 9001:2015.
- Mapa de Interrelación de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (**DPD-MP-001**).
- Plan Estratégico Institucional 2021-2025.
- Procedimiento de Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (**DPD-PR-011**).
- Memoria Institucional 2023.
- Informe de Auditoría Externa ISO 9001:2015 realizada por AENOR.
- Informes de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad 2023-2024.
- Plan Operativo Anual (POA) 2023-2024.
- Matriz de alineación y presentación Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) POA 2023-2024.
- Matriz de Seguimiento a las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (**DPD-**

	<p>RC-014).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Seguimiento a las Observaciones de Auditorías Internas y Externas. • Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora (DPD-PR-005). • Instructivo Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (DPD-IT-003). • Formulario de Solicitud de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (DPD-FR-002). • Convocatorias y Actas de Reuniones de Alineación Estratégica (RAE) 2023-2024. • Actas Reuniones de Seguimiento 2023-2024. • Informes de Seguimiento a los Acuerdos de la Reuniones de Alineación Estratégica 2023-2024. • Matriz de Seguimiento a Efectividad de los Procesos 2023-2024. 	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>El Plan Estratégico SIPEN 2021-2025 está diseñado en base a la implementación del Sistema, Monitoreo y Evaluación (SME), el cual permite a la Superintendencia de Pensiones aplicar un mayor nivel de seguimiento a las acciones y actividades consensuadas y planificadas, mediante una supervisión oportuna de los resultados y metas</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

establecidas. Acorde a la metodología utilizada se dispone de la herramienta o conjunto de mediciones, compuesta por 25 indicadores de impacto, vinculados a su vez a los Ejes Estratégicos definidos, lo cual permitirá realizar un idóneo seguimiento del grado de avance y logros de los principales objetivos en la presente planificación, realizando las adaptaciones necesarias para la obtención de las metas planteadas e impulsar el alcance de manera exitosa del objeto social para el cual fue creada la SIPEN. Los indicadores de impacto asociados a los Ejes Estratégicos de Supervisión y Regulación, Atención al Usuario y Fortalecimiento Institucional, sus respectivos Objetivos Estratégicos y Estrategias, fueron seleccionados de acuerdo con los parámetros y comportamientos históricos de los temas estratégicos y operativos, que serán abordados mediante la implementación de las iniciativas y mejoras en los productos plasmadas en la Planificación Estratégica Institucional (PEI) 2021-2025 y el Plan Operativo Anual (POA) 2023-2024.

La Superintendencia de Pensiones implementa tecnologías modernas de la mano con la adecuación de sus procesos, con miras a lograr la eficiencia en las tareas llevadas a cabo por su capital humano. La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, a través de su Política General de Seguridad de la Información **(DTI-PG-001)** incentiva al aseguramiento del uso seguro de la tecnología de la información.

Cada área de la institución, acorde a la naturaleza de sus funciones utiliza herramientas tecnológicas que facilitan el desempeño de sus tareas. Los sistemas tecnológicos utilizados para los fines en la SIPEN son:

Para la gestión de tareas y proyectos:

- Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (FENIX/SAS).
- Sistema de Información Centralizada de Empleados (AVACOMP).
- Sistema de Gestión de Información de Control de Inversiones (SGI).
- Control de Seguridad de Información (CSI).
- Sistema de Administración de Documentos.
- Gestión de Auditoría (TeamMate).
- Sistema Automático de Flujo de Información.
- Sistema de Mesa de Ayuda.
- Sistema de Inventario de Equipos de Cómputos.
- Sistema de Firma Digital.
- Sistema de Carga de Documentos al

	<p>Portal Web.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). <p>Para la interacción con los grupos de interés y asociados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Verificación de Información (SVI). - Sistema de Administración de la Oficina de Acceso a la Información Pública. - Sistema de Descargas de Vistas UNIPAGO y Novedades (DVU). - Sistema de Administración de Documentos de la CCRLI. - Sistema de Administración de Documentos de la CTD. - Sistema de Cálculo de Pensión. - Sistema de Gestión de Contratos. - Sistema de Administración de Certificaciones. <p>Para la gestión del conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal del Conocimiento. - Sistema de Administración de Documentos. - Sistema de Estadísticas Previsionales de 	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

Pensiones.

Para asegurar el intercambio de información con los grupos de interés se cuenta con una plataforma web; además de que presta servicios de consulta en línea tales como:

- ✓ *Consulta de afiliación.*
- ✓ *Autorización de constitución y entrada en operación de una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP).*
- ✓ *Certificación de Afiliación.*
- ✓ *Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones.*
- ✓ *Certificación de normas emitidas por la SIPEN.*
- ✓ *Tramitación de certificaciones del grado de discapacidad emitidas por la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD).*
- ✓ *Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI).*
- ✓ *Consulta de Solicitud de Pensión por Discapacidad.*
- ✓ *Certificación de registro de AFP, planes y fondos de pensiones existentes y auditores externos.*
- ✓ *Autorización y registro de firmas de auditores externos de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).*
- ✓ *Certificación de beneficios de pensiones por vejez, discapacidad y sobrevivencia*
- ✓ *Certificación de exención de aportes al seguro de vejez, discapacidad y sobrevivencia, por disposición de convenios*

internacionales.

- ✓ *Certificación de traspaso de CCI a reparto.*
- ✓ *Acciones formativas del Sistema Dominicano de Pensiones.*
- ✓ *Autorización y registro en la SIPEN de promotores de afiliación y representantes de traspaso de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y fondos sustitutos.*

Para la gestión de riesgos, la institución cuenta con el **Procedimiento Análisis y Gestión de Riesgos (DPD-PR-015)** donde se realiza identificación de los riesgos en base a un contexto de análisis cualitativo de fallos y efectos, donde cada dueño de proceso identifica los eventos que puedan dificultar el logro de los objetivos previstos de aquellos procesos bajo su responsabilidad y las causas que pueden provocar los mismos. Asimismo, se clasifican considerando la combinación entre el impacto y la probabilidad de ocurrencia del evento, para lo cual se contempla como factor primordial la experiencia de cada área en la ejecución del proceso y se utiliza como criterio de valoración lo definido en la tabla de **Criterio de Clasificación de los Riesgos.**

El Procedimiento de Autoevaluación del Sistema de Control Interno (DAF-PR-011), tiene como finalidad la consecución de objetivos para el cumplimiento de la normativa Vigente de Control Interno (NOBACI), el cual conlleva un conjunto de acciones de mejoras, derivados del proceso de autoevaluación con el propósito de dar

cumplimiento a las desviaciones.

Evidencias:

- Política General de Tecnología de la Información y Comunicación (**DTI-PG-002**).
- Política General de Seguridad de la Información (**DTI-PG-001**).
- Captura de Pantalla del Menú de Accesibilidad.
- Captura de pantalla Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (FENIX/SAS); Sistema de Administración de Documentos y Sistema de Mesa de Ayuda, Portal del Conocimiento.
- Captura de pantalla para sistema de monitoreo de tramitación de información, Sistema de Gestión de Contratos y Sistema de Administración de Certificaciones.
- Página web institucional.
- Procedimiento de Análisis y Gestión de Riesgos (**DPD-PR-015**).
- Procedimiento de Autoevaluación del Sistema de Control Interno (**DAF-PR-011**).

	<ul style="list-style-type: none"> • Actas reuniones de seguimiento 2023 - 2024. • Plan Estratégico Institucional 2021-2025. 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La SIPEN ha implementado el Modelo CAF en los años 2006, 2011, 2012, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2020, 2021, 2022, 2023 y actualmente en el presente año 2024, en cumplimiento del mandato del Decreto 211-10.</p> <p>La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) obtuvo Medallas de Plata en la VIII y IX edición del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento de Prácticas Promisorias, otorgado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>En el 2014, la Superintendencia de Pensiones conquistó Medalla de Oro, la cual fue recibida de manos del expresidente de la República, Lic. Danilo Medina, en un acto celebrado en el Salón las Cariátides del Palacio Nacional, que contó con la participación de 30 instituciones del Sector Público.</p> <p>En 2015, la institución fue nuevamente galardonada con medalla de oro, reafirmando el compromiso institucional con el fortalecimiento e implantación de una cultura enfocada en la excelencia y mejora continua de sus procesos y servicios, atendiendo a la aplicación de mejores prácticas nacionales e internacionales.</p>	

En 2016, por tercer año consecutivo, la institución fue nuevamente galardonada con medalla de oro en la XII Versión del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público. Esta distinción constituye un paso inequívoco de consolidación para la institución, la cual prioriza la excelencia y la calidad en el desempeño de sus funciones, con miras a garantizar la satisfacción de los ciudadanos y la aplicación de mejores prácticas de regulación, supervisión y fiscalización al Sistema Dominicano de Pensiones.

Asimismo, la institución posee todos sus procesos certificados conforme a la Norma ISO 9001:2015, conforme a la certificación obtenida por AENOR Internacional, en el mismo tenor, cuenta con la certificación de su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, conforme a los requisitos de la Norma ISO 27001:2014, la cual constituye un referente reconocido internacionalmente siendo la aplicabilidad de la misma los sistemas de información que dan soporte a los procesos del Departamento de Operaciones de Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC), en lo relativo a las actividades de regulación, autorización, supervisión, fiscalización y estudio del Sistema Dominicano de Pensiones.

La SIPEN, en su proceso de cumplimiento con los requerimientos de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación, ha

logrado las siguientes certificaciones: **NORTIC A2:2021**, para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano; **NORTIC A6:2016**, sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano; **NORTIC E1:2022** para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

Es preciso resaltar que la SIPEN en el año 2022 recibió el máximo galardón, **NORTIC ORO 2021**, de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

Evidencias

- Fotos Medalla de Plata Premio Nacional a la Calidad años 2011 y 2012.
- Foto de Medallas de Oro Premio Nacional a la Calidad años 2014, 2015, 2016 y 2017.
- Nota de Prensa: SIPEN obtiene Medalla de Oro del Premio Nacional a la Calidad año 2015.
- Nota de Prensa: SIPEN obtiene Medalla de Oro del Premio Nacional a la Calidad año 2016.
- Nota de Prensa: SIPEN obtiene Medalla de Oro del Premio Nacional a la Calidad año 2017.

	<ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones Ministerio de Administración Pública (MAP) por participación en Premio Nacional a la Calidad. • Certificados Norma ISO 9001:2015, emitidos por AENOR. • Certificado Norma ISO 27001-2014 sobre Gestión de Seguridad de la Información. • Informe de Auditoría Externa de Seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). • Certificaciones NORTIC. • Certificado de Reconocimiento NORTIC de ORO. 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución cuenta con herramientas tecnológicas que contribuyen con el alcance de los objetivos estratégicos y operativos. En tal sentido, es importante resaltar la utilización de la administración electrónica para brindar servicios en línea a los grupos de interés, a lo cual contribuyen de manera directa las certificaciones de tecnología de la información y comunicación de las NORTIC A2, A4, A6, y E1.</p> <p>De la misma forma, como parte de las iniciativas para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, la organización dispone de un Sistema de Administración de Documentos, colocado en la</p>	

Intranet, medio que hace dicha documentación asequible para todos los colaboradores de la institución. El mismo constituye un desarrollo tecnológico interno que fue denotado como uno de los puntos fuertes en el Sistema de Gestión de Calidad, dada sus funcionalidades y eficiencia para el manejo de la documentación.

Asimismo, la SIPEN está presente en redes sociales, Instagram, Facebook, Twitter y YouTube y su website www.sipen.com.

Es preciso destacar que la SIPEN realiza continuamente encuestas dirigidas a los diferentes grupos de interés, en las cuales se miden: la satisfacción de los servicios presenciales, servicios en línea a través del página web, satisfacción de productos y servicios de las partes interesadas, entre otros puntos.

La Superintendencia de Pensiones cumple con la recopilación y el análisis sistemático de demandas de los grupos de interés. Este proceso se realiza a través de:

- Aplicación de Encuestas de Satisfacción de Partes Interesadas, de manera sistemática de acuerdo a lo definido en el procedimiento de Medición de la Satisfacción de las Partes Interesadas (**DPD-PR-011**).
- Encuesta de satisfacción publicada en la página web y de manera física para evaluar

los servicios presenciales.

- Encuesta de satisfacción para medir soportes tecnológicos ofrecidos a los empleados.
- Resultados e Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023.
- Retroalimentaciones de los usuarios y empleados a través de los buzones de sugerencia habilitados.

Por otra parte, la SIPEN recibe información sobre las opiniones de los ciudadanos/clientes de manera continua a través de reuniones, intercambios y encuestas virtuales.

En cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015; se ha establecido dentro del Sistema de Gestión de Calidad una metodología que permita conocer la percepción que tienen los clientes, sobre la calidad del servicio recibido y determinar su nivel de satisfacción.

Para conocer la percepción de las partes interesadas sobre el grado en el que sus expectativas han sido cumplidas, se ha diseñado el formulario **(DPD-FO-024)**, correspondiente a la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios para Partes Interesadas, la cual está dirigida a los grupos de interés de la SIPEN.

Los resultados obtenidos con relación a la efectividad de los servicios y procesos institucionales son revisados con el objetivo de

implementar acciones correctivas, a través de la aplicación del procedimiento establecido dentro del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), y la instrumentación de planes de acción, productos de las auditorías internas y externas, que permiten ejecutar la mejora continua, como respuesta a las expectativas y necesidades de los grupos de interés.

Para la ejecución de sus procesos, la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) se apoya en el uso y gestión de varias aplicaciones y sistemas informáticos, cuyo objetivo es asegurar la calidad e integridad de las informaciones, reportes y cálculos emitidos por la organización. En tal sentido, las herramientas utilizadas para las principales actividades de monitoreo y medición son las siguientes:

- **Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (SAS):** Dicho sistema valida la información que reportan periódicamente las AFP, acorde a la normativa establecida por la SIPEN. Además, a través de esta herramienta se elaboran reportes de supervisión para el monitoreo y verificación de las informaciones reportadas.
- **Módulo Límites de Inversión:** Esta aplicación es usada para generar reportes de los límites de inversión, lo que le permite a la Dirección de Finanzas e

Inversiones llevar un seguimiento eficaz al cumplimiento de los límites máximos de inversión establecidos.

- **Sistema de Valoración:** Esta aplicación es usada como herramienta para generar el Vector de Precios, el cual se envía diariamente a las AFP, en cumplimiento a la Circular 72-10 y a la Resolución 17-02 y sus modificaciones, emitidas por la SIPEN, con el fin de establecer los precios a los que se valorarán los instrumentos financieros en que se invierten los recursos de los Fondos de Pensiones.
- **Cartera Espejo:** Esta aplicación es usada para generar un reflejo de la Cartera de Inversiones de los Fondos de Pensiones, la cual contiene todos los instrumentos adquiridos por los Fondos de Pensiones. La herramienta permite a la Superintendencia de Pensiones llevar una supervisión óptima y eficaz sobre el proceso de control de inversión de los Fondos de Pensiones, a través de la validación de la correcta valoración del portafolio de fondos.
- **Sistema de Estadísticas Previsionales:** Esta aplicación es usada para generar estadísticas respecto a las informaciones de afiliados, cotizantes, aportes, recaudación y traspasos del Sistema Dominicano de Pensiones. La referida data es provista por UNIPAGO (Empresa Procesadora de la Base de Datos de la Seguridad Social), mediante

	<p>el otorgamiento de accesos al Módulo de Estadísticas Previsionales del Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR).</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del Sistema de Indicadores de Desempeño. • Captura de pantalla Sistema de Administración de Riesgo a los Procesos. • Captura de pantalla Sistema de Gestión de Información (SGI). • Captura de pantalla Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (Fénix). • Captura de pantalla Sistema Administración de Certificaciones. • Captura de pantalla Intranet institucional. • Plan Estratégico 2021-2025, Eje III. 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional 2021-2025 se diseñó tomando en cuenta que la institución debe dar respuesta a las demandas de los tiempos actuales y asumir los cambios requeridos para el cumplimiento de las operaciones bajo los nuevos</p>	

esquemas de trabajo. El proceso de declaración estratégica institucional 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 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 en cuestión. Añadiendo la articulación de las iniciativas institucionales a la planificación del sector Seguridad Social, las líneas de acción del Plan de Gobierno 2020-2024 y a la visión país de largo plazo.

También la institución cuenta con el Sistema, Monitoreo y Evaluación (SME), el cual permite a la Superintendencia de Pensiones aplicar un mayor nivel de seguimiento a las acciones y actividades consensuadas y planificadas, mediante una supervisión oportuna de los resultados y metas establecidas, a través de los reportes de monitoreo y evaluación, a los fines de establecer las medidas preventivas y/o correctivas aplicables, para los casos de resultados esperados o productos que no se correspondan en sus características cuantitativas y cualitativas con lo planificado.

Es importante señalar que la SIPEN posee la estructura, las políticas y procedimientos, para dar seguimiento al logro los indicadores de productos establecidos en el Plan Estratégico Institucional

	<p>(PEI) 2021-2025 y el Plan Operativo Anual (POA), lo cual se evidencia a través del sistema de monitoreo y evaluación SME.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual 2023-2024. • Plan Estratégico 2021-2025. 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución desarrolla una comunicación interna y externa efectiva a través de diferentes mecanismos instituidos para estos fines. A este respecto, la SIPEN se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados, definiendo las responsabilidades y autoridades en todos los niveles de la organización y comunicando de manera adecuada la política de gestión de los recursos humanos considerando los planes estratégicos y operativos. Para asegurar los procesos de comunicación, la SIPEN dispone de distintos medios, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones ejecutivas y gerenciales. - La Intranet. - Correo electrónico. - Memorándums, circulares y boletines informativos. - Mural informativo. - Reuniones de los diversos comités de la institución. - Página web. - Servicios de consulta y atención al cliente a través de la página web. 	

- Sistema de Administración de Flujo de Información (SAFI).
- Sistema de Administración de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Sistema de Administración de Encuestas y Feedback de Usuarios de la página web SIPEN.

También, implementa diferentes mecanismos de diálogo constructivo, en un ambiente de colaboración permanente, que comunica los cambios a todos los niveles y de acuerdo a las necesidades de la institución.

Evidencian lo descrito anteriormente, existen los diferentes Comités Internos:

- Compras y Contrataciones.
- Comité de Calidad.
- Recursos Humanos.
- Comisión de Ética Pública.
- Comité Institucional de Calidad.
- Sanciones.
- Ejecutivo.
- Capacitaciones.

Asimismo, se ha definido un Procedimiento de Recepción, Emisión y Control de Comunicaciones Internas y Externas (**DAF-PR-006**), que incluye las consideraciones de lugar para la correcta administración de las mismas.

En adición, la SIPEN a través de su página web y redes sociales (Twitter, YouTube, Instagram y

Facebook) mantiene una comunicación activa con sus grupos de interés. En donde, se fomenta la educación y se mantiene informada a la ciudadanía sobre los avances del Sistema Dominicano de Pensiones y las actividades realizadas por esta institución.

Evidencias

- Actas Reuniones de Alineación Estratégica (RAE) 2023-2024.
- Actas de Reuniones del Comité Ejecutivo y Técnico 2023-2024.
- Actas de Reuniones de Revisión por la Dirección 2023-2024.
- Actas de Reuniones del Comité Institucional de Calidad 2023-2024.
- Captura de pantalla de la Intranet.
- Captura de pantalla del página web y sus servicios. (Evidencias desarrollo TIC-Evidencias captura de pantalla aplicaciones y sistemas).
- Correos de difusión de los Boletines Informativos y memorándums.
- Captura de pantalla Sistema de Administración de Documentos (SAD).
- Captura de pantalla de Sistema de

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Administración de Flujo de Información (SAFI).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de Sistema de Administración de Encuestas de los diversos servicios a través del plan piloto del Ministerio de Administración Pública (MAP). • Captura de pantalla Mural Informativo e Intranet. • Objetivos e integrantes de los Comités Internos. • Captura de pantalla de YouTube. • Captura de pantalla de Twitter. • Captura de pantalla de Facebook. • Captura de pantalla de Instagram. 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La SIPEN implementa proyectos de mejora continua e innovación en las diferentes áreas técnicas y de apoyo, dando participación a los colaboradores correspondientes en el desarrollo de nuevas herramientas.</p> <p>Esto se evidencia a través de las acciones de mejora identificadas en las sesiones de Revisión por la Dirección, donde participa el Superintendente de Pensiones y todos los directivos de la organización y donde se establece como meta un determinado número de acciones de mejora relativas a la eficacia</p>	

del sistema de gestión de calidad y de los procesos, del servicio con respecto a los requerimientos de clientes internos y externos y la necesidad de recursos.

De estas acciones de mejora se derivan proyectos de innovación, y mejoras a los proyectos actuales, tales como:

- Modificar todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad que tengan como salida un documento impreso, para sustituirlo por un documento digital en los casos que sea posible.
- Realizar un plan de mejora para optimizar la gestión de las respuestas a los comentarios de los servicios Consulta tu AFP y Calculadora de Pensiones, procurando así aumentar el nivel satisfacción de los usuarios.

Asimismo, se llevan a cabo reuniones de seguimiento a la gestión de la estrategia y de hallazgos producto de la ejecución de auditorías internas y externas, que proveen retroalimentación a colaboradores de todos los niveles con miras a fomentar iniciativas de mejora continua y el apoyo necesario a proyectos de innovación.

Por otra parte, como muestra del compromiso hacia el seguimiento y establecimiento de la cultura de mejora continua y partiendo de que se predica con el ejemplo, es preciso resaltar que en todas las

	<p>Reuniones de Alineación Estratégica (RAE), de Revisión por la Dirección y de inicio y cierre de auditorías externas al Sistema de Gestión de Calidad efectuadas durante 2023 y 2024, ha participado, sin excepción, la máxima autoridad, acompañado de los directivos de cada área donde se presentan los resultados obtenidos y se toman las decisiones sobre las acciones necesarias para el cumplimiento de las mejoras definidas.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas y listas de asistencia de Reuniones de Alineamiento Estratégico (RAE) 2023-2024. • Actas y listas de asistencia de Reuniones de Revisión por la Dirección 2023-2024. • Requerimientos de implementación mejoras (correos). • Formularios de acciones correctivas, preventivas y de mejora. • Informe de Auditoría Externa de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad. • Evidencias del Programa de Responsabilidad Social 2023-2024. • Desarrollo de nuevos sistemas y mejoras incorporadas a los Sistemas. 	
10)Comunican las iniciativas de cambio y los	La SIPEN, de forma activa brinda información clara	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>y oportuna sobre las iniciativas emprendidas a través de: reuniones, Intranet, correo electrónico, memorándums, circulares, boletines informativos, mural informativo, página web SIPEN, Sistema de Administración de Flujo de Información (SAFI), Sistema de Administración de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).</p> <p>Como parte de este esquema de comunicación, se desarrollaron talleres de capacitación sobre el Plan Estratégico 2021-2025 para la inducción a la metodología de planificación estratégica y su vinculación con la inversión pública y sus proyectos, abarcando todos los empleados de la institución, indicando el fin que se persigue al desarrollar estas iniciativas y cuál es el rol de cada colaborador en la consecución de los planes definidos. De igual forma, se realizaron reuniones de alineación estratégica a los fines de articular la planificación estratégica institucional – operativa en el año 2023, conforme a las adecuaciones realizadas en diferentes actividades y sus respectivas métricas de desempeño en la entidad, con el objetivo de afianzar el logro de la Planificación Estratégica 2021-2025, con especial énfasis en servicios relacionados a los ejes estratégicos: “Supervisión y Regulación” y “Atención al Usuario”, mismos que están vinculados al rol de esta Superintendencia de Pensiones, así como de las expectativas de los afiliados y beneficiarios del SDP.</p> <p>La SIPEN interactúa con distintos grupos de interés,</p>	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

a través de las diferentes áreas, son considerados en la innovación y mejora de los procesos y en la creación de nuevos servicios de administración electrónica. Cada una de las herramientas y/o aplicaciones de administración de datos electrónicos para el procesamiento de las informaciones financieras del proceso de administración de los fondos de pensiones es diseñada, desarrollada, probada y validada previo a su implementación.

Un ejemplo de la integración de los grupos de interés en la modernización, lo constituyen, la solicitud de las opiniones de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y de las Compañías de Seguros sobre el desarrollo de normativas y herramientas tecnológicas para el intercambio de información, para la supervisión aplicada al Sistema Previsional.

Evidencias

- Página web SIPEN: noticias, publicaciones e información de interés en general.
- Captura de pantalla Intranet de la SIPEN.
- Captura de pantalla del Sistema de Administración de Documentos del Sistema Gestión de la Calidad (SGC).
- Memorándums internos.

- | | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Reuniones con grupos de interés.• Plan de Comunicación del Plan Estratégico 2021-2025.• Informe del Programa de Responsabilidad Social 2023.• Difusión del Programa de Responsabilidad Social 2024.• Evidencias de la asesoría para elaboración del PEI 2021-2025 Enfocado en Resultados. | |
|--|---|--|

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>La Alta Dirección demuestra responsabilidad y cumplimiento de estándares de profesionalidad y calidad, a través de la participación en las reuniones de seguimiento al sistema de gestión de la calidad y los resultados de las auditorías tanto internas como externas. En la institución se fomentan los valores institucionales y se promueve la transparencia en el cumplimiento de las normas que rigen el sistema. Del mismo modo, se destaca el funcionamiento activo del Comité de Ética, a través de reuniones periódicas, en consonancia con los lineamientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Asimismo, a través de reuniones de trabajo recurrentes de los directivos, se procura dar seguimiento a las líneas de acción enfocadas al cumplimiento de los objetivos establecidos. Igualmente, se promueve el liderazgo dentro de la institución, empoderando a los colaboradores y otorgando las herramientas necesarias, para que exista el consenso en un ambiente de colaboración y cooperación entre directivos y subordinados.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensajes seguimiento implementación Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Agendas y convocatorias de reuniones de los comités. • Convocatoria a capacitaciones. • Convocatoria y actas de reuniones RAE 2023-2024. 	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La administración procura que todos los empleados sean incluidos en las actividades realizadas en representación de la institución y son seleccionados colaboradores de todos los departamentos y niveles para la participación en las actividades de responsabilidad social asumidas por la institución y, a través del buzón de sugerencias, se establece el medio para expresar sus opiniones, las cuales son consideradas en la toma de decisiones.</p> <p>Asimismo, se preocupa por la inclusión de personal con discapacidades físicas y visuales, permitiendo su colaboración en el logro de los objetivos institucionales. De igual forma, se fomenta la diversidad de género evidenciándose esto, en que el equipo directivo está conformado en su mayoría por mujeres, ocupando posiciones claves y participando directamente en la toma de decisiones.</p> <p>En adición, con el objetivo de promover la lucha contra todo tipo de discriminación, se han impartido charlas sobre el trato a personas con alguna discapacidad y a adultos mayores, impartidas por el Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS) y el Consejo Nacional de</p>	

	<p>la Persona Envejeciente (CONAPE), respectivamente. Por otra parte, se destaca la Encuesta de Clima Organizacional, realizada con el fin de promover la comunicación interna, como oportunidad de mejorar y afianzar las relaciones entre empleados y directivos.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria a los empleados a las actividades. • Asignación de empleados como representación de la institución. • Informe de resultados de la Evaluación de Desempeño 2023. • Convocatoria a charlas sobre el trato a personas con alguna discapacidad y a adultos mayores. • Programa de Responsabilidad Social 2023-2024. • Informe Programa de Responsabilidad Social 2023. • Encuesta de Clima Organizacional 2023. 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La información clave del Sistema Previsional es remitida por la Dirección de Estudios, la cual envía a todos los empleados de manera quincenal y mensual, publicaciones de estadísticas y lecturas, que mantienen a todo el personal al tanto del</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

desempeño del sistema. Asimismo, la Dirección de Control de Inversiones, remite a los directores y encargados, un resumen mensual de las principales variables concernientes al proceso de inversión de los recursos de los fondos de pensiones. De igual forma, en la Intranet se publican informaciones relevantes y temas de interés general para la población. Además, el Departamento de Comunicaciones envía, regularmente, a los directivos y encargados, un reporte de prensa con todas las noticias relevantes a nivel nacional como internacional. En este sentido, la difusión de información clave dentro de la institución es un proceso recurrente y, además, se mantiene una comunicación activa sobre los acontecimientos importantes que ocurren dentro de la familia SIPEN.

En adición, los empleados son consultados en los asuntos que inciden en su trabajo diario y en la mejora del clima laboral.

Asimismo, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción en relación con el servicio y la calidad se realizan consultas sobre el nivel de satisfacción respecto al soporte técnico interno brindado en la institución, a través de la evaluación del servicio al momento del cierre de la una solicitud online realizada en la Intranet.

Con el objetivo de mantener debidamente informados a todos los empleados, desde su ingreso, se les entrega una Carpeta de Inducción con las informaciones más relevantes del Sistema

Dominicano de Pensiones y las Normas, y Políticas Internas de la SIPEN. Además, para los fines de mantener informados y contribuir al conocimiento de todos los empleados, se imparten talleres en el marco de la Escuela Previsional, en los cuales se expone el funcionamiento del Sistema Dominicano de Pensiones, así como los principales procesos que intervienen en el mismo y el seguimiento y supervisión que la SIPEN aplica para dar cumplimiento con las facultades y obligaciones atribuidos a la institución por la Ley Núm. 87-01.

Evidencias

- Resumen Estadístico y Boletín Interno NOTES.
- Convocatoria a taller Escuela Previsional.
- Evaluación de soporte técnico.
- Memorándums internos informativos.
- Manual de Inducción al Personal.
- Convocatorias a reuniones informativas.
- Correos de cumpleaños, nacimientos y notas luctuosas.
- Correos y formularios de consulta para la elaboración del presupuesto.
- Correos de aviso de fumigación y/o

	<p>limpieza e interrupción de servicios tecnológicos.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>En la SIPEN se promueve una cultura de desarrollo de empleados y una relación de confianza y respeto mutuo entre los niveles gerenciales y los subordinados. De igual manera, los empleados reciben retroalimentación por parte de sus supervisores, a través de la discusión y aprobación de los resultados de la Evaluación de su Desempeño.</p> <p>Anualmente se realiza un levantamiento de las necesidades de capacitación, donde los empleados de todas las direcciones participan en la identificación de las herramientas y conocimientos necesarios para el desarrollo de las labores realizadas, lo cual se traduce en un Programa Anual de Capacitación, con los fines de desarrollar el potencial de cada empleado. De igual modo, se realiza un levantamiento de necesidades de desarrollo de aplicaciones tecnológicas con el fin de eficientizar las labores de cada área. Por ejemplo, se optimizó la aplicación para reportar y solicitar apoyo del área de Servicios Generales medir el nivel de satisfacción de los usuarios.</p> <p>A través de reuniones periódicas de seguimiento a los Productos del Plan Estratégico, las áreas de apoyo de la institución trabajan para dar soporte a los colaboradores en la realización de sus labores, donde se resaltan las actividades de capacitación y</p>	

	<p>acompañamiento a las áreas por el Departamento de Calidad en la Gestión, en apoyo al seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad y el Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo solicitud de detección de necesidades de capacitación. • Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación. • Plan Anual de Capacitación 2023-2024. • Mesa de Ayuda de Servicios Generales. • Convocatoria y asistencia a capacitaciones impartidas para los empleados 2023-2024. • Correos informativos por parte de las áreas de soporte. • Informe de resultados Encuesta de Clima Organizacional 2023. 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>A través de reuniones frecuentes entre los directivos y colaboradores de toda la institución, conformados a través de comités, se toman acciones para dar cumplimiento y seguimiento a temas de interés. De esta manera, la Alta Dirección demuestra su estilo de liderazgo basado en el empoderamiento de los colaboradores a través de</p>	

la delegación.

En el marco de la certificación ISO 9000:2015, se realizó un proceso de revisión y análisis de los factores internos y externos que inciden en la institución y de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas, en el cual se conformó un equipo del personal de todas las direcciones, convocado para fines de presentar y debatir los resultados del análisis actualizado del contexto de la institución, partiendo del ejercicio previo que se realizó durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2025.

De igual modo, se brinda la oportunidad a los colaboradores a postularse como facilitadores, como parte de las acciones que realiza la institución para continuar impulsando la iniciativa de "Fomentar la Educación Previsional". En el mismo tenor, los facilitadores y el equipo que pertenece a la Escuela Previsional siempre se mantienen actualizándose de las novedades en nuestro Sistema Previsional, así como de las herramientas tecnológicas en cuanto a la educación virtual y recursos pedagógicos que permiten brindar con mejor calidad nuestras capacitaciones.

Adicional a esto, se realizó un concurso interno en el cual todos los colaboradores de la SIPEN tuvieron la oportunidad de proponer un nuevo nombre para el programa educativo que ofrece la institución.

	<p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agendas y convocatorias de reuniones de los Comités. • Conformación de los Comités. • Convocatoria Taller Análisis del Entorno y Partes Interesadas e ISO 9000:2015. • Correos de participación de colaboradores en eventos internacionales y locales. • Acta designación de Representante por la Dirección. • Correo motivando a colaboradores a postularse al Comité de Ética. • Convocatoria y lista de asistencia de capacitaciones a ser realizadas por los facilitadores y equipo de la Escuela Previsional. • Correo motivando a los colaboradores a participar en concurso interno para nuevo nombre del programa educativo SIPEN. 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Con la finalidad de mantener informados y contribuir al conocimiento de todos los empleados, se impartieron talleres y diplomados en el marco de la Escuela Previsional, en los cuales se expuso el funcionamiento del Sistema de Pensiones, así como los principales procesos que intervienen en el mismo y el seguimiento y supervisión que la SIPEN</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>aplica para dar cumplimiento con las facultades y obligaciones atribuidos a la institución por la Ley núm. 87-01.</p> <p>En adición, existe un Plan de Capacitación levantado a partir de las necesidades detectadas por cada Dirección, instrumento que permite proveer a los empleados de las herramientas que necesitan para contribuir al aumento del conocimiento e incrementar la productividad, con el fin de eficientizar las labores realizadas. Asimismo, la institución mantiene capacitaciones constantes para los empleados de todos los niveles, atendiendo a las necesidades de capacitación y fortalecimiento identificadas.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias y participación en capacitaciones Escuela Previsional. • Programa Anual de Capacitación 2023-2024. • Formulario de detección de necesidades de capacitación 2023-2024. 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>El buen desempeño de los empleados es reconocido, a través de felicitaciones tanto escritas como verbales, así como con el otorgamiento de bonos por antigüedad en la institución y un bono por el aniversario de la entrada en funcionamiento de la Institución. Del mismo modo, exalta el reconocimiento por resultados extraordinarios, a</p>	

través de la aplicación de la "Encuesta de Servicio Interno entre Líderes".

Evidencias

- Mensajes internos de reconocimiento y felicitación al personal.
- Política de Bonificación por Antigüedad.
- Política de Bono Aniversario.
- Convocatoria presentación de resultados de la Encuesta de Servicio Interno entre Líderes.

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La institución ha identificado las partes interesadas, incluyendo un análisis de sus diferentes expectativas y necesidades; lo cual fue revisado, como resultado del proceso de adecuación a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015; y las mismas fueron registradas en la Matriz de Análisis de Partes Interesadas (DPD-FO-021), como un nuevo elemento del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución.</p> <p>Asimismo, les hace partícipe de estas informaciones a través de los diferentes canales de comunicación externa e interna establecidos para estos fines, tales como: página web, Intranet, redes sociales, correos electrónicos, capacitaciones, comunicaciones, memorándums internos y boletines.</p> <p>La SIPEN desarrolló su Plan Estratégico Institucional 2021-2025, para su elaboración se solicitó a todas las direcciones la realización de un Análisis FODA, en el cual se detectaron las principales necesidades tanto actuales como futuras; estas informaciones fueron compartidas con los demás miembros de la institución, lo que sirvió como insumo para la creación de las Rutas Estratégicas que conforman el referido plan.</p> <p>En ese sentido, tomando en cuenta la</p>	

retroalimentación recibida del FODA, la SIPEN mantiene dentro de sus responsabilidades la gestión de un Programa de Responsabilidad Social, contando actualmente con su décima versión para el año 2024. Es preciso destacar que la SIPEN realiza continuamente encuestas dirigidas a los diferentes grupos de interés, en las cuales se miden:

- Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas.
- Encuesta Satisfacción Servicios en Línea Página Web.
- Encuesta Satisfacción Servicios Presenciales.
- Encuesta de Satisfacción de los Servicios Tecnológicos.
- Encuesta Servicios de la Escuela Previsional.
- Encuesta de Satisfacción del Boletín Estadístico Trimestral Destinatarios del Boletín.

Dentro de los puntos que se destacan en las encuestas, se cubrió la necesidad de Educación Previsional, en vista de que las principales solicitudes fueron: **AFP en la que el ciudadano está afiliado, informaciones sobre pensión por vejez y sobrevivencia, balance acumulado en la Cuenta de Capitalización Individual (CCI) y solicitud de estado de Capitalización Individual (CCI).**

Considerando lo antes dicho, actualmente la institución ha puesto en marcha distintos proyectos

como son:

- Servicios ofrecidos a los ciudadanos en el Sub-portal web para capacitación.
- Creación de material didáctico y académico creados para diferentes targets (niños, adolescentes, estudiantes universitarios, gremios, sindicatos, afiliados y público en general).
- Presencia en diferentes Universidades a través de stands temporales y ejecución de charlas virtuales y presenciales. Asimismo, la Dirección de Estudios en el marco del convenio UNAPEC-SIPEN ha desarrollado una Especialidad en Sistema de Pensiones.

La institución cuenta con la cuarta versión de su Carta Compromiso al Ciudadano renovada, como parte de la estrategia de mejorar los servicios provistos, garantizando la transparencia en la gestión pública y fortaleciendo la confianza entre el ciudadano y el Estado.

Evidencias

- Matriz de Análisis de Partes Interesada (**DPD-FO-021**).
- Lista de partes interesadas.
- Gráfico de partes interesadas.
- 4ta. versión renovada Carta Compromiso al

	<p>Ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Medición a la Satisfacción de Partes Interesadas (DPD-PR-011). • Resultados de encuestas 2023-2024. • Informe de Programa de Responsabilidad Social 2023. • Programa de Responsabilidad Social 2024. • Análisis FODA y evidencias de proceso de elaboración. • Matriz de Cuestiones Internas y Externas (FODA) (DPD-FO-025). • Evidencias Cronograma de Trabajo Escuela Previsional 2023-2024. 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La institución interactúa en forma proactiva en el diseño de las políticas públicas que impactan y están vinculadas a su ámbito de actuación, en ese sentido podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en reuniones para el proceso de validación al cumplimiento de la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), de la Contraloría General de la República. - Participación en Panel de CODES "Una vista al panorama actual del Sistema Dominicano de Pensiones". 	

- Participación en 4to Foro del Mercado de Valores por la Asociación de Puestos de Bolsa.
- Firma de acuerdo de coordinación educativa con la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP).
- Firma de acuerdo con la Federación Dominicana de Cámaras de Comercio y Producción de la República Dominicana (FEDOCAMARAS).
- Encuentro con la Comisión de Seguridad Social de la Cámara de Diputados.
- Participación en X Encuentro de Supervisores de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS).
- Participación en el Foro Internacional de Administradoras de Fondos de Inversiones (ADOSAFI).
- Participación en la Semanal con la Prensa del Presidente Luis Abinader.
- Participación de la SIPEN en el taller sobre el "Desarrollo del Mercado de Derivados en República Dominicana: una herramienta para la gestión de riesgos" organizado por el IFC con la colaboración del Banco Central.
- Participación de la SIPEN en reunión virtual con el personal de la Superintendencia de Costa Rica para abordar la experiencia a nivel de Supervisión basada en Riesgos a las AFPs.
- Participación de la SIPEN en reunión virtual

sobre avances de la implementación de la Ley de Garantía Mobiliarias y el Sistema Electrónico de Garantías Mobiliaria (SEGM), así como del proyecto de ley de Factoring y Leasing.

- Participación de la SIPEN en socialización de las pautas generales para la elaboración del Informe de Autoevaluación Anual del Desempeño Presupuestario, auspiciado por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).
- Participación de la SIPEN en reunión con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) para tratar las inquietudes concernientes al proceso del Levantamiento Nacional de Capacidades de Monitoreo y Evaluación.
- Participación de la SIPEN en el taller de Socializaciones de los Lineamientos para la Formulación de los Anteproyectos Físicos-Financieros del año 2024.
- Participación de la SIPEN en reunión con las superintendencias de Chile y Colombia, respectivamente, para conocer la experiencia en la implementación del modelo de supervisión basado en riesgos.

Evidencias

- Convocatorias a diversas a reuniones, capacitaciones, charlas, mesas de trabajo, entre otras.

<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La institución se mantiene permanentemente actualizada sobre las políticas públicas que impactan el desempeño de su función. En ese sentido, su incorporación a la organización se realiza a través de diversos mecanismos y conforme a la naturaleza de estas. A saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en reuniones e interacciones diversas con el Ministerio de Administración Pública para dar cumplimiento a los indicadores del SISMAP Gestión Pública. - Participación de la SIPEN en reunión virtual con el personal de la Superintendencia de Costa Rica para abordar la experiencia a nivel de Supervisión basada en Riesgos a las AFPs. Participación de la SIPEN en el taller sobre el "Desarrollo del Mercado de Derivados en República Dominicana: una herramienta para la gestión de riesgos" organizado por el IFC con la colaboración del Banco Central. - Participación de la SIPEN en el taller de Socializaciones de los Lineamientos para la Formulación de los Anteproyectos Físicos-Financieros del año 2024. - Participación de la SIPEN en reunión con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) para tratar las inquietudes concernientes al proceso del Levantamiento Nacional de Capacidades de Monitoreo y Evaluación. - Participación de la SIPEN en el conversatorio "Reforma de Pensiones en 	
---	--	--

Chile, Propuesta Original, Potenciales Indicaciones y Lecciones para República Dominicana” realizado por el Sr. Marco Morales en la Superintendencia de Pensiones.

- Participación de la SIPEN en socialización de las pautas generales para la elaboración del Informe de Autoevaluación Anual del Desempeño Presupuestario, auspiciado por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).
- Participación de la SIPEN en reunión virtual sobre avances de la implementación de la Ley de Garantía Mobiliarias y el Sistema Electrónico de Garantías Mobiliaria (SEGM), así como del proyecto de ley de factoring y leasing.
- Participación de la SIPEN en reunión con las superintendencias de Chile y Colombia, respectivamente, para conocer la experiencia en la implementación del modelo de supervisión basado en riesgos.
- Participación de la SIPEN en reunión con la Asociación de fiduciarias (ASOFIDOM) para tratar la posibilidad de patrimonio separados de las aseguradoras en renta vitalicia.
- Participación de la SIPEN en el evento “Sostenibilidad de la Banca Múltiple de República Dominicana”, organizado por la Asociación de Bancos de la República Dominicana (ABA).
- Participación de la SIPEN en la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS),

titulado: "Fortalecimiento de los sistemas de pensiones para la ampliación de la cobertura, la suficiencia y la sostenibilidad financiera".

- Participación de la SIPEN en reunión ADOSAFI- Presentación datos estadísticos de las inversiones realizadas por los fondos de inversión.
- Participación de la SIPEN en el taller "El desarrollo del Mercado de derivados en República Dominicana: una herramienta para la gestión de riesgo" y primer taller "El Desarrollo del Mercado de Dinero e Interbancario", gestionado por el Banco Central.
- Participación de la SIPEN en reunión con el comité de inversiones de la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP), para tratar temas de interés de los fondos de pensiones.
- Participación de la SIPEN en reunión técnica con la Securities and Exchange Commission (SEC) de los Estados Unidos, gestionada por la Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV).
- Participación de la SIPEN en Mesa de Diálogo Multiactor sobre Pensiones, en el Auditorio del Banco Central.
- Participación de la SIPEN en reunión con el equipo del Consejo Nacional de Competitividad, para tratar el Programa Burocracia Cero.
- Participación de la SIPEN en reunión con el Equipo Ejecutivo del HUB de Innovación

	<p>Financiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en reunión con el Banco Mundial sobre proyecto de inversión para la Transformación Industrial Verde y Resiliente de República Dominicana. <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual (POA) 2023-2024. • Plan Estratégico SIPEN 2021-2025. • Evidencia de propuestas de normativas, resoluciones y reglamentos. • Convocatorias diversas a reuniones, capacitaciones, charlas, mesas de trabajo, entre otras. 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional SIPEN 2021-2025 y el Plan Operativo Anual están alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y el Plan Estratégico Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) 2021-2024.</p> <p>El Presupuesto Institucional está orientado a obtener los resultados, objetivos y metas establecidas en los instrumentos de planificación institucional mencionados anteriormente, asimismo, responde a los requerimientos de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).</p> <p>En este tenor, la SIPEN trabaja de la mano del</p>	

Ministerio de Administración Pública (MAP), a los fines de adoptar lineamientos de mejores prácticas de función pública, tales como: Aplicación del Modelo CAF, Carta Compromiso al Ciudadano, Evaluación del Desempeño, Revisión de la Estructura Organizacional, Manual de Cargos, entre otros.

Además, cuenta con un Plan Anual de Compras y Contrataciones conforme a la Ley de Compra y Contrataciones, así como con la aprobación del Manual de Compras y Contrataciones, incluyendo los lineamientos establecidos en la referida ley.

Asimismo, SIPEN en su continuo proceso de mejora continua y con fines de profundizar niveles de transparencia gubernamental alineados con el concepto de Gobierno Electrónico sustentado en las directrices de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

Por último, la SIPEN, en su proceso de cumplimiento con los requerimientos de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación, ha logrado las siguientes certificaciones: **NORTIC A2:2021**, para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano; **NORTIC A6:2016**, sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano; **NORTIC E1:2022** para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

	<p>NORTIC B2, la cual brinda Accesibilidad Universal en Portales Web del Estado Dominicano para personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico SIPEN 2021-2025. • Plan Operativo Anual (POA) 2023-2024. • Plan Anual de Compras 2023-2024 y Manual de Compras y Contrataciones. • Certificaciones NORTIC. • Reuniones y correos MAP - SIPEN 2023-2024. • Evaluación de Desempeño 2023. 	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La entidad implica a los políticos y demás grupos de interés, para garantizar el desarrollo y cumplimiento de sus funciones. Entre las reuniones y labores interinstitucionales que se realizan señalamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Firma de acuerdo de coordinación educativa con la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP). - Firma de acuerdo con la Federación Dominicana de Cámaras de Comercio y Producción de la República Dominicana (FEDOCAMARAS). - Participación de la SIPEN en el Encuentro de Supervisores AIOS. Participación de la 	

	<p>SIPEN en Mesa de Diálogo Multiactor sobre Pensiones, en el Auditorio del Banco Central.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en reunión con el equipo del Consejo Nacional de Competitividad, para tratar el Programa Burocracia Cero. - Participación de la SIPEN en reunión con el Equipo Ejecutivo del HUB de Innovación Financiera. - Participación de la SIPEN en reuniones de la Comisión de Inversiones de AIOS. - Participación de la SIPEN en reunión con el Banco Mundial sobre proyecto de inversión para la Transformación Industrial Verde y Resiliente de República Dominicana. - Participación de la SIPEN en reunión con el equipo técnico del grupo temático de Open Finance (Finanzas Abiertas), como parte de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2022-2030. - Participación de la SIPEN en el encuentro con consultores de la Asociación Internacional de Parques Cibernéticos que están asesorando al Parque Cibernético de Punta Bergantin en el BC en el marco del HUB de innovación financiera. - Participación de la SIPEN en el programa radial SUMAS radio, que conduce el especialista en inversiones y finanzas Santiago Sicard, donde se abordó temas relacionados a la supervisión que realiza la SIPEN al proceso de inversiones y al monitoreo permanente a las transacciones 	
--	---	--

que hacen las AFP en favor de los fondos que administran.

- Participación de la SIPEN en la reunión con ADOSAFI para discusión sobre los llamados de capital (capital calls) y el apalancamiento de los fondos de inversión.
- Participación de la SIPEN en reunión ADOSAFI- Presentación datos estadísticos de las inversiones realizadas por los fondos de inversión.
- Participación de la SIPEN en reunión con el comité de inversiones de la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP), para tratar temas de interés de los fondos de pensiones.
- Participación de la SIPEN en reunión técnica con la Securities and Exchange Commission (SEC) de los Estados Unidos, gestionada por la Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV).
- Participación de la SIPEN en reunión virtual del Subgrupo Técnico de Factoring y Leasing Financiero e Inmobiliario en la "Introducción al Anteproyecto de Ley de Factoraje", organizado por el Banco Central.
- Participación de la SIPEN en la reunión convocada por el comité de inversiones de la Asociación Internacional de Organismos Supervisores de AFP (AIOS), para tratar tema de proyecto de interés.
- Participación de la SIPEN en reunión con la empresa DRUPE para la revisión del diseño del nuevo sistema de gestión de información sobre las inversiones de los

fondos de pensiones.

- Participación de la SIPEN en reunión con las superintendencias de Chile y Colombia, respectivamente, para conocer la experiencia en la implementación del modelo de supervisión basado en riesgos.
- Participación de la SIPEN en reunión con la Asociación de fiduciarias (ASOFIDOM) para tratar la posibilidad de patrimonio separados de las aseguradoras en renta vitalicia.
- Participación de la SIPEN en reunión con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) para tratar las inquietudes concernientes al proceso del Levantamiento Nacional de Capacidades de Monitoreo y Evaluación.
- Participación de la SIPEN en el conversatorio "Reforma de Pensiones en Chile, Propuesta Original, Potenciales Indicaciones y Lecciones para República Dominicana" realizado por el Sr. Marco Morales en la Superintendencia de Pensiones.
- Reunión de apertura del Diplomado sobre el Sistema Dominicano de Pensiones, en la Universidad del Caribe (UNICARIBE).
- Participación de la SIPEN en reunión virtual con el personal de la Superintendencia de Costa Rica para abordar la experiencia a nivel de Supervisión basada en Riesgos a las AFPs.

	<p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones oficiales, correos electrónicos y minutas de reuniones. • Convocatorias diversas a mesas de trabajo, charlas, reuniones, entre otras. 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Actualmente la Superintendencia de Pensiones participa en diversas actividades que involucran organizaciones sin fines de lucro, grupos de presión, asociaciones, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en conjunto con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), en el Taller Registro de Empresa en TSS y los Beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones. - Participación de la SIPEN en capacitación virtual a la membrecía de la Asociación Dominicana de Bancos Múltiples Inc. (ABA). - Participación de la SIPEN en colaboración con la Federación Dominicana de Cámaras de Comercio (Fedocámaras), con una capacitación a más de 40 trabajadores de empresas afiliadas a la entidad y a estudiantes de contabilidad del Instituto Tecnológico México. - Participación de la SIPEN en la 64.^a reunión Anual de la Asamblea de Gobernadores del Banco Interamericano de Desarrollo y la 38.^a del BID Invest, que se celebraron en Punta Cana, espacio donde se plantearon soluciones y oportunidades de desarrollo 	

para América Latina y el Caribe.

- Participación de la SIPEN en reunión con personal de UNIPAGO y Dirección de las Comisiones Médicas (CMNR). Tema: implementación de la digitalización de los procesos de las CMNR (SIGEBEN).
- Participación de la SIPEN en el Encuentro de Supervisores AIOS.
- Participación de la SIPEN en Mesa de Diálogo Multiactor sobre Pensiones, en el Auditorio del Banco Central.
- Participación de la SIPEN en reunión con el equipo del Consejo Nacional de Competitividad, para tratar el Programa Burocracia Cero.
- Participación de la SIPEN en reunión con el Equipo Ejecutivo del HUB de Innovación Financiera.
- Participación de la SIPEN en reuniones de la Comisión de Inversiones de AIOS.
- Participación de la SIPEN en reunión con el Banco Mundial sobre proyecto de inversión para la Transformación Industrial Verde y Resiliente de República Dominicana.
- Participación de la SIPEN en reunión con el equipo técnico del grupo temático de Open Finance (Finanzas Abiertas), como parte de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2022-2030.
- Participación de la SIPEN en el encuentro con consultores de la Asociación Internacional de Parques Cibernéticos que están asesorando al Parque Cibernético de Punta Bergantin en el BC en el marco del

	<p>HUB de innovación financiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en el programa radial SUMAS radio, que conduce el especialista en inversiones y finanzas Santiago Sicard, donde se abordó temas relacionados a la supervisión que realiza la SIPEN al proceso de inversiones y al monitoreo permanente a las transacciones que hacen las AFP en favor de los fondos que administran. - Participación de la SIPEN en la reunión con ADOSAFI para discusión sobre los llamados de capital (capital calls) y el apalancamiento de los fondos de inversión. - Participación de la SIPEN en reunión con el comité de inversiones de la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP), para tratar temas de interés de los fondos de pensiones. - Participación de la SIPEN en reunión técnica con la Securities and Exchange Commission (SEC) de los Estados Unidos, gestionada por la Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV). - Participación de la SIPEN en Foro de Inversión Turística, gestionado por la Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES). - Participación de la SIPEN en reunión virtual del Subgrupo Técnico de Factoring y Leasing Financiero e Inmobiliario en la "Introducción al Anteproyecto de Ley de Factoraje", organizado por el Banco Central. - Participación de la SIPEN en reunión con la 	
--	--	--

	<p>Asociación de fiduciarias (ASOFIDOM) para tratar la posibilidad de patrimonio separados de las aseguradoras en renta vitalicia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en el evento "Sostenibilidad de la Banca Múltiple de República Dominicana", organizado por la Asociación de Bancos de la República Dominicana (ABA). - Participación de la SIPEN en reunión con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) para tratar las inquietudes concernientes al proceso del Levantamiento Nacional de Capacidades de Monitoreo y Evaluación. - Participación de la SIPEN en el conversatorio "Reforma de Pensiones en Chile, Propuesta Original, Potenciales Indicaciones y Lecciones para República Dominicana" realizado por el Sr. Marco Morales en la Superintendencia de Pensiones. - Participación de la SIPEN en reunión virtual sobre avances de la implementación de la Ley de Garantía Mobiliarias y el Sistema Electrónico de Garantías Mobiliaria (SEGM), así como del proyecto de ley de factoring y leasing. 	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones oficiales, correos electrónicos y minutas de reuniones y publicaciones. 	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>El Índice de Transparencia de la SIPEN, de acuerdo con las últimas evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), es en promedio de un 93% durante el primer trimestre de 2024.</p> <p>Asimismo, SIPEN en su constante proceso de mejora continua y con fines de profundizar niveles de transparencia gubernamental alineados con el concepto de Gobierno Electrónico sustentado en las directrices de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), posee las siguientes certificaciones: NORTIC A2:2021, para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano; NORTIC A6:2016, sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano; NORTIC E1:2022 para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p>Asimismo, la institución ha participado en el Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias en los años 2011, 2012, 2014, 2015 y 2016, recibiendo Medalla de Plata en 2011 y 2012 y Medalla de Oro en 2014, 2015 y 2016.</p>	

Actualmente, la SIPEN posee la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, en el mismo tenor, obtuvo la Certificación de la Norma ISO 27001:2014 sobre Gestión de Seguridad de la Información.

La SIPEN realiza la difusión y promoción de los servicios que ofrece, así como de las funciones que le asigna la Ley núm. 87-01, a través de canales de transmisión local, en la página web y en la Intranet. Además, es difundido en actividades educativas, ferias, talleres y eventos relativos al Sistema Previsional. Asimismo, la institución invierte en artículos publicitarios (lápices, lapiceros, libretas, globos, stands para ferias y back panel) con el logo de la SIPEN para llevarlos a eventos relativos al Sistema Previsional.

Los productos y servicios generados por la Escuela Previsional se dan a conocer a través de la del Departamento de Comunicaciones y la Escuela Previsional. A saber, entre las actividades realizadas se encuentran:

- Elaboración y actualización del material informativo, didáctico y académico dirigido a los respectivos targets estratégicos.
- Actualización y publicación de manera digital y física de los Juegos y Cuentos Infantiles, Sopas de Letras, Colorea y Aprende.

Todas estas labores están dirigidas al desarrollo de un concepto de marketing enfocado en las expectativas de información de los grupos de interés, los cuales se encuentran finalizados.

Evidencias

- Informes de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- Nota de Prensa: SIPEN obtiene Medalla de Oro Premio Nacional a la Calidad 2017.
- Certificaciones NORTIC.
- Certificación ISO 27001:2014
- Certificación Norma ISO 9001:2015.
- Fotos de materiales publicitarios.
- Fotos de participación en eventos.
- Materiales didácticos ofrecidos en las actividades (brochure y flyers).
- Fotos de Ccharlas en las universidades y stands.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>La SIPEN en el proceso de revisión del contexto organizacional utilizó como soporte las validaciones de un equipo multidisciplinario, con la finalidad de obtener una perspectiva que permita realizar los cambios necesarios en la estrategia y en los procesos.</p> <p>Durante este análisis se utilizaron como criterio base las informaciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Manual de la Calidad (DES-MC-001).• Análisis del Contexto Organizacional (DPD-FP-001).• Matriz de Análisis de Partes Interesadas (DPD-FO-021).• Matriz de Análisis de las Cuestiones Internas y Externas (DPD-FO-022).• Fichas descriptivas de procesos. <p>El proceso se apoyó en el diseño y explicación de los requisitos y conceptos a considerar para examinar la entrada, modificación y/o eliminación de factores en la Matriz de Análisis de las Cuestiones Internas y Externas (FODA) (DPD-FO-022), así como valorar la entrada, modificación y/o eliminación de elementos de la Matriz de Análisis</p>	

de Partes Interesadas (**DPD-FO-021**).

La institución ha realizado un análisis FODA, el cual permitió la recopilación de información relevante del entorno. Este análisis sirvió como una firme base para definir los lineamientos estratégicos de la Planificación Estratégica 2021-2025. Es preciso resaltar que, este análisis se realiza anualmente.

Por otra parte, la SIPEN dispone de un procedimiento diseñado e implementado para una gestión efectiva de información valiosa para la entidad, a través de la atención de sus quejas, reclamos y sugerencias. En efecto, la institución ha aplicado herramientas para la gestión adecuada de este proceso, tales como la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Presenciales, Encuesta de Satisfacción a las Partes Interesadas y la medición de satisfacción de usuarios de los "servicios en línea" habilitados en la página web de la SIPEN.

- Asimismo, la SIPEN está abierta al diálogo a través de reuniones con representantes del sector laboral del país con el propósito de dar seguimiento a los temas de interés de los trabajadores en el marco de acuerdos de colaboración con los dirigentes principales de las organizaciones representativas de los trabajadores. En ese orden, el Superintendente de Pensiones, estuvo por primera vez durante el mes de mayo 2024 presente en la firma de un

pacto entre el gobierno con las centrales sindicales y aliados para ampliar temas económicos y sociales (“Pacto Nacional por las Reformas y el Cambio”).

De igual forma, la SIPEN participó activamente en la gestión y ejecución del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) 2021-2024, ejercicio que contribuye a profundizar el conocimiento de las expectativas, demandas y necesidades de los grupos de interés vinculados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Al respecto, en el presente año 2024, la SIPEN forma parte del equipo de coordinación y elaboración de las fichas técnicas para el diseño y elaboración de la planificación estratégica del sector de la seguridad social correspondiente al siguiente cuatrienio.

Por otra parte, la institución tiene bajo su responsabilidad la ejecución Planes de Acción del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) dirigidos a responder demandas de la sociedad dominicana en temas propios del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y de nuestras funciones en particular, los cuales ameritan de la implementación de Políticas Públicas destinadas a la búsqueda de la solución de estos.

Durante el año 2023, la institución realizó una reingeniería de la estrategia institucional, apoyada

en la coordinación de mesas 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 SIPEN, permitieron la redefinición de las estrategias y resultados de efecto esperados para aquellas iniciativas institucionales planificadas para el período comprendido entre el 2024-2025.

Evidencias

- FODA – Diseño de Plan Estratégico SIPEN 2021-2025.
- Procedimiento Gestión de las Consultas, Quejas, Sugerencias y Satisfacción al Cliente (**OAI-PR-001**).
- Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales 2023.
- Encuesta Satisfacción de los Servicios en Línea 2023.
- Matriz Planes de Acción SIPEN-SDSS-POA 2023- 2024.
- Procedimiento Medición Satisfacción de Partes Interesadas (**DPD-PR-011**).
- Participación de la SIPEN en la firma del “Pacto Nacional por las Reformas y el cambio”.

<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones cumple con la recopilación y el análisis sistemático de demandas de los grupos de interés. Este proceso se realiza a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Encuestas de Satisfacción de Partes Interesadas, de manera sistemática de acuerdo con lo definido en el procedimiento de Medición de la Satisfacción de las Partes Interesadas (DPD-PR-011). - Encuesta de Satisfacción publicada en la página web y de manera física para evaluar los servicios presenciales. - Encuesta de Satisfacción para medir soportes tecnológicos ofrecidos a los empleados. - Resultados de la Medición de Clima Organizacional 2023. - Retroalimentaciones de los usuarios y empleados a través de los buzones de sugerencia habilitados. <p>Por otra parte, la SIPEN recibe información sobre las opiniones de los ciudadanos/clientes de manera continua a través de reuniones, intercambios y encuestas virtuales.</p> <p>En cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015; se ha establecido que dentro del sistema de gestión de calidad una metodología que permita conocer la percepción que tienen los clientes, sobre la calidad del servicio recibido y</p>	
---	--	--

determinar su nivel de satisfacción.

Para conocer la percepción de los interesados sobre el grado en que sus expectativas se han cumplido, se diseñó el formulario (DPD-FO-024), correspondiente a la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios para Partes Interesadas, dirigida a los grupos de interés de la SIPEN.

Los resultados obtenidos con relación a la efectividad de los servicios y procesos institucionales son revisados con el objetivo de implementar acciones correctivas, a través de la aplicación del procedimiento establecido dentro del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), y la instrumentación de planes de acción, productos de las auditorías internas y externas, que permiten ejecutar la mejora continua, como respuesta a las expectativas y necesidades de los grupos de interés.

Adicional, se lleva a cabo con regularidad un proceso de análisis de grupos de interés como parte de la aplicación de los criterios del Sistema de Gestión de Calidad a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Este proceso consiste en la identificación, clasificación y validación de las partes interesadas y sus requisitos.

Con el objetivo de clasificar las partes interesadas y definir el manejo que se debe tener sobre ellas en el Sistema de Gestión de la Calidad se ha definido una metodología de clasificación fundamentada en

el Análisis de Cadena de Servicio, el factor integración que tienen las diferentes partes al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y en la ejecución de los procesos internos de la institución.

En base a lo descrito anteriormente, se utilizaron dos criterios para identificar el nivel bajo el cual sería clasificado cada parte interesada, siendo:

- **Primer Nivel**

Serán consideradas como partes interesadas de Primer Nivel aquellas que impacten directamente en la satisfacción de las necesidades y/o expectativas de los afiliados y sus beneficiarios y que sean parte del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) o ente supervisado por la Institución, o que sean parte inherente en la ejecución de todos los procesos internos de la Institución.

- **Segundo Nivel**

Serán consideradas como partes interesadas de Segundo Nivel todas aquellas que afecten de manera menos directa el cumplimiento de la misión institucional, el logro de los resultados de los procesos y los niveles de satisfacción respecto a los productos y/o servicios, pero que no cumplen con alguna de las condiciones necesarias para ser consideradas como de Primer Nivel.

Para identificar una parte como inherente en la ejecución los procesos internos de la institución se deben considerar que, para los fines, una **parte inherente** es aquella que sirve como base para ejecutar todos los procesos internos y que apoya directamente el cumplimiento de los requisitos de los afiliados y sus beneficiarios. Por ejemplo: Proveedores y Público Interno (empleados).

Evidencias:

- Evidencias de sesiones de trabajo de Análisis de Partes Interesadas.
- Resultados de la Encuesta de Productos y Servicios Partes Interesadas.
- Resultados de Encuesta de Satisfacción de los Servicios en Línea y Presenciales.
- Procedimientos de Medición de la Satisfacción de la Partes Interesadas.
- Procedimientos de Acciones Correctivas y de Mejora (**DPD-PR-005**).
- Resultados de la Medición de Clima Organizacional 2023.
- Matriz de Seguimiento Observaciones Auditoría Interna.
- Programa de Responsabilidad Social (PRS) 2023 -2024.

<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Esta Superintendencia de Pensiones, participa activamente de los procesos de discusión de reformas de la Ley núm. 87-01 y sus normas complementarias. En este sentido, se mantuvo durante el año 2023, apoyando las sesiones realizadas en el marco de la Convocatoria Presidencial de Diálogo por las Reformas para el Fortalecimiento Institucional y Gestión Eficiente del Estado, coordinado por el Consejo Económico y Social (CES).</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de propuestas sectoriales para la reforma integral del Sistema Dominicano de Seguridad Social. • Convocatoria Presidencial de Diálogo por las Reformas para el Fortalecimiento Institucional y Gestión Eficiente del Estado. • Diálogo por la Reformas de la Mesa de la Seguridad. 	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Uno de los macros procesos de la Superintendencia de Pensiones es el fortalecimiento institucional. La SIPEN durante los años 2006, 2011, 2012, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y en el 2024 ha implementado el modelo CAF, Guía de Autoevaluación que ha permitido el análisis de las fuerzas internas de la institución y a la vez las debilidades.</p> <p>En el proceso de diseño y elaboración del Plan</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Estratégico Institucional 2021-2025, se realizó un análisis exhaustivo de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la institución, permitiendo establecer una planificación estratégica alineada a las demandas de las partes interesadas acorde a la disponibilidad de los recursos del plazo de ejecución de esta, así como el ámbito de acción de la SIPEN.

Adicionalmente, la SIPEN semestralmente realiza las Reuniones de Alineación Estratégica (RAE) en donde además de presentar los resultados del desempeño de la planificación Estratégica y Operativa, se hacen ajustes en el curso de las acciones de acuerdo con las necesidades y cambios en el entorno interno y externos.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2008, así como la actualización de este Sistema conforme a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015, ha permitido la validación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que posee/enfrenta este órgano regulador y fiscalizador, y la actualización respecto al seguimiento de las acciones que se han tomado para dar tratamiento a cada uno.

Evidencias:

- Conformación del Comité Institucional de la Calidad para la elaboración de la Guía de

Autoevaluación CAF.

- Relación de equipos de trabajo para participar en el CAF.
- Convocatorias listas de asistencia y presentación de Reunión de Revisión por la Dirección realizadas en 2023-2024.
- Actas de las Reuniones Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) 2023- 2024.
- Informe de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) SIPEN 2023 -2024.
- FODA – Diseño de Plan Estratégico SIPEN 2021-2025.
- Articulación de la Planificación Estratégica Institucional 2024-2025.
- Matriz de Seguimiento Observaciones Auditoría Interna.

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Semestralmente se realiza la Reunión de Alineación Estratégica (RAE) con la finalidad de revisar la planificación estratégica y operativa de la organización, incluyendo la evaluación de su desempeño y las acciones necesarias para la ejecución de los planes de acción y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.</p> <p>En otro sentido, el Plan Operativo Anual (POA) al igual que el Plan Estratégico, reflejan la Misión, Visión y Valores Institucionales instaurados que compone en un solo documento, los productos y los indicadores a ser ejecutados por las áreas funcionales de la institución durante un año. El documento posee los elementos siguientes: ejes estratégicos, objetivos estratégicos, estrategias, productos, líneas, metas y actividades a desarrollar durante el período de tiempo programado.</p> <p>En tal sentido, el Plan Operativo Anual (POA) se establece a partir de la aplicación del proceso de planificación definido en el “<i>Sistema, Monitoreo y Evaluación (SME)</i>”, el cual permite a la Superintendencia de Pensiones aplicar un mayor nivel de seguimiento a las acciones y actividades consensuadas y planificadas, mediante una supervisión oportuna de los resultados y metas establecidas, a través de los reportes de monitoreo</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

y evaluación, a los fines de establecer las medidas preventivas y/o correctivas aplicables, para los casos de resultados esperados o productos que no se correspondan en sus características cuantitativas y cualitativas con lo planificado.

Por otra parte, la Norma ISO 9001:2015 tiene como uno de sus requisitos la revisión por la dirección formando parte del Sistema de Gestión de la Calidad que incluye lo siguiente:

- Mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de los procesos.
- Mejora del servicio con respecto a los requerimientos de los clientes.
- La necesidad de recursos.
- Acciones correctivas de mejora.

Como resultado de la adecuación a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 que fue llevada a cabo en el año 2017 y que actualmente se mantiene vigente, la SIPEN acoge dentro del alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad el **pensamiento basado en riesgo**; para lo que ha identificado los riesgos y oportunidades relacionados a los procesos claves de la institución y las acciones que se prevén tomar para su mitigación o control, así como también los métodos la verificación de eficacia aplicados sobre la ejecución de estas acciones. Este proceso forma parte de las labores rutinarias de las diferentes áreas en cumplimiento de los procedimientos sobre las actividades que

gestionan.

Evidencias

- Plan Estratégico Institucional 2021-2025.
- Instructivo de Elaboración Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME).
- Resultados del Diagnóstico de Direccionamiento Estratégico y Contexto de la Institución.
- Plan Operativo Anual (POA) 2023-2024.
- Informes trimestrales del Plan Operativo Anual 2023- 2024.
- Informe de Gestión: Ejecución de la Planificación Estratégica Institucional 2021-2025, al 31 de diciembre de 2023.
- Actas de Reuniones RAE 2023.
- Matriz de Análisis de Riesgo en los Procesos.
- Matrices NOBACI- Pantallas del Sistema de Implementación de NOBACI de la Contraloría General de la República Dominicana.
- Matriz de Seguimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento Acciones Correctivas, Preventivas y de

	Mejora.	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>En el proceso de la elaboración y diseño del Plan Estratégico 2021-2025, la SIPEN, además de identificar los grupos de interés, se realizó un análisis de las necesidades y/o expectativas de estos. Posteriormente, este ejercicio fue enriquecido a partir de la formulación del procedimiento para la medición de la satisfacción de las partes interesadas y del Programa de Responsabilidad Social de la Institución basado en la Norma ISO 26000:2010.</p> <p>Adicionalmente, la institución realiza un exhaustivo ejercicio de revisión e identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, en el cual se evidencia que la planificación estratégica y operativa, consideran las demandas de los ciudadanos clientes/ partes interesadas en lo concerniente al rol de las funciones que competen a la SIPEN, mismo que se continúa realizando en los años 2023 y actualmente en el 2024. De igual forma, se estableció en el Manual de la Calidad (DES-MC-001) el mecanismo (periodicidad / requisitos) para realizar revisión de las expectativas y necesidades de las partes interesadas en la SIPEN y así potenciar o redefinir acciones según sea necesario.</p> <p>Cabe precisar que, en el 2018, 2019, 2020, 2021,</p>	

	<p>2022 y en el año 2023 se realizaron las revisiones y actualizaciones del contexto de la organización (FODA), partes interesadas y necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2025. • Matriz de Análisis de Partes Interesadas (DPD-FO-021). • Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas 2023. • Informe Análisis de Resultados Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas 2023. • Procedimiento para la Medición de la Satisfacción de las Partes Interesadas (DPD-PR-011). 	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>La SIPEN dispone de un Programa de Responsabilidad Social, el cual ha sido diseñado conforme a los lineamientos y recomendaciones de la Norma ISO 26000:2010 conjunto con las iniciativas coherentes de la Visión y Objetivo Social, que permiten consolidar a la organización hacia una gestión socialmente responsable.</p> <p>El Programa de Responsabilidad Social (PRS) constituye un compromiso institucional que responde al interés de la Superintendencia de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Pensiones, de continuar fortaleciendo el desarrollo de iniciativas coherentes con su visión y objetivo social, para consolidar a la organización hacia una gestión socialmente responsable. El mismo representa un esfuerzo por contribuir de manera activa y voluntaria al mejoramiento social y ambiental, tomando en consideración las partes interesadas. Respecto a los periodos 2023 y 2024, se concentran 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:

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

En este sentido, desde la puesta en ejecución hasta la actualidad, la SIPEN ejecuta un Programa de Responsabilidad Social bajo esta metodología, la cual se ejecuta con la participación activa de todos los colaboradores, indistintamente de su nivel jerárquico, se realizan diversas iniciativas de impacto social y ambiental, tales como: charlas, jornadas de limpieza de costas, actividades de reforestación, donaciones, entre otras. En lo que corresponde a responsabilidad social, la SIPEN ha definido un procedimiento, a través del cual define la obligatoriedad de continuación de esta iniciativa y la metodología que debe llevarse a cabo para su

creación.

En este sentido, como parte de la ejecución del Programa de Responsabilidad Social del año 2023 y 2024 se han realizado diversas actividades tanto a lo externo como lo interno de la institución. Entre ellas se destacan las siguientes:

- Continuación del Programa de Reciclaje dentro de las instalaciones de la Superintendencia, donde todas las áreas de la institución poseen puntos destinados para la correcta clasificación de los desechos, con un enfoque de las 3R: Reducir, Reutilizar y Reciclar.
- Durante el período octubre-diciembre de 2023 quedaron descargados 182 kg de desechos sólidos no peligrosos, retirados por la Fundación Sostenibilidad 3Rs. En el mismo orden, se realizó una capacitación denominada "Vecino Verde" con el objetivo de sensibilizar al personal acerca de la correcta clasificación de los desechos sólidos que generamos en la institución, el 25 de octubre de 2023. En la misma participaron más de 50 colaboradores de la institución.
- Jornada de Reforestación, realizada el día 27 de octubre del año 2023, en la Av. Ecológica en el Municipio de Santo Domingo Este. Esta iniciativa de reforestación conllevó la siembra de un

total de 500 plantas de distintas especies tales como Guayacán, Aceituno y Pino no maderable, con el acompañamiento técnico del personal del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, con el propósito de restaurar y preservar los recursos naturales en áreas degradadas o deforestadas por distintos factores atmosféricos y externos.

- Jornada de Limpieza de Costas, realizada el 29 de septiembre de 2023, en la playa Los Cuadritos, en Nigua, San Cristóbal, con el acompañamiento técnico del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- Concientización sobre el uso racional de energía eléctrica y agua, así como la preservación del medio ambiente, para lo cual se creó una campaña interna a través de la Intranet, correos "All SIPEN" y charlas al personal, con el objetivo de que el mismo contribuya de primera mano con los aspectos citados, tanto dentro de la esfera de organización, como en su vida diaria. Dentro de las formaciones realizadas, se destacan: "Taller sobre el uso de energía y agua", impartido al personal de esta Superintendencia de Pensiones, por personal del Ministerio de Energía y Minas.
- El 08 de marzo se conmemoró el día Internacional de la Mujer junto a nuestras colaboradoras en donde se les fue entregado una pequeña tarjeta con frases

inspiradoras.

- Realización de charlas de educación cívica y previsional, orientadas a incrementar el nivel de consciencia sobre los deberes y derechos frente al Sistema Dominicano de Pensiones, conjuntamente con la Escuela Previsional SIPEN, a estudiantes de 3ro., 4to., 5to. y 6to. de secundaria con discapacidad auditiva del Instituto de Ayuda al Sordo Santa Rosa, en fecha 08 de marzo de 2023. Así mismo, se impartió a estudiantes de 6to. de secundaria del Politécnico San José De los Frailes, en el Salón de los Patriotas de la SIPEN, en fecha 13 de marzo de 2023.
- En conmemoración del Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo que se celebró el día 2 de abril, la SIPEN realizó la entrega de juguetes didácticos donados por los colaboradores de nuestra institución para los niños de la Fundación Dominicana de Autismo.
- Realización de la Campaña Tapitas x Quimio, durante el mes de mayo y en conmemoración del Día Mundial del Reciclaje, la SIPEN llevó a cabo la campaña "Tapitas x Quimio". Esta iniciativa tuvo objetivo recolectar tapas de plástico para ser recicladas, con el fin de cambiarlas por quimioterapias para niños y niñas con cáncer en la República Dominicana. Los colaboradores lograron la recolección de

	<p>aproximadamente 3,500 tapas plásticas de refrescos, agua, jugos y botellones. Esta acción, además de contribuir con la preservación del medio ambiente, es una muestra del accionar solidario de la SIPEN.</p> <p>Por otro lado, en el año 2023, la SIPEN tuvo un acercamiento con el Ministerio de la Mujer para socializar las disposiciones que dictan sobre la creación del Comité de Transversalización de Género, de conformidad a los requisitos definidos por dicha institución, entidad que lidera la responsabilidad de iniciativas de este componente en la planificación estratégica del estado en conjunto con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Programa Responsabilidad Social 2023. • Comunicación del Ministerio de la Mujer solicitando inicio de proceso e impresión de pantallas de los correos intercambiados entre la SIPEN y el Ministerio de la Mujer. 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones asegura la disponibilidad de los recursos económicos, materiales y de personal para ejecutar y actualizar su estrategia a través de la formulación del Presupuesto Institucional.</p>	

El presupuesto institucional se elabora soportado en los requerimientos establecidos por las diferentes áreas funcionales de la SIPEN, conforme a sus necesidades. En ese tenor, el producto final condensa lo establecido en los siguientes mecanismos de planificación: Plan Estratégico SIPEN, Plan Anual de Compras y Contrataciones, Plan Operativo Anual, Plan de Capacitación, Programa de Responsabilidad Social SIPEN, entre otros.

Es importante citar, que para elaboración del presupuesto 2023 se tomaron en cuenta las provisiones correspondientes para ejecutar el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 con Enfoque a Resultados, lo cual implicó realizar adecuaciones al Plan Operativo Anual Institucional acorde a los requerimientos de planificación y presupuesto para la inversión pública.

Evidencias:

- Plan Operativo Anual (POA) y Presupuesto 2023- 2024.
- Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023- 2024.
- Estructura Organizacional SIPEN (DES-EO-001).
- Programa de Responsabilidad Social (PRS) 2024.

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La SIPEN implementa la estrategia y la planificación utilizando los instrumentos de planificación establecidos en la Ley núm. 496-06 procurando la priorización de las metas y la alineación estratégica de las mismas con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030); el Plan Plurianual del Sector Público y el Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), utilizando un recurso efectivo para la traducción en acciones concretas a través de los Planes Operativos Anuales (POA), instrumento de planificación asociado directamente al Plan Estratégico de la institución que permite anualizar las metas definidas en base a esa priorización. Asimismo, cuenta con los procedimientos y la estructura requerida para la gestión, administración e implementación de la estrategia.</p> <p>El Plan Operativo Anual se formula a partir de los objetivos estratégicos, estrategia y resultados de efecto. A través de estos las diferentes áreas de la SIPEN definen sus productos, indicadores, metas y el conjunto de actividades que deben ejecutar para poder cumplir con el objetivo definido. El mismo contempla la integración de la estrategia dentro de las actividades rutinarias de la institución, lo anterior, en adición a los mecanismos de diseño, implementación y control del cumplimiento del</p>	

plan estratégico, canalizados puntualmente por el Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, de la Dirección de Planificación y Desarrollo. La formulación del Plan Operativo Anual (POA) está basado en la planificación con enfoque a resultados, acorde a los requerimientos de planificación y presupuesto para la inversión pública.

Para velar con el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual y el Sistema de Gestión a la Calidad, la Dirección de Planificación y Desarrollo tiene bajo su responsabilidad la medición del indicador Índice Global del Desempeño. En donde a través de este indicador se refleja el resultado del promedio de los tres puntos antes mencionados.

Además, con el objetivo de educar a las diferentes áreas de la SIPEN acerca de la metodología de planificación, la Dirección de Planificación y Desarrollo realiza sesiones de trabajo con las diferentes Direcciones y Departamentos, en donde se explican todos los factores a considerar para realizar una planificación correcta y efectiva, respecto a lo definido.

Asimismo, la Planificación Estratégica Institucional es revisada en el contexto de la Reunión de Alineación Estratégica, observando los elementos externos e internos que pueden impactar en forma positiva y negativa la ejecución en el corto,

mediano y largo plazo. En este orden, los elementos considerados en el proceso de análisis y adecuación de la estrategia se basan en los planteamientos y necesidades obtenidas de las partes interesadas, mediante intercambios en reuniones, conferencias, charlas, reuniones técnicas con diversas instituciones, así como mediante el análisis de la retroalimentación recibida de estos en las encuestas que realiza la Institución.

Como muestra de esto, en 2023 se realizó una reingeniería de la estrategia institucional, apoyada en la coordinación de mesas de trabajo, en las que la experiencia, conocimientos y el intercambio de ideas entre la máxima autoridad, el equipo directivo y los técnicos de diferentes áreas de la SIPEN permitieron redefinir las estrategias y resultados de efecto esperados para aquellas iniciativas institucionales planificadas para el 2024-2025.

Evidencias:

- Mapa de Interrelación de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la SIPEN.
- Plan Estratégico Institucional 2021-2025.
- Plan Estratégico Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) 2021-2024.
- Plan Operativo Anual (POA) 2023- 2024.
- Informes trimestrales del Plan Operativo

	<p>Anual (POA) 2023- 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión del Plan Estratégico Institucional 2021-2025. • Acta y presentación de la Reunión de Alineación Estratégica 2023. • Encuesta de Productos y Servicios Partes Interesadas 2023. • Encuesta de Satisfacción de los Servicios Presenciales y en Línea. • Matriz Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) POA 2023. 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos es un instrumento que establece distintos objetivos y/o indicadores en cada proceso, con el propósito de velar por el cumplimiento de estos.</p> <p>Por otro lado, el Plan Estratégico Institucional está fundamentado en la planeación por resultados, acorde a los requerimientos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública de la República Dominicana. La gestión por resultados supone una gestión eficiente, eficaz y con control interno y social de dicha gestión, a través de un sistema robusto de monitoreo y evaluación. A partir de los resultados en el análisis situacional, se definieron los lineamientos estratégicos y programáticos de la Superintendencia de Pensiones integrados por la misión, visión, ejes estratégicos, estrategias, resultados con sus indicadores y metas.</p>	<p>No se evidencia el establecimiento de indicadores para dar seguimiento al proceso del Departamento de Correspondencia.</p>

Por último, dichos lineamientos estratégicos se han articulado con los compromisos derivados de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), Metas de Gobierno y el Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social 2021-2024.

Las estrategias definidas en el Plan Estratégico Institucional 2021-2025, son el resultado de la aplicación del análisis FODA, en donde se consideraron las cuestiones externas e internas que afectan a la institución. Además, como parte del proceso de adecuación a la Norma ISO 9001:2015 se realizó un Análisis de Partes Interesadas, donde se identificaron, clasificaron y determinaron los requisitos de estas. La Planificación Estratégica Institucional está contemplada dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

Asimismo, la SIPEN, a través de su Plan Operativo Anual, desarrolla distintos planes y acciones realizadas por las áreas de la institución, para medir el cumplimiento de lo establecido en los productos e indicadores y obtener los resultados esperados.

La Planificación Estratégica y Operativa exhibe un Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME), que permite aplicar un mayor seguimiento a las acciones y actividades consensuadas y planificadas, supervisando los resultados y metas instituidas, mediante reportes de monitoreo y evaluación, que admite el establecimiento de las medidas preventivas y/o correctivas aplicables, para los resultados esperados o productos que no se

	<p>correspondan en sus características cuantitativas y cualitativas.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021- 2025. • Informe de Gestión del Plan Estratégico Institucional 2021-2025. • Plan Operativo Anual (POA) 2023-2024. • Informes trimestrales del Plan Operativo Anual (POA) 2023- 2024. • Umbrales de tolerancia de los indicadores del Plan Operativo Anual (POA) aprobado por la máxima autoridad 2023- 2024. 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>El plan Estratégico Institucional se encuentra publicado en la página web e Intranet. En el mismo, se detallan los objetivos, proyectos, planes y tareas planificadas, con el fin de que todos los miembros y partes interesadas, tengan el debido conocimiento. De igual forma, de cara a la ejecución del Plan Estratégico y como parte de la comunicación y difusión del mismo, se realizan las actividades siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación estratégica a los colaboradores, con el objetivo de dar conocer en forma más detallada los principales lineamientos y proyectos 	

incluidos en la nueva planificación estratégica (2021-2025), así como los aspectos relacionados con la metodología en base a la cual está concebido el referido Plan.

- Asistencia técnica y mesas de trabajo sobre la aplicación de la metodología de gestión con los diferentes departamentos y figuras involucradas de la institución.

El seguimiento a los acuerdos de las Reuniones de Alineación Estratégica (RAE) constituye una documentación clave para evidenciar el estatus de las actividades de la SIPEN, tanto de las que están realizadas como las que están en proceso. Además, de que estas fomentan la identificación de acciones para prevenir, mitigar o erradicar las dificultades que se presenten durante su desarrollo, así como para obtener los resultados planteados como parte del alcance de la estrategia.

Del mismo modo, la SIPEN mantiene comunicación constante con todos los grupos de interés a través de publicaciones periódicas, como el Boletín Estadístico Trimestral o el Resumen Estadístico, ambos publicados en la página web institucional, así como la Carta Compromiso al Ciudadano (**DES-OD-004**), que incluye los Postulados Estratégicos de la entidad (misión, visión y valores). En el mismo tenor, en la página web de la SIPEN se mantiene actualizada con diversas informaciones tanto de carácter general, como de los Grupos de Interés.

	<p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla página web de SIPEN. • Captura de pantalla Intranet de la SIPEN. • Plan Estratégico Institucional 2021-2025. • Presentación Power Point Capacitaciones Estratégicas. • Evidencia de la gestión para realizar talleres de la metodología de planificación estratégica 2021-2025 • Actas y Agendas de la RAE 2023. • Seguimiento a los Acuerdos RAE 2023. • Informes trimestrales del Plan Operativo Anual 2023- 2024. • Informe de Gestión de PEI 2021-2025. 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo tiene la responsabilidad de asegurar, por medio del seguimiento a todos los niveles y direcciones de la SIPEN, la generación de los entregables mensuales que incluyen: Plan Operativo Anual (POA), Informe Mensual, y la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos, los cuales permiten medir y evaluar que las estrategias están implementándose, tal y como se ha previsto.</p> <p>A través de la Matriz de Seguimiento a la</p>	

Efectividad de los Procesos, se verifica periódicamente el cumplimiento y desempeño de todos los procesos.

La evaluación del desempeño del Plan Operativo Anual constituye otra herramienta clave para comprobar que la implementación de la estrategia y las operaciones ordinarias y extraordinarias de todas las direcciones que forman parte de la estructura organizacional se llevan a cabo.

Adicionalmente, la institución cuenta con los procedimientos y herramientas de monitoreo, evaluación de la planificación Operativa, contemplando dichos mecanismos, indicadores y metas que permitirán valorar el logro de los lineamientos estratégicos, en el mismo tenor, la institución responde al Sistema de Medición y Monitoreo a la Gestión Pública (SMMGP), del Ministerio de Administración Pública y el Ministerio de la Presidencia.

Por otro lado, la SIPEN cuenta con el documento ***Evaluación de Eficacia de la Capacitación***, el cual permite determinar el rendimiento de los empleados a todos los niveles de la organización y verificar si se ha evidenciado una mejora en las actividades desempeñadas.

Las herramientas definidas son utilizadas bajo los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, en la medición de la efectividad de cada uno de los

procesos que se realizan en la Institución.

Adicionalmente, se realizan evaluación del desempeño al personal de la SIPEN, herramienta que permite retroalimentar a los mismos sobre puntos y tópicos a mejorar en el ámbito de la realización de sus funciones, según las metas definidas en el Plan Operativo Anual (POA) de cada área. Además, a través de esta herramienta se identifican capacitaciones, mismas que son tramitadas para su inclusión en la Plan de Capacitación Anual Institucional.

De igual forma, la evaluación de los resultados de la ejecución de la planificación estratégica 2021-2025, permitirá valorar el impacto de los planes de acción en el *Objeto Social Institucional*, el cual delimita en general, el fin operativo instituido en nuestra **Misión y Visión**.

Evidencias:

- Correos de solicitud de entregables mensuales.
- Informes trimestrales del Plan Operativo Anual 2023-2024.
- Evaluación de la Eficacia de la Capacitación (**DRH-FO-005**).
- Plan Estratégico Institucional 2021-2025.

- | | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Evaluación del Desempeño 2023.• Matrices de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos 2023-2024. | |
|--|--|--|

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional 2021-2025 constituye el ejercicio realizado por la institución con miras a impulsar la eficacia y eficiencia de su rol de regulador y supervisor, involucrando dentro de sus labores a los distintos grupos de interés. Dicho plan ostenta la implementación de estrategias de impacto, basadas en modernas prácticas organizacionales.</p> <p>Las estrategias del PEI 2021-2025 son el resultado de la aplicación del análisis FODA, donde se consideraron las cuestiones externas e internas que afectan a la institución. Además, como parte del proceso de adecuación a la Norma ISO 9001:2015 se realizó un Análisis de Partes Interesadas, donde se identificaron, clasificaron y determinaron los requisitos de las mismas. La Planificación Estratégica Institucional está contemplada dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>El Plan Estratégico Institucional 2021-2025, está enmarcado en 3 Ejes Estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eje Estratégico 1: Supervisión y regulación <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Asegurar la protección y el acceso a los derechos de los afiliados y beneficiarios del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP).</i> 	

- **Eje Estratégico 2: Atención al usuario**
 - *Garantizar a los afiliados el acceso y la prestación de los servicios.*
- **Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional**
 - *Asegurar la eficiencia, la eficacia y la calidad de la gestión operativa institucional.*

Por otra parte, la institución garantiza alcanzar sus propósitos a través de las sesiones de las Reuniones de Alineación Estratégica (RAE), realizadas periódicamente para la revisión de la planificación estratégica de la organización, incluyendo la evaluación de su desempeño y las acciones necesarias para la ejecución de los planes de acción y el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Todo este proceso se lleva a cabo de acuerdo con lo definido en el procedimiento de Reuniones de Alineación Estratégica (**DPD-PR-012**).

La SIPEN, como parte del funcionamiento de su Sistema de Gestión de la Calidad, realiza revisiones periódicamente bajo la responsabilidad de la alta dirección para evaluar el cumplimiento de la institución respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, identificar recursos para lograr los objetivos previstos, prever factores que puedan afectar el funcionamiento de la institución y definir iniciativas que fomenten el mejoramiento continuo de los procesos hacia el cumplimiento efectivo de

los requisitos de las partes interesadas pertinentes.

Todo este proceso se lleva a cabo de acuerdo con lo definido en el procedimiento de Revisión por la Dirección (**DPD-PR-004**).

Se puede apreciar que la institución reorganiza la formulación de su Plan Estratégico, analizando las necesidades y expectativas de las partes interesadas del Sistema Previsional, por medio de su participación en actividades vinculadas al sector de la seguridad social, posicionando sus opiniones en diversos aspectos dentro del marco de nuestra actuación y rol de regulador.

Asimismo, podemos resaltar diversas mejoras y desarrollos tecnológicos que se llevaron a cabo dentro de la institución, a saber:

- Incorporación al Sistema Administración de Certificaciones de nuevas solicitudes digitales y así reducir el uso de documentos físicos y brindar mayor rapidez a los ciudadanos que las soliciten.
- Rediseño de la Intranet institucional, así como adaptarla a un diseño más sencillo y fácil de utilizar.
- Integración de las listas de chequeo para enfermedad terminal y discapacidad al Fénix para que el proceso de supervisión sea ágil y eficiente.
- Automatización proceso Comisión Técnica de Discapacidad (CTD) el cual permitirá optimizar las actividades operativas del

	<p>mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incorporación de registro de visitas a la institución. <p>Asimismo, se encuentran en desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Mesa de Ayuda para el Dpto. de Comunicaciones. - Sistema para la Administración del Departamento de Atención al Usuario. - Mejoras al Sistema de Flujo de Información (SAFI). <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2025. • Mejoras tecnológicas 2023-2024. • Proyectos de adquisición de aplicaciones tecnológicas para mejorar procesos claves y de apoyo de la SIPEN. 	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones elabora todos los años su Plan Operativo Anual (POA), donde se detalla la programación de los indicadores de productos que se llevarán a cabo en el transcurso del año, incluyendo lo relativo a la planificación de los recursos humanos de la institución, detallando para estos fines lo correspondiente al establecimiento del Plan de Capacitación, realización de Encuesta de Clima Organizacional, ejecución de evaluación de desempeño, gestión y necesidades de personal, entre otros aspectos clave</p>	

para esta área funcional.

En tal sentido, se le otorga el debido peso al fortalecimiento de las capacidades de los colaboradores, a través de entrenamientos que permitan la dotación de herramientas y capacidades necesarias para un adecuado desempeño. Asimismo, la institución mantiene un programa permanente destinado al desarrollo de las capacidades, a través de la formación de su Capital Humano en las áreas siguientes:

- Programas de Maestrías
- Diplomados
- Talleres
- Cursos
- Especialidades
- Pasantías
- Seminarios
- Congresos

Dicho plan de capacitación, se establece conforme a los lineamientos establecidos en el procedimiento de capacitación al personal y el formulario de detección de necesidades de capacitación.

Asimismo, la institución mantiene una participación en actividades que contribuyen a la formación de su personal en actividades organizadas por instituciones públicas y privadas. Nos referimos a actividades como:

- Talleres y formaciones a través del Instituto

	<p>de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) a sus colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en conjunto con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), en el Taller Registro de Empresa en TSS y los Beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones. - Participación de la SIPEN en capacitación virtual a la membresía de la Asociación Dominicana de Bancos Múltiples Inc. (ABA). - La SIPEN en colaboración con la Federación Dominicana de Cámaras de Comercio (Fedocámaras), realizó una capacitación a más de 40 trabajadores de empresas afiliadas a la entidad y a estudiantes de contabilidad del Instituto Tecnológico México. - Participación de la SIPEN en la 64.^a reunión Anual de la Asamblea de Gobernadores del Banco Interamericano de Desarrollo y la 38.^a del BID Invest, que se celebraron en Punta Cana, espacio donde se plantearon soluciones y oportunidades de desarrollo para América Latina y el Caribe. - Participación de la SIPEN en reunión con personal de UNIPAGO y Dirección de las Comisiones Médicas (CMNR). Tema: implementación de la digitalización de los procesos de las CMNR (SIGEBEN). - Participación de la SIPEN en reunión con Maricris Gonzalez, de UNIPAGO, para tratar la verificación de acceso al servicio para hacer pruebas en SIGEBEN. - Participación de la SIPEN en el Encuentro 	
--	--	--

	<p>de Supervisores AIOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en Mesa de Diálogo Multiactor sobre Pensiones, en el Auditorio del Banco Central. - Participación de la SIPEN en reunión con el equipo del Consejo Nacional de Competitividad, para tratar el Programa Burocracia Cero. - Participación de la SIPEN en reunión con el Equipo Ejecutivo del HUB de Innovación Financiera. - Participación de la SIPEN en reuniones de la Comisión de Inversiones de AIOS. - Participación de la SIPEN en reunión con el Banco Mundial sobre proyecto de inversión para la Transformación Industrial Verde y Resiliente de República Dominicana. - Participación de la SIPEN en reunión con el equipo técnico del grupo temático de Open Finance (Finanzas Abiertas), como parte de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2022-2030. - Participación de la SIPEN en el encuentro con consultores de la Asociación Internacional de Parques Cibernéticos que están asesorando al Parque Cibernético de Punta Bergantin en el BC en el marco del HUB de innovación financiera. - Participación de la SIPEN en el programa radial SUMAS radio, que conduce el especialista en inversiones y finanzas Santiago Sicard, donde se abordó temas relacionados a la supervisión que realiza la SIPEN al proceso de inversiones y al 	
--	---	--

monitoreo permanente a las transacciones que hacen las AFP en favor de los fondos que administran.

- Participación de la SIPEN en la reunión con ADOSAFI para discusión sobre los llamados de capital (capital calls) y el apalancamiento de los fondos de inversión.
- Participación de la SIPEN en reunión ADOSAFI- Presentación datos estadísticos de las inversiones realizadas por los fondos de inversión.
- Participación de la SIPEN en el taller "El desarrollo del Mercado de derivados en República Dominicana: una herramienta para la gestión de riesgo" y primer taller "El Desarrollo del Mercado de Dinero e Interbancario", gestionado por el Banco Central.
- Participación de la SIPEN en reunión con el comité de inversiones de la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP), para tratar temas de interés de los fondos de pensiones.
- Participación de la SIPEN en reunión técnica con la Securities and Exchange Commission (SEC) de los Estados Unidos, gestionada por la Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV).
- Participación de la SIPEN en Foro de Inversión Turística, gestionado por la Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES).
- Participación de la SIPEN en reunión virtual del Subgrupo Técnico de Factoring y

	<p>Leasing Financiero e Inmobiliario en la "Introducción al Anteproyecto de Ley de Factoraje", organizado por el Banco Central.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en el webinar del BID-RedPLAC relativo al lanzamiento del estudio ¿Cómo avanzar hacia pensiones sostenibles para sociedades más longevas?, el día 13 de septiembre de los corrientes. - Participación de la SIPEN en el Taller "El desarrollo del Mercado de derivados en República Dominicana: una herramienta para la gestión de riesgo" y en el primer taller "El Desarrollo del Mercado de Dinero e Interbancario", organizado por el IFC. - Participación de la SIPEN en las Charlas Feller Rate para SIPEN: Metodologías de Clasificación de Riesgos de Corporaciones. - Participación de la SIPEN en la reunión convocada por el comité de inversiones de la Asociación Internacional de Organismos Supervisores de AFP (AIOS), para tratar tema de proyecto de interés. - Participación de la SIPEN en reunión con la empresa DRUPE para la revisión del diseño del nuevo sistema de gestión de información sobre las inversiones de los fondos de pensiones. - Participación de la SIPEN en las charlas ofrecidas por Feller Rate sobre las metodologías de clasificación de riesgos de corporaciones, de fondos de inversión, de titularización y de compañías de seguros, respectivamente. - Participación de la SIPEN en reunión con 	
--	--	--

	<p>las superintendencias de Chile y Colombia, respectivamente, para conocer la experiencia en la implementación del modelo de supervisión basado en riesgos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en reunión con la Asociación de fiduciarias (ASOFIDOM) para tratar la posibilidad de patrimonio separados de las aseguradoras en renta vitalicia. - Participación de la SIPEN en el evento "Sostenibilidad de la Banca Múltiple de República Dominicana", organizado por la Asociación de Bancos de la República Dominicana (ABA). - Participación de la SIPEN en la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), titulado: "Fortalecimiento de los sistemas de pensiones para la ampliación de la cobertura, la suficiencia y la sostenibilidad financiera". - Participación de la SIPEN en el taller de Socializaciones de los Lineamientos para la Formulación de los Anteproyectos Físicos-Financieros del año 2024. - Participación de la SIPEN en reunión con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) para tratar las inquietudes concernientes al proceso del Levantamiento Nacional de Capacidades de Monitoreo y Evaluación. - Participación de la SIPEN en el conversatorio "Reforma de Pensiones en Chile, Propuesta Original, Potenciales Indicaciones y Lecciones para República 	
--	---	--

Dominicana” realizado por el Sr. Marco Morales en la Superintendencia de Pensiones.

- Participación de la SIPEN en socialización de las pautas generales para la elaboración del Informe de Autoevaluación Anual del Desempeño Presupuestario, auspiciado por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).
- Participación de la SIPEN en reunión virtual sobre avances de la implementación de la Ley de Garantía Mobiliarias y el Sistema Electrónico de Garantías Mobiliaria (SEGM), así como del proyecto de ley de factoring y leasing.
- Participación de la SIPEN en reunión virtual con el personal de la Superintendencia de Costa Rica para abordar la experiencia a nivel de Supervisión basada en Riesgos a las AFPs.
- Participación de la SIPEN en la capacitación de Identificación, Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública, bajo la coordinación del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).

Asimismo, a través de las diversas formaciones de la Escuela Previsional, se ha alcanzado la meta trazada, respecto a la coordinación de charlas, talleres, seminarios y cursos impartidos mediante la modalidad presencial y virtual, beneficiando de forma directa a más 3,848 participantes, además de potenciar la replicabilidad de la información, promoviendo el conocimiento y conciencia en la

sociedad sobre el Sistema Dominicano de Pensiones, por medio de profesionales, trabajadores informales e independientes, estudiantes, niños, gremios, departamentos administrativos y de gestión del personal, entre otros.

La coordinación de las capacitaciones mencionadas anteriormente permitió que participantes de diferentes sectores obtuvieran conocimientos alrededor de cinco grandes temáticas asociadas a las pensiones:

- Marco Regulatorio del Sistema Dominicano de Pensiones.
- Procesos Operativos y Metodología de Supervisión. Clasificación de Riesgos y Límites de Inversión de los Fondos de Pensiones.
- Regulación y Supervisión de las Inversiones de los Fondos de Pensiones.
- Beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones.

Evidencias

- Calendario de actividades de la Escuela Previsional SIPEN.
- Programa de Capacitación SIPEN.
- Procedimiento de Capacitación y

Adiestramiento de Personal.

- Detección de Necesidades de Capacitación.
- Correos designación de personal para asistir a diferentes actividades.
- Participación de SIPEN (ferias, eventos, congresos, entre otras).
- Notas de prensa de las actividades de la Escuela Previsional.
- Charlas / Talleres / Cursos / Seminarios realizados a través de la Escuela de Educación Previsional.
- Acuerdos de colaboración interinstitucional con entidades e instituciones educativas a nivel de educación superior.
- Correos de convocatorias invitando a participar en diferentes actividades.

<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>A través de los medios de comunicación del país, se ha hecho un reiterado eco de las demandas, preocupaciones y propuestas respecto a los beneficios esperados del sistema previsional externadas por diversos sectores de la sociedad. En efecto, la SIPEN ha abordado esas exigencias de los grupos de interés, procurando dar respuestas oportunas a través de los mecanismos institucionales establecidos, presentando varias iniciativas con el propósito de solucionar problemas pendientes desde la instauración del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) a partir de la promulgación de la Ley núm. 87-01.</p> <p>En otro orden, la institución como parte de la formulación del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), está activa en la ejecución de varios Planes de Acción de ese instrumento de planificación, que pretende dar respuesta a las demandas de la sociedad en materia de Seguridad Social.</p> <p>Asimismo, como parte de la ejecución del Plan Estratégico 2021-2025, se desarrollaron acciones que persiguen dar respuestas a las demandas y oportunidades de mejoras recibidas a través de los diferentes mecanismos de comunicación, con nuestras partes interesadas. De manera puntual, podemos citar:</p> <p>Plan Estratégico Institucional 2021-2025, está enmarcado en 3 Ejes Estratégicos:</p>	
--	---	--

- **Eje Estratégico 1: Supervisión y regulación**
 - *Asegurar la protección y el acceso a los derechos de los afiliados y beneficiarios del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP).*

- **Eje Estratégico 2: Atención al usuario**
 - *Garantizar a los afiliados el acceso y la prestación de los servicios.*

- **Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional**
 - *Asegurar la eficiencia, la eficacia y la calidad de la gestión operativa institucional.*

Adicionalmente, la SIPEN determina anualmente, por medio del presupuesto institucional y otros instrumentos de planificación, los recursos y la estructura que requerirá para dar respuesta a las demandas de las necesidades de las partes interesadas.

Evidencias:

- Procedimiento de Medición de Satisfacción de Partes Interesadas (**DPD-PR-001**).
- Matriz de Análisis de Partes Interesadas (**DPD-FO-021**).
- Programa de Responsabilidad Social (PRS) 2023 y 2024.

	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz Planes de Acción SIPEN-SDSS-POA 2023 y 2024. • Reportes de Prensa SIPEN 2023 y 2024. • Presupuesto Institucional 2023 y 2024. • Plan Estratégico Institucional 2021-2025. • Plan Operativo Anual (POA) 2023- 2024. • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023-2024 	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>Con el objetivo de innovar y mejorar los procesos con la participación de las partes interesadas, se promueve el aprendizaje y la incorporación de mejoras implementadas por organizaciones nacionales e internacionales.</p> <p>La Dirección de Control de Beneficios en conjunto con la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, desarrolló una herramienta que persigue automatizar el proceso de la Comisión Técnica de Discapacidad (CTD), el cual permitirá optimizar las actividades operativas del mismo con la revisión y emisión de un mayor volumen de las certificaciones de las Pensiones de Discapacidad aprobadas.</p> <p>También, se desarrolló un sistema para agregar la firma digital de las certificaciones de la CTD de flujo de expedientes para ser firmados por los miembros</p>	

internos y externos de la Comisión Médica.

De igual manera, se llevan a cabo actividades de benchlearning para establecer acciones de mejoras a los procesos, como forma de obtener información útil que contribuya a mejorar el desempeño de los procesos y la eficacia de los cambios en éstos. Estas actividades de intercambio se realizan con instituciones como el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), Banco Central de la República Dominicana, Superintendencia de Valores (SIV) y otros organismos nacionales e internacionales, como la International Organization of Pension Supervisors (IOPS) y la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones.

En ese orden, la SIPEN con el objetivo de optimizar el desempeño de cada uno de sus procesos, garantiza y asigna cada año los recursos necesarios para la innovación de los procesos, adquisición de nuevas tecnologías y desarrollo de aplicaciones informáticas. Estos recursos son planificados y suministrados acorde al Plan Operativo Anual (POA) y la ejecución presupuestaria; a través de la Dirección Administrativa y Financiera en coordinación con las áreas operativas.

Evidencias:

- Solicitudes de Desarrollo de Sistemas 2023-2024.

- La SIPEN y PedidosYa realizan esfuerzos conjuntos para educar sobre los beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones.
- La SIPEN firma acuerdo de cooperación técnica y educativa con el Consejo Nacional de Ciberseguridad.
- La SIPEN e INDOCAL se unen para fortalecer la calidad y la transparencia en sus gestiones.
- Participación del Superintendente de Pensiones en la Asamblea General de AIOS en Chile.
- Firma de acuerdo de cooperación técnica con el Banco Mundial para fomentar la investigación en temas relacionados al Sistema Dominicano de Pensiones, con la finalidad de generar posibles políticas públicas que mejoren y profundicen su entendimiento en las áreas que le competen.
- Se impartió una capacitación a la audiencia del podcast Números Verdes a través de un webinar, con el objetivo de que adquieran los conocimientos necesarios sobre sus derechos y deberes como afiliados al Sistema Dominicano de Pensiones.
- Participación de la SIPEN en el taller sobre el "Desarrollo del Mercado de Derivados en República Dominicana: una herramienta

	<p>para la gestión de riesgos" organizado por el IFC con la colaboración del Banco Central.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentro de Supervisores de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) siendo la República Dominicana la sede del evento. • Participación de la SIPEN en la Semana Económica y Financiera del Banco Central. • Plan Operativo Anual (POA) 2023-2024. • Ejecución Presupuestaria 2023- 2024. • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023-2024. 	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones asegura la disponibilidad de los recursos económicos, materiales y de personal para ejecutar y actualizar su estrategia a través de la formulación del Presupuesto Institucional.</p> <p>Para el proceso de elaboración del presupuesto institucional, se realiza un levantamiento de los requerimientos de las diferentes áreas funcionales de la SIPEN, conforme a sus necesidades, mismas que están definidas en el Plan Estratégico Institucional, los Planes Operativos Anuales (POA) y los Planes de Compras y Contrataciones Públicas (PACC), acorde a los requerimientos de</p>	

planificación y presupuesto para la inversión pública.

Evidencias

- Presupuesto Institucional 2023-2024.
- Plan Operativo Anual (POA) 2023 - 2024.
- Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023 y 2024.
- Estructura Organizacional SIPEN (**DES-EO-001**).
- Programa de Responsabilidad Social (PRS) 2023-2024.

CRITERIO 3 : PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La SIPEN realiza anualmente un levantamiento a nivel presupuestario con referencia a los requerimientos de recursos de cada una de las áreas que la componen, en el que se consideran las necesidades de Recursos Humanos, que son suministradas de manera individual por cada área de acuerdo a los requerimientos operativos de cada una, tomando como punto de referencia los resultados anteriores presentados durante las reuniones de Revisión por la Dirección, donde se tratan los temas relacionados al desempeño de la ejecución de los procesos, la alineación estratégica de la institución y los resultados de las encuestas de satisfacción de las partes interesadas.</p> <p>Las necesidades de los Recursos Humanos son debidamente gestionadas con cada uno de los Departamentos a través de la Dirección Administrativa Financiera, acorde al Plan Operativo Anual (POA) y a la ejecución presupuestaria anual.</p> <p>Por otra parte, el Departamento de Recursos Humanos cuenta con un Manual de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso (DRH-MA-001) y de Procedimientos de Recursos Humanos (DRH-MA-</p>	

002) para establecer los parámetros y lineamientos organizacionales que se aseguren de gestionar de una forma efectiva todo lo relacionado a las plazas vacantes, promociones, ascensos y aumentos.

La institución aplica cada año la evaluación del clima laboral, a los fines de fortalecer los medios de detección de posibles oportunidades de mejoras para incrementar el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores. En el año 2023 la encuesta fue aplicada a través del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública (SECAP).

Además, en el mes de febrero del 2024 el Departamento de Recursos Humanos tomó la iniciativa de realizar una encuesta de servicio interno entre líderes, con el objetivo de conocer la percepción que tienen los empleados de nivel jerárquico de supervisión entre sí, esto con la finalidad de aportar información necesaria para establecer mejoras en las oportunidades visualizadas en la encuesta y realizar un plan de trabajo con los líderes que necesiten reforzar ciertas área o competencias para un mejor desempeño de su trabajo e incrementar la calidad del servicio que se ofrece entre las diferentes áreas de la SIPEN.

Evidencias

- Formulario para Levantamiento de Información Presupuestal 2023 y 2024.

- Comunicación de Remisión al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) de Presupuesto 2024.
- Comunicación remitida por Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) de Ejecución de Informe Presupuestario del Trimestre Enero - marzo 2024 y de solicitud de Plan Operativo y Presupuesto del 2024.
- Acciones de Personal 2023-2024.
- Ejecución Presupuestaria 2023- trimestre enero-marzo 2024.
- Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (**DRH-PR-001**).
- Plan Operativo Anual (POA) 2023 -2024.
- Manual de Organización y Funciones (DPD-MA-001).
- Manual de Inducción al Personal, (**DRH-MA-001**).
- Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2023 realizado por el Ministerio de Administración Pública. (MAP)
- Resultados de Encuesta de Servicio Interno entre líderes.
- Certificados de reconocimientos a los

	líderes con mayor porcentaje.	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones cuenta con la metodología y pautas generales a seguir requeridas para los procesos de Reclutamiento y Selección, Promoción, Remuneración, Reconocimiento y Asignación de Funciones se encuentran formalmente definidos en el Manual de Procedimientos de Recursos Humanos (DRH-MA-002), Manual de Organización y Funciones (DPD-MA-001), Manual de Inducción (DRH-MA-001) y en las Políticas Especiales de Compensación Complementarias (DAF-PG-002).</p> <p>A través del proceso de Reclutamiento, Selección e Inducción al Personal (DRH-PR-001) la institución asegura que los puestos sean ocupados por personas con características idóneas que apoyen al óptimo desempeño de la Institución, en conformidad con los requerimientos definidos en los descriptivos de puesto.</p> <p>Este proceso inicia con el requerimiento de personal al Departamento de Recursos Humanos y culmina con la contratación o promoción (en caso de movimiento interno).</p> <p>El Departamento valida internamente si la vacante puede ser ocupada con candidatos internos que estén aptos, considerando su desempeño y formación, fomentando con esto el crecimiento y</p>	

desarrollo del personal de acuerdo con lo establecido en la **Política de Promoción Interna (DRH-PG-002)**, en donde se considerarán primero las fuentes internas de reclutamiento, propiciando la equidad en las condiciones para todos los postulantes.

Si en el proceso de reclutamiento interno no se llena la vacante se procede al reclutamiento externo, realizando las siguientes actividades de captación y selección que aseguren el candidato idóneo para el puesto:

- Preselección de candidatos que cumplan con el perfil.
- Entrevistas preliminares y técnicas.
- Evaluaciones psicométricas.
- Evaluaciones técnicas según el puesto.
- Investigación de referencias o solicitud de certificación de empleos anteriores.
- Oferta y contratación del personal.
- Inducción general a la institución e inducción técnica al puesto.

En el **Manual de Organización y Funciones MOF (DPD-MA-001)** se describe el funcionamiento y la organización de todas las áreas que conforman la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), facilitando el cumplimiento y alcance de la Misión, Visión, Valores y Objetivos Institucionales establecidos. Además, también se encuentran definidas las funciones de cada puesto en el **Manual de Cargos Clasificados (DRH-MA-003)**, conteniendo los

cargos comunes y típicos de la Superintendencia de Pensiones, (SIPEN), los cuales se consideran necesarios para el desarrollo de sus funciones dentro de la institución. A los fines, se considera la inclusión de nuevos puestos, resultantes de la dinámica de crecimiento organizacional.

En cuanto a **beneficios y reconocimientos** en el **Manual de Inducción al Personal (DRH-MA-001)**, en las **Políticas Especiales de Compensación Complementarias (DAF-PG-002)** , en la **Política de Otorgamiento de Bono Aniversario Institucional (DAF-PG-001)** y Política de otorgamiento de subsidio Escolar y / o Universitario **(DAF-PG-006)** , se establecen todos los beneficios, retribuciones y recompensas de los servidores de la institución basándose en aspectos, tales como: referentes a pagos mensuales, antigüedad en la institución, disfrute de vacaciones, incentivos por nacimiento de hijos, matrimonio civil o por la iglesia, subsidio escolar y/o universitario, aniversario institucional y por época de navidad. Además de facilidades de préstamos a través del Programa de Empleado Feliz que la institución tiene con el Banco de Reservas, el personal puede acceder a préstamos personales, para fines educativos y vacacionales, sirviendo la institución como garante solidario.

Además de estos beneficios, en julio del 2023 la SIPEN incluyó el otorgamiento de un plan de seguro de salud complementario con las ARS

Humano, Reservas y SENASA para todos sus colaboradores y dependientes directos como hijos (as), esposos (as) y cónyuges. Esos planes fueron categorizados de acuerdo con las posiciones existentes en la institución.

La Superintendencia de Pensiones en consonancia con lo establecido en la Ley de Función Pública 41-08 en el Manual de Inducción al Personal (DRH MA-001) tiene definido recompensas no monetarias al personal como son las siguientes:

- Respecto a la jornada laboral, la SIPEN de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Relaciones Laborales de Administración Pública, Decreto 523-09, de la Ley 41-08 de Función Pública, concede una gracia de diez (10) minutos adicionales para ingresar a al trabajo a partir de la hora reglamentaria de entrada al trabajo.
- Permisos otorgados según lo estipulado la ley 41-08 de Función Pública, tales como: citas médicas ambulatorias, tanto propias como de sus familiares, permisos para reuniones y participación en actividades en colegio o escuela de sus hijos, flexibilidad de horario por estudios y docencia, entre otros. Estos permisos son gestionados a través de correo electrónico institucional.
- La institución tiene disponible un área de lactancia acondicionada, como espacio digno, privado, higiénico y accesible para

que las mujeres en periodo de lactancia amamanten o extraigan y conserven adecuadamente su leche durante el horario de trabajo. En el mismo tenor, durante los primeros doce (12) meses del nacimiento de hijo, las madres también disponen de permisos para citas pediátricas según su conveniencia, de acuerdo a lo estipulado en el Art. 75, párrafo VII del Reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública núm.. 523-09).

Asimismo, la institución cuenta con un **Plan Anual de Capacitación** en el cual se consideran las necesidades de capacitación del personal para optimizar el desempeño de sus funciones y fortalecer el crecimiento y desarrollo profesional de los colaboradores. Este plan se ejecuta conforme a los establecido en el **Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento del Personal (DRH-PR-002)**. También está disponible en la Intranet de la SIPEN el Portal del Conocimiento, en donde están colocados documentos tales como procesos, procedimientos, normativas sobre el conocimiento crítico que se considera indispensable para asegurar las operaciones de los procesos, la conformidad de los productos y servicios, asegurando la permanencia en la institución independientemente de la rotación del personal. Además, están disponibles para consulta las presentaciones de las charlas realizadas sobre las principales funciones de cada área misional de

la institución.

Evidencias

- Manual de Recursos Humanos (**DRH-MA-002**).
- Manual de Inducción al Personal (**DRH-MA-001**).
- Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción al Personal (**DRH-PR-001**).
- Política de Promoción Interna (**DRH-PG-002**).
- Manual de Organización y Funciones (**DPD-MA-001**).
- Manual de Cargos Clasificados (**DRH-MA-003**).
- Políticas Especiales de Compensación Complementarias (**DAF-PG-002**).
- Política de otorgamiento de Bono Aniversario (**DAF-PG-001**).
- Políticas de subsidio escolar y/o universitario (**DAF-PG-006**).
- Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento del Personal (**DRH-PR-002**).

- Portal de Conocimiento Institucional Correo de de permiso de maternidad.
- Correos de permiso de lactancia.
- Nómina otorgamiento de bono por nacimiento de hijos.
- Permisos para citas médicas.
- Correo de convocatoria de gestión de documentos para pago subsidio escolar y/o universitario.
- Correos de permisos por paternidad.
- Fotografías de la sala de lactancia.
- Nómina de otorgamiento de bono por matrimonio.
- Otorgamiento de permisos de estudios.
- Otorgamiento de permisos para asistencia de actividades escolares de hijos.
- Comunicación interna sobre otorgamiento de plan de seguro complementario a todo el personal.
- Plan de Capacitación aprobado 2023- 2024.
- Acta del Comité de Capacitación 2023 - 2024.

	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de capacitaciones 2023 -2024. 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones cuenta con un Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción (DRH-PR-001) en donde se encuentran establecidos los lineamientos para la contratación de personal sin ningún tipo de discriminación por edad, genero, raza, sexo, apariencia física, credo o religión, condición física o de salud, entre otras.</p> <p>La institución posee un Manual de Políticas y Controles Internos (DAF-MA-001) en donde se abordan los diferentes aspectos que de una forma u otra constituyen la gestión administrativa dirigida a lograr la eficiencia y la eficacia en las operaciones, y normas aplicables al personal de la SIPEN, considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>Asimismo, se establecen las políticas y medidas de controles internos que de manera consistente contribuyen a mejorar el desarrollo de los procesos relacionados con el personal, tomando en cuenta que los recursos humanos componen el activo de mayor importancia dentro de las organizaciones, estas políticas y medidas de controles internos están dirigidas a optimizar sus servicios y a regular su comportamiento, así como una serie de</p>	

beneficios establecidos en este documento.

Dentro de estas políticas podemos mencionar las siguientes relacionadas a los principios mencionados más arriba:

- *El personal de la Superintendencia de Pensiones será seleccionado conforme las normas de reclutamiento descritas en el procedimiento de recursos humanos, el cual deberá ajustarse a los estándares de calidad humana, profesional y técnica.*
- *El Departamento de Recursos Humanos velará porque durante el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso, reciba y conozca todo lo relativo a las políticas y normativas institucionales, como: Ética, Información y Comunicación de la Institución, beneficios, funciones de las diferentes áreas de la Institución, así como sobre el control interno en especial sobre las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), según como lo establece el Manual Inducción Al Personal De Nuevo Ingreso-(DRH-MA-001).*
- *Ningún miembro de la SIPEN podrá ostentar cargo alguno o responsabilidad remunerada en otra entidad, salvo las relacionadas con la enseñanza, para lo cual el departamento de Recursos Humanos gestionará la certificación que avala que ese servidor no labora en otra institución del estado.*

- *El personal de la entidad tiene prohibido participar en actividades políticas y exhibir propaganda partidista en las instalaciones o propiedades de la Superintendencia.*
- *La SIPEN programará cursos, talleres o cualquier otro tipo de actividad que permita promover el desarrollo profesional y motivar la necesidad de poner en práctica las buenas costumbres, la ética y el buen manejo de las relaciones humanas, así como hacer conciencia del esfuerzo y los aportes que de manera individual o colectiva realice el personal en beneficio de los mejores intereses de la Superintendencia.*
- *La SIPEN no reconoce diferencias de tipos personales entre sus funcionarios y/o empleados. Las diatribas o discusiones (en caso de que puedan surgir) concluyen inmediatamente se cierre el tema objeto de la misma.*

A través de la **Política de Promoción Interna (DRH-PG-002)**, la SIPEN promueve el desarrollo de los colaboradores, dándole oportunidad de ocupar otras posiciones, siempre que los mismos cuenten con la preparación académica, experiencia y competencia laborales necesarias para ocupar las vacantes que se generen, considerando las necesidades, estructura organizacional y recursos disponible de la institución.

Estas políticas son fundamentales para desarrollar los colaboradores que cuentan con competencias que les permiten ocupar puestos de mayor jerarquía; al mismo tiempo promover el compromiso de estos en la institución.

La institución promueve igualdad de género, dándole a la mujer oportunidades de crecimiento y desarrollo igualitario, de manera que no se menosprecia la preparación y calificación de la mujer para ejercer funciones para las que este facultada, siendo la población femenina el 51.% del total del personal activo.

Anualmente la Superintendencia de Pensiones ejecuta un Programa de Responsabilidad Social, conforme a lo establecido en el Procedimiento Gestión del Programa de Responsabilidad Social (DPD-PR-013), con el fin de fomentar y desarrollar acciones que contribuyan a incrementar el respeto al medio ambiente y a los recursos naturales, impulsar la educación previsional y cívica y apoyar causas solidarias, tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y favoreciendo el bienestar de la sociedad.

Este programa se concentra en tres (3) pilares fundamentales, orientados a fomentar la sostenibilidad de las actividades, en un plan de acción coherente con los objetivos y las metas definidas, los cuales son:

- **Respeto al Medio Ambiente y a los Recursos Naturales.**
- **Educación Ciudadana.**

- Relaciones con la Comunidad y Accionar Solidario.

Alguna de las actividades que se han realizado para ejecutar el programa son las siguientes:

- Jornadas de reforestación.
- Limpieza de Costas.
- campaña para la concientización sobre la preservación del medio ambiente.
- Entrega de Juguetes Didácticos a niños autistas.
- Visita a asilos de ancianos.
- Campaña tapitas por quimio, recolectando tapas plásticas para ayudar con el tratamiento de quimioterapia para niños con cáncer, contribuyendo así con el medio ambiente.

La institución promueve a través de comunicaciones internas la clasificación correcta de los desechos, teniendo disponibles puntos verdes ubicados estratégicamente en las oficinas para que el personal pueda realizar de manera fácil la separación y reciclaje de residuos, indicándoles específicamente la función de cada contenedor para la separación de los residuos, además de que se informa la cantidad de desechos retirados cada cierto tiempo.

La SIPEN promueve el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral del personal mediante la concesión de permisos y licencias especiales además de los permisos otorgados según lo estipulado la ley 41-

08 de Función Pública, valorando con esto, la familia y el acompañamiento en los momentos de dificultad de su Personal. La institución brinda apoyo y soporte a sus colaboradores, para atender diversas circunstancias por la cuales pueden verse afectados, tales como:

-Citas médicas ambulatorias, tanto propias como de sus familiares.-Permisos para reuniones y participación en actividades en colegio o escuela de sus hijos. -Flexibilidad de horario por estudios y docencia, entre otros. -Cuidado de familiares directos por enfermedad, internamiento etc.-Flexibilidad de trabajo remoto temporal por situaciones personales especiales.

Estos permisos son gestionados a través de correo electrónico institucional. En el **Manual de Inducción al Personal (DRH-MA-001)**, están definidas todas las informaciones correspondientes a la jornada laboral que se debe cumplir, las políticas para otorgamiento de permisos por maternidad y paternidad, permisos de lactancias, permisos por muerte de un familiar, por enfermedad, además de la concesión de bono por nacimiento de hijos, bono escolar y/o universitario y bono por matrimonio.

Respecto a la jornada laboral, la SIPEN cuenta con un horario laboral de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Relaciones Laborales de Administración Pública, Decreto 523-09, de la Ley

41-08 de Función Pública, se concede una gracia de diez (10) minutos adicionales a partir de la hora reglamentaria de entrada al trabajo.

La institución tiene disponible un área de lactancia acondicionada, como espacio digno, privado, higiénico y accesible para que las mujeres en periodo de lactancia, amamenten o extraigan y conserven adecuadamente su leche durante el horario de trabajo. En el mismo tenor, durante los primeros 12 meses del nacimiento de hijo, las madres también disponen de permisos para citas pediátricas según su conveniencia, de acuerdo a lo estipulado en el Art. 75, párrafo VII del Reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública Núm. 523-09.

En otro sentido, con fines de insertar en el mundo laboral a las personas con discapacidad, la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) cuenta con el **Sistema Job Access With Speech (JAWS)** que permite contar con el servicio de una persona con discapacidad visual, la cual se desempeña en el el Departamento de Atención al Usuario).

En otro orden, la institución con la finalidad de integrar el equipo de trabajo mediante la práctica de un deporte de interés común, en febrero de 2024 se formalizó el quipo interno de baloncesto y se envió una invitación a todo el personal motivándoles a practicar y divertirse a través de este deporte los miércoles en el área del parqueo luego del horario laboral. Con esta actividad se

fomenta el equilibrio entre la vida y el trabajo y se aporta a que el personal lleve un estilo de vida más sano y feliz.

La SIPEN en el mes de enero de 2024 implementó el otorgamiento de día libre por cumpleaños a la persona en el mes del natalicio del empleado, esto con el objetivo de promover un equilibrio entre la vida laboral y personal de los colaboradores.

Evidencias

- Plan Estratégico Institucional 2021-2025.
- Manual de Recursos Humanos (**DRH-MA-002**).
- Manual de Inducción al Personal (**DRH-MA-001**).
- Correo de permiso de maternidad.
- Correos de permiso de lactancia.
- Nómina de otorgamiento de bono por nacimiento de hijos.
- Permisos para citas pediátricas o médicas.
- Correo de convocatoria de gestión de documentos para pago subsidio escolar y/o universitario.
- Correo de permiso de paternidad.

Documento Externo
SGC-MAP

- Fotografías de la sala de lactancia.
- Correo de permiso por matrimonio.
- Nómina de otorgamiento de bono por matrimonio.
- Otorgamiento de permisos de estudios.
- Otorgamiento de permisos para asistencia de actividades escolares de hijos.
- Notificación por correos de permisos para lactancia.
- Captura de pantalla de Sistema JAWS.
- Correo de invitación remitido al personal para formar el equipo interno de baloncesto.
- Correos socializando las actividades del programa de responsabilidad social, en los cuales se comparten fotografías.
- Correo de clasificación de desechos en los puntos verdes.
- Correo de anuncio de día libre por cumpleaños.
- Acción de personal de contratación de personal con discapacidad visual.

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación aprobado 2023- 2024. • Acta del Comité de Capacitación 2023 - 2024. • Matriz de capacitación 2023 -2024. • Matriz de seguimiento a efectividad de los procesos y POA 2023 -2024. 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La SIPEN con el objetivo de contribuir al desarrollo y crecimiento profesional cuenta un Plan de Capacitación levantado a partir de las necesidades detectadas por cada Dirección, instrumento que permite proveer a los empleados de las herramientas que necesitan para contribuir al aumento del conocimiento e incrementar la productividad, con el fin de eficientizar las labores realizadas. Asimismo, la institución mantiene capacitaciones constantes para los empleados de todos los niveles, atendiendo a las necesidades de capacitación y fortalecimiento identificadas.</p> <p>Mediante la ejecución de su Plan de Capacitación anual, se completan programas de cursos, talleres, diplomados, licenciaturas y maestrías; incluyendo la gestión de otorgamiento para becas nacionales e internacionales para estudios especializados.</p> <p>Actualmente la institución tiene convenios vigentes con las siguientes entidades educativas: Universidad APEC (UNAPEC), Unicaribe, CODESSD, Instituto Dominicano Americano, Instituto Tecnológico de las Américas y la Universidad</p>	

Católica de Santo Domingo en donde el personal cuenta con el beneficio de descuentos en programas de grado, posgrados y capacitación continua. En ese mismo orden, en noviembre de 2023 se creó el Procedimiento Beneficios de Convenios Educativos (DRH- PR-012) con el objetivo de ofrecer información detallada y precisa sobre los beneficios a los cuales el personal tiene acceso con estas instituciones y los requisitos que deben agotar para poder acceder a ellos. Este procedimiento se encuentra disponible en la plataforma del Sistema de Administración de Documentos (SAD) en la Intranet.

El Departamento de Recursos Humanos gestiona con las instituciones los descuentos y documentaciones necesarias para que el personal pueda disfrutar de los beneficios de estos convenios.

Como parte del convenio firmado con UNAPEC, la SIPEN diseñó en conjunto con dicha universidad, una Especialidad en Planes y Fondos de Pensiones, la cual contó con el otorgamiento de becas nacionales como impulso y motivación para que la ciudadanía y el personal de SIPEN participen en tan importante formación profesional sobre el importante tema de las pensiones. En esta primera versión ocho (8) colaboradores de SIPEN pudieron iniciar sus estudios en modalidad virtual.

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Capacitación 2023-2024. - Comité de Capacitaciones. - Correos solicitudes de detección de necesidades remitidas a las Direcciones. - Procedimiento de Beneficio de Convenios Educativos (DRH-PR-012). - Registro de colaboradores de SIPEN en especialidad en Planes y Fondos de Pensiones. 	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>En la SIPEN ejecuta el proceso de Evaluación de Desempeño Laboral Basado en Resultados y Competencias según las directrices establecidas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), conforme a lo establecido en el Reglamento 525-09 de la Ley Núm. 41-08 de Función Pública., este tiene como propósito determinar las fortalezas y áreas de mejora de nuestros recursos humanos. Actualmente la institución cuenta con 168 Acuerdos de Desempeño Elaborados por las diversas áreas, bajo la nueva modalidad de evaluación de desempeño del personal.</p> <p>Esta herramienta de evaluación se realiza anualmente mediante el documento correspondiente a la Plantilla de Acuerdo de Desempeño, controlado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en el cual se colocan</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

las metas que cada colaborador debe lograr en el período, los medidos de verificación y evidencia de logros de las mismas. Estas metas tienen asignadas una puntuación que es evaluada por los supervisores de cada servidor al final de cada período, además se realiza un Plan de Mejora del Colaborador, en donde se incluyen los aspectos positivos de su desempeño, las oportunidades de mejora y necesidades de formación y de herramientas de trabajo que permitan mejorar el desempeño de sus funciones.

Los resultados son analizados, tabulados y resumidos por el Departamento de Recursos Humanos para detectar posibles oportunidades de capacitación e identificar el reconocimiento al buen desempeño del personal, adicional de ser remitidos a la Dirección de Evaluación del Desempeño Laboral del Ministerio de Administración Pública (MAP).

Evidencias

- Correo de solicitud de aplicación de Evaluación de Desempeño 2023.
- Plantilla Reporte de Evaluación del Desempeño 2023.
- Informe de Evaluación Desempeño 2023.
- Correo de remisión de informe de Evaluación Desempeño 2023 al Ministerio

	<p>de Administración Pública (MAP).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos de solicitud para la Elaboración de los Acuerdos de Desempeño 2023-2024. • Planes de Mejoras del personal 2023. • Plantilla de acuerdos de desempeño elaborados 2023- 2024. • Correos remisión de los Acuerdos de Desempeños al Ministerio de Administración Pública (MAP). • Correo remitido a Encargados y Directores de seguimiento a Acuerdos de Desempeño 2024. • Minutas de seguimiento a los acuerdos de desempeño del período enero- marzo 2024. • Manual de Inducción al Personal (DRH-MA-001). 	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o</p>	<p>En SIPEN se promueve la igualdad de género, dándole a la mujer oportunidades de crecimiento y desarrollo igualitario, de manera que no se menosprecia la preparación y calificación de la mujer para ejercer funciones para las que este facultada.</p> <p>Dentro de nuestra nómina de empleados fijos, se cuenta con un total de un 51% del personal</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.

femenino, distribuido de la forma siguiente:

Posición	Cantidad
Asistente Superintendente	1
Asistente Despacho	2
Contralora	1
Asesora	1
Directoras	3
Encargadas	17
Analista Sénior	24
Analista Junior	13
Inspectora Sénior	2
Especialistas	3
Supervisora	1
Creadora Contenido	1
Gestora de Redes Sociales	1
Diseñador Gráfico	1
Técnico	1

Auxiliares	7
Conserje	7
Mensajera Interna	1
Recepcionista	1

Evidencias

- Nómina SIPEN 20232- 2024.
- Cuadro distribución de empleados por género año 2023- 2024.

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>En la Superintendencia de Pensiones se realiza anualmente el proceso de Evaluación de Desempeño Laboral a todo el personal, el cual busca determinar las fortalezas y las áreas de mejora de nuestros recursos humanos. La institución realiza la Evaluación del Desempeño Laboral mediante el modelo implantado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) que actualmente evalúa Resultados y Competencias, con el cual se persigue conocer y detectar mejores resultados y realzar las capacidades de cada colaborador de manera equilibrada y con imparcialidad.</p> <p>Cada año se procede en la fecha establecida en el cronograma para la Gestión y Evaluación del Desempeño Laboral por Resultados y Competencias, a iniciar el trabajo de completar el Formulario Controlado de los Acuerdos de Desempeño laboral de cada colaborador, con el propósito de que éste sea evaluado objetivamente según sus funciones asignadas en los respectivos Planes Operativos Anuales y de acuerdo a su descriptivos de puestos.</p> <p>Una vez se tienen los resultados de las evaluaciones, estas son consideradas para reforzar al personal y capacitarlos en las áreas que sean</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

necesarias según las recomendaciones de sus superiores inmediatos, mediante el **Programa de Capacitación (DRH-FO-003)**.

En las Evaluaciones de Desempeño se contemplan Planes de Mejora y Desarrollo Profesional para cada colaborador,, con el objetivo de identificar los puntos fuertes, áreas de mejoras y necesidades de formación o de condiciones de trabajo del personal que permitan mejorar e incrementar su desempeño laboral. Estos planes de mejora se completan en un formulario controlado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), son socializados por el supervisor con el empleado durante la entrevista sobre resultados de la evaluación y son firmados por el evaluado y evaluador.

Evidencias

- Evaluaciones de desempeño calificados y debidamente firmados por las partes 2023.
- Acuerdos de Desempeño firmados del 2024.
- Planes de Mejoras y Desarrollo Profesional 2023- 2024.
- Remisión al Ministerio de Administración Pública (MAP) de Plantilla con calificaciones de acuerdos evaluados 2023.
- Evaluación de Desempeño 2023.

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Evaluación de Desempeño 2023. • Correos de Recursos Humanos iniciando el proceso de elaboración de Acuerdos de Desempeño 2024. • Acuerdos de Desempeños 2024. • Plantilla de acuerdos de desempeños elaborados del 2024. • Programa de Capacitación (DRH-FO-003). 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Mediante el Procedimiento de Reclutamiento y Selección e Inducción del Personal (DRH-FP-002) se especifica el proceso en general que se debe realizar para seleccionar, reclutar y contratar nuevos empleados, considerando las necesidades de la institución. Cuando un área requiere contratación de nuevo personal, se llevan a cabo concursos mediante los cuales se identifica y selecciona el candidato más apto para desempeñar el puesto en base a lo descrito en los requisitos del Descriptivo de Puesto aplicable.</p> <p>Una vez contratado el personal, se le informa sobre las funciones que desempeñará, las políticas de remuneración e incentivos existentes y se inicia el Programa de Inducción de modo general y técnico a agotarse durante todo el período probatorio.</p> <p>A través del Programa de Capacitación se gestionan planes de estudios superiores y especializados con</p>	

el objetivo de desarrollar e incrementar los conocimientos y habilidades del personal en consonancia con los objetivos de la institución. Estos programas son escogidos por casas de estudios certificadas que prometen una formación de excelencia para nuestro personal y posteriormente se evalúa la eficacia de dichas capacitaciones.

Mediante el Manual de Inducción al personal (DRH-MA-001) se informa a los nuevos colaboradores sobre la naturaleza, características y funciones de la SIPEN, los beneficios y prerrogativas garantizados al personal; así como deberes y derechos de los funcionarios y servidores frente a la institución, este tiene como propósito sentar las bases para una adaptación e integración del personal de nuevo ingreso con su grupo de trabajo y las funciones a su cargo.

En este documento se hace referencia en detalle a los postulados de la institución como son su Misión, Visión, Valores a los fines y Política de Calidad, así como las normas de trabajo establecidas, incentivos y beneficios marginales y programas y manuales generales a los fines de alcanzar el nivel de productividad esperado a través del suministro de la información, logrando que la SIPEN cuente con un equipo de trabajo de alto rendimiento en todas sus dimensiones y con un alto sentido de pertenencia.

En el proceso de inducción, se realizan charlas de

conocimientos generales para informar las principales funciones de las áreas técnicas de la institución, con el objetivo de garantizar la retención del conocimiento de los procesos críticos de la institución.

El objetivo de calidad del 2024 del Departamento de Recursos Humanos fue formulado con enfoque en el fortalecimiento del proceso de inducción al personal, incluyendo actividades para enseñar y reforzar las funciones, procesos claves y objetivos de cada área de la institución.

Desde febrero de 2024 se iniciaron las reuniones y actividades pertinentes para la elaboración de un video interactivo donde se le explicará al personal de nuevo ingreso las funciones generales de cada Dirección, y además se reforzará la inducción técnica con la incorporación de un formulario de inducción al puesto y desarrollo interno. A partir del mes de agosto 2024, se proyecta implementar el referido formulario, que incluirá informaciones sobre los procesos claves que debe conocer el nuevo personal o el empleado promovido cuando sea el caso, además de la interacción que tendrá con otras áreas, competencias blandas y técnicas a reforzar conforme a lo establecido en el descriptivo de puesto.

Evidencias

- Manual de Inducción al Personal (**DRH-MA-001**).

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (DRH-PR-001). • Publicaciones de vacantes internas 2024. • Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento del Personal (DRH-PR-002). • Plan de Capacitación 2023-2024. • Matriz de Ejecución de Plan de Capacitación 2023-2024. • Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones 2023-2024. • Plan de objetivo de Calidad de 2024. • Reuniones para elaboración de video interactivo de inducción. • Formulario de Inducción al Puesto y Desarrollo Interno. 	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Mediante el Programa de Capacitación que desarrolla la institución y según Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento del Personal (DRH-PR-002) se incluyen planes de estudios superiores y especializados que persiguen el desarrollo del personal, estos programas son escogidos por casas de estudios certificados que</p>	

prometen una formación de excelencia para nuestro personal, a saber:

- Curso de Auditoría Interna Basada en Riesgos.
- Curso de Redacción Creativa.
- Curso o en Financiaciones Estructuradas, Asaciones Públicos Privadas (APP) y titularización de Flujos Futuros.
- Curso Supervisión basada en Riesgos Sistema Previsional
- Curso Implementación Líder Certificado en ISOIEC 2700.
- Taller sobre Auditoría y Control Interno.
- Curso sobre Excel Avanzado.
- Especialidad en Fondos de Pensiones.
- Diplomado en Dirección de Proyectos.
- Diplomado Habilidades Directivas y Coaching.
- Diplomado Gestión de Recursos Humanos.
- Charla Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio.
- Curso sobre Comunicación Corporativa.
- Diplomado de Seguridad Social.
- Curso de Presentaciones.

De manera simultánea en la SIPEN se le otorga al personal que necesite los permisos correspondientes para realizar estudios superiores que le permitan alcanzar y completar las competencias que requiera el puesto como así también las que sean necesarias para el crecimiento

profesional internamente. De esta forma, el personal se prepara para poder desarrollarse y recibir mayores responsabilidades institucionales según sus competencias.

Al capital humano de la institución se les concede de manera continua y según lo estipulado en la Ley de Función Pública Núm. 41-08, todos los permisos descritos a los que el empleado tiene derecho sin detrimento de los mismos.

Evidencias

- Procedimiento Capacitación y Adiestramiento del Personal **(DRH-PR-002)**.
- Programa de Capacitación 2023-2024.
- Ejecución Programa de Capacitación 2023-2024.
- Memorándum a los Directores de área para compartir y dar a conocer el Programa de Capacitación 2023-2024.
- Convocatoria de reunión para Depuración de Plan de Capacitación 2023- 2024.
- Actas del Comité de Capacitación de aprobación de Plan de Capacitación 2023-2024.
- Evidencia de Detección de Necesidades de

	<p>Capacitación para Programa de Capacitación 2023- 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Desempeño 2023. • Actas del comité de capacitación de las becas otorgadas al personal para estudios superiores 2024. • Cartas de permisos autorizados para estudios. • Permiso para participar de actividades escolares de los hijos. 	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Para fomentar el conocimiento de los empleados, fortalecer sus competencias y desarrollar sus habilidades; la Superintendencia de Pensiones, coordina con cada Dirección las distintas actividades de capacitación y la participación del personal en eventos que promuevan su crecimiento individual y dentro de la institución; todas estas necesidades de formación son detectadas a través de la evaluación de desempeño y del levantamiento directo de necesidades de capacitación que se realiza a cada dirección por parte del Departamento de Recursos Humanos. Toda esta información es depurada para ser presentada y gestionada a través de un Programa de Capacitación.</p> <p>Para el período en cuestión se han ejecutado las siguientes capacitaciones dirigidas al desarrollo de</p>	

competencias relacionales.

- Diplomado de Habilidades Directivas y Coaching.
- Diplomado de Seguridad Social.
- Diplomado de Gestión de Recursos Humanos.
- Maestría en Gerencia y Productividad.
- Master en Dirección y Gestión de Fondos de Pensiones.
- Coaching.
- Diplomado en Actuaría para el aseguramiento con énfasis en Seguridad Social.
- Especialidad en Fondos de Pensiones.
- Presupuesto y Contabilidad Gubernamental.
- Maestría en Derecho Administrativo y Gestión Pública.

Las competencias, funciones y responsabilidades de cada puesto están definidas en las **Descripciones de Puesto** lo cual evidencia que cada empleado es competente para desempeñar el puesto que ocupa, no obstante, la institución propicia el desarrollo de habilidades gerenciales, permitiendo que los empleados dirijan actividades dentro de su ámbito de trabajo, facilitando así su crecimiento como personal y profesional.

De igual manera, se incentiva la participación del personal en actividades externas tales como, ferias que permiten la interacción de los empleados con los ciudadanos/clientes, asociados y otras partes interesadas.

	<p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Capacitación y Adiestramiento del Personal (DRH-PR-002). • Evaluación de Desempeño 2023. • Programa de Capacitación 2023- 2024. • Ejecución del Programa de Capacitación 2023-2024. • Evidencia de Detección de Necesidades de Capacitación 2023-2024. 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) de acuerdo a lo establecido por el Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (DRH-PR-001), lleva a cabo un proceso de inducción en donde se detalla toda la documentación que debe completar y conocer un empleado de nuevo ingreso para asegurar su adecuación a las operaciones de la institución, se gestiona con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y el Ministerio de Administración Pública (MAP) los talleres para la inducción a la administración pública y se hace entrega de la documentación básica referente a la Institución y a la posición a ser ocupada saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Inducción (DRH-MA-001). - Carnet de Identificación y Acceso. - Descriptivo de Puesto. - Ley de Función Pública Núm. 41-08. 	

- Ley núm. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y sus modificaciones.
- Reglamento de Pensiones de la Seguridad Social.
- Código de Ética y Conducta.

En este proceso de inducción, el Departamento de Recursos Humanos le asigna al superior inmediato para que inicie el mismo día de ingreso a la institución, la inducción técnica y el proceso de acompañamiento correspondiente de acuerdo al **Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción al Personal (DRH-PR-001)**, posteriormente se envía un correo electrónico a todo el personal para que conozca el nuevo personal y las áreas a las que pertenece.

A partir del 2do. semestre del el 2024, se estará trabajando en la implementación de un formulario de inducción técnica y desarrollo del personal, que permita realizar un levantamiento de las competencias técnicas y blandas a trabajar en el nuevo colaborador y los procesos que debe manejar, realizando un cronograma de entrenamientos con el personal que domine el proceso, para que sirva como mentor al personal de nuevo ingreso. En este formulario se colocarán los cursos o entrenamientos que deben ser realizados por el nuevo colaborador para que pueda nivelarse al 100 % con el perfil del puesto.

Además de esto, a través de la encuesta de servicio

interno entre líderes realizada en 2024 se está realizando un proceso de coaching al líder identificado con mayor oportunidad de mejora en temas relacionados a liderazgo y trabajo en equipo.

Como parte del proceso de implementación del **Sistema de Gestión de Calidad** en todas las áreas, conforme a las necesidades, se instruye y capacita a cada empleado en los aspectos generales relativos a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y la manera en que la SIPEN responde a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015; esto se programa anualmente a través del Programa de Capacitación y del Plan Operativo Anual.

Evidencias

- Manual de Inducción al Personal (**DRH-MA-001**).
- Foto de postulados estratégicos en las instalaciones.
- Misión, visión, valores y Política de Calidad.
- Procedimiento, Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (**DRH-PR-001**).
- Programa de Capacitación 2023- 2024.
- Ejecución Programa de Capacitación –2023 -2024.
- Formulario de evaluación de inducción del

	<p>personal que ingresó en 2023-2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cartas de bienvenida a empleados 2023-2024 • Convocatoria y listas de asistencias de Curso Inducción a la Administración Pública. • Convocatoria y listas de asistencia Ley de Función Pública 2023. • Correo electrónico presentando al personal de nuevo ingreso 2023-2024 • Formulario de Inducción Técnica y Desarrollo de Personal • Registro de Curso de Coaching 2024. • Resultados Encuesta Servicio Interno de Líderes 2024. 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) promueve la movilidad interna y externa de sus empleados en todas las áreas, en función de las necesidades, requerimientos de actividades y procesos. En este sentido, mediante el Procedimiento de Reclutamiento y Selección e Inducción del Personal (DRH-FP-002) se realiza de manera pública, en el cual tanto candidatos externos como internos, tienen la posibilidad de participar en el proceso para cubrir las vacantes que se presenten, como resultado de considerar al</p>	

	<p>personal interno durante el período en cuestión se han llevado a cabo 13 movimientos internos de traslados y promociones del personal en las diversas áreas técnicas y administrativas de la institución.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Movimientos del personal 2023 y 2024. • Procedimiento de Reclutamiento y Selección e Inducción del Personal (DRH-FP-002). • Correos internos informativos sobre el traslado del capital humano de la SIPEN. • Publicación interna de s vacante 2023-2024. • Publicaciones internas de novedades del personal. • Acciones de personal con movimientos internos 2023-2024. 	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La SIPEN cuenta con una plataforma y estructura informática moderna y compatible con interfaces de redes y servicios tecnológicos de alto nivel.</p> <p>De esta manera, ofrece a su personal la oportunidad de participar en cursos, charlas, y capacitaciones llevadas a cabo en forma semipresencial y online a través de métodos de formación electrónica acorde con las tendencias</p>	

actuales. En este sentido la SIPEN ha incentivado a sus empleados a cursar Maestría, Especialidad, Diplomados y diversos cursos mediante plataformas tecnológicas en línea.

En ese orden, se ha continuado la práctica de ejecución del Plan de Capacitación 2024, a través de plataformas virtuales, como son: Teams, Zoom, INFOTEP virtual, entre otros, con el objetivo de incentivar a la formación y desarrollo del personal manteniendo su integridad física y facilitándoles el acceso de a capacitarse a través de esta modalidad.

Cabe resaltar, que la SIPEN cuenta con Portal de Gestión del Conocimiento en la Intranet , en donde se han colocado informaciones referente a los procesos críticos de las áreas misionales de la institución y de formaciones internas y externas que pueden servir de consulta y apoyo para el desempeño de las funciones del personal.

Evidencias

- Correos de gestión de capacitaciones on-line, por parte de Recursos Humanos.
- Autorización Máster en Derecho Público Económico
- Autorización Especialidad en Planes y Fondos de Pensiones.
- Correos de convocatoria a entrenamiento

	<p>virtual vía TeamMate y Zoom.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos convocatoria a cursos y talleres en modalidad virtual con diferentes proveedores. • Captura de pantalla de la plataforma del Portal de Conocimiento. 	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La SIPEN orientada a la formación personal y desarrollo de habilidades para que exista una interrelación adecuada en la organización, planifica cada año actividades de formación para el conocimiento de herramientas de Gestión del Riesgo en los Procesos y Gestión de Conflictos de Interés; las mismas son gestionadas a través del seguimiento al Programa de Capacitación.</p> <p>Para el período 2023 y 2024, se han programado las siguientes capacitaciones relacionadas a la gestión de riesgos y conflictos de interés:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CompTIA Security+ - Interpretación y Formación de Auditor Interno de la norma en Sistema de Gestión Integrado - Análisis y Supervisión basada en Riesgos de Instituciones Financieras, Empresas y otros Instrumentos Financieros - Curso Auditoría Operativa y Control Interno - Curso Básico de Ética. - Curso de Manejo de Conflictos. - Curso de Derecho a la Seguridad Social y Acciones Judiciales para su Reclamación. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Taller Régimen Ético y Disciplinario. - Curso de Seguridad y Salud en el Trabajo. <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Capacitación 2023 y 2024. • Convocatorias a talleres, diplomados y certificaciones. • Lista de asistencias y certificados de participación. 	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Con el objetivo de evaluar el impacto del Programa de Capacitación de la SIPEN sobre su personal y el desempeño de sus funciones se evalúa la efectividad de las capacitaciones impartidas a través de un formulario controlado por la el Departamento de Recursos Humanos, el mismo tiene objetivo medir el aporte de la formación al empleado para determinar si ha mejorado su desempeño aplicando los conocimientos adquiridos.</p> <p>Además, para medir a modo más general se utiliza la herramienta de Evaluación de Desempeño al Personal suministrado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) ejecutado anualmente. Todo este proceso se lleva a cabo en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el procedimiento Capacitación y Adiestramiento al Personal (DRH-PR-002).</p> <p>Por otra parte, el Departamento de Recursos</p>	

Humanos con el objetivo de cumplir con lo establecido en **el Procedimiento de Gestión de Conocimiento (DRH-PR-005)** carga en el Portal del Conocimiento los contenidos de las capacitaciones cursadas por el personal considerados como conocimiento crítico, así como también se registran las charlas internas y capacitaciones externas para asegurar la transferencia de los conocimientos indispensables para el funcionamiento de todas las áreas de la institución. En ese mismo orden, el personal que participa en capacitaciones externas, cuyo contenido es conocimiento indispensable para el desempeño de las áreas, realiza la transferencia a sus compañeros de departamento para asegurar que todos tengan el conocimiento.

Evidencias

- Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento al Personal (**DRH-PR-002**).
- Evaluación de Desempeño 2023.
- Evaluación de la Eficacia de la Capacitación 2023 -2024.
- Matriz de Ejecución de Capacitaciones 2023- 202-4.

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>La SIPEN promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo, para lo que cuenta con herramientas de trabajo para una clara y buena comunicación, estas son: Reuniones Comité Ejecutivo, Reuniones Revisión por la Dirección, Reuniones Comité de Calidad, Reuniones de Alineación Estratégica (RAE) y Buzón de Sugerencias (Interno). También cuenta con el Intranet, a través del cual se publican noticias de interés y documentos de interés general, manteniendo así la comunicación directa con los empleados. Así como la interacción diaria mediante los correos electrónicos internos de forma individualizada y del mismo modo para los comunicados masivos emitidos por las distintas áreas de la institución.</p> <p>En el mes de diciembre del 2023 la institución puso en funcionamiento un buzón de sugerencias digital accesible a través de la Intranet.</p> <p>Con el propósito de garantizar el acceso de todos los colaboradores al buzón de sugerencias, se instaló una computadora en el segundo nivel para aquellos que no dispongan de esta herramienta. Es importante destacar que la información puede ser proporcionada de manera anónima, por lo que no es necesario la inclusión de datos personales.</p>	

En ese mismo orden, se llevan a cabo jornadas de capacitación con miras al desarrollo y motivación personal; durante el transcurso del año 2023 y 2024, se han desarrollado charlas y talleres con el objetivo principal de determinar las competencias conductuales que permiten lograr sus proyectos de vida y eliminar las limitantes que bloquean el crecimiento personal, utilizando la auto-motivación como clave para incrementar la productividad y el logro de objetivos de crecimiento y desarrollo personal-profesional.

Evidencias

- Captura de pantalla de Intranet.
- Memorándums, circulares y boletines informativos.
- Plan Estratégico 2021-2025.
- Plan de Capacitación 2023- 2024.
- Actas Reuniones Comité Ejecutivo.
- Actas Reuniones Comité de Calidad.
- Procedimiento de Reunión de Alineación Estratégica (**DPD-PR-012**).
- Actas de Reuniones de Alineación Estratégica.

	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de Revisión por la Dirección. • Taller de Coaching para Ejecutivos. • Lista de asistencia del Curso Comunicación Efectiva. • Lista de asistencia del Curso de Manejo de Conflictos. • Lista de asistencia del Curso de Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio (Servicio al Cliente). • Lista de asistencia Curso Lenguaje de Señas. • Lista de asistencia Curso de Trabajo en Equipo. • Correo de divulgación de buzón de sugerencias digital. 	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La SIPEN aplicó la Encuesta de Clima Laboral mediante la herramienta Sistema de Encuesta de la Administración Pública (SECAP) suministrado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Durante el período del 17 agosto hasta el 8 de septiembre, 2023, la encuesta fue realizada con el fin de evaluar la percepción y el grado de satisfacción de los colaboradores en relación con diferentes aspectos del clima laboral, tales como el liderazgo, la comunicación, la cultura</p>	

organizacional, la gestión del desempeño y la equidad, entre otros.

La metodología utilizada en el estudio fue mixta, por lo que se midieron aspectos cuantitativos y cualitativos. En esta oportunidad el MAP habilitó el proceso en el SECAP para (154) Colaboradores, de los cuales participaron (104) entre directivos y supervisados. En el año 2023 el Departamento de Recursos Humanos realizó reunión donde compartió los resultados de la encuesta con los Directores y Encargados, estos a su vez lo compartieron con sus equipos y cada área tuvo la oportunidad de enviar las sugerencias que consideraron pertinentes a través de un formulario suministrado por Recursos Humanos para elaborar el plan de acción y aplicar a las dimensiones que presentaron oportunidad de mejora. Con esta iniciativa se contribuyó a que todo el personal aportará sus ideas y sugerencias para mejorar el entorno laboral y las condiciones de trabajo, de manera que la voz de todos fuera escuchada. Por otra parte, la SIPEN tiene disponible un Buzón de Sugerencias Digital (interno), mediante el cual el empleado puede presentar oportunidades de mejora a través de la Intranet ; y las mismas son evaluadas periódicamente por el Departamento de Recursos Humanos.

SIPEN cuenta con las acciones correctivas, preventivas y de mejora como mecanismo para propiciar la aportación de ideas y sugerencias, a

través de esta herramienta los empleados definen cualquier No Conformidad que se detecte en la ejecución de las operaciones y la misma es cargada al Sistema de Gestión de Calidad para su oportuna gestión.

Evidencias

- Imagen de la computadora instalada en el 2do. nivel donde el personal tiene acceso al Buzón de Sugerencias digital (interno).Correo de anuncio de disponibilidad de buzón de sugerencias digital en la Intranet..
- Procedimiento de Gestión del Buzón Interno de Quejas y/o Sugerencias y Evaluación de Clima Laboral (**DRH-PR-003**).
- Informe de Resultados Encuesta Clima Organizacional 2023.
- Convocatoria charla para entrenamiento para de la herramienta del SECAP para la encuesta de clima laboral.
- Correo de convocatoria Encuesta de Clima Organizacional 2023.
- Correo de remisión al personal directivo del formulario de plan de acción para trabajar con el personal bajo su supervisión (Resultados Encuesta Clima Laboral 2023).

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de plan de acción sugeridos por cada área. • Presentación de resultados de la encuesta a los Directores y Encargados Correo de solicitud de sugerencias con la plantilla a remitir a Gestión Humana. • Plan de Acción Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2023. 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional 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; está basado en la implementación del Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME) el cual permite aplicar un mayor nivel de seguimiento a las acciones y actividades consensuadas y planificadas, mediante una supervisión oportuna de los resultados y metas establecidas, a través de los reportes de monitoreo y evaluación.</p> <p>La herramienta o conjunto de mediciones está compuesta por 25 indicadores de impacto, vinculados a su vez a los Ejes Estratégicos definidos, lo cual posibilita realizar un idóneo seguimiento del grado de avance y logros de los principales objetivos presentes en la planificación, realizando las adaptaciones necesarias para la obtención de las metas planteadas e impulsar el alcance de manera exitosa del objeto social para el cual fue</p>	

creada la SIPEN.

El Plan de Acción de alineamiento estratégico institucional conllevó un íntegro análisis de la situación actual de la SIPEN y los desafíos del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP), además se analizó el entorno de la Superintendencia relacionado a los factores políticos, económicos, socioculturales, medioambientales y tecnológicos. En ese sentido, para el proceso de formulación estratégica institucional requirió la contratación de un asesor para acompañamiento y, se coordinaron 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, que permitieron la definición de los ejes, objetivos, estrategias y resultados de efecto esperados como consecuencia de la ejecución de la iniciativas institucionales planificadas para el período en cuestión.

Asimismo, se realizaron jornadas de trabajo con cada una de las unidades operativas para la definición de los productos de sus respectivas áreas, que se caracterizó por ser inclusivo y participativo, integrado por un equipo de trabajo interdepartamental y multidisciplinario para la definición del conjunto de indicadores que permitieron valorar el quehacer de la institución, lo cual representó un arduo trabajo con impacto en los resultados esperados establecidos por la nueva

metodología. Esto conllevó el análisis de las posibles mejoras o reformas de algunos de los procesos que generan dichos productos, el establecimiento de los 25 indicadores, línea base, meta, requerimientos, supuestos y/o riesgos, proceso en el cual se abocó gran parte del personal que labora en la SIPEN.

Asimismo, es preciso resaltar, que como cumplimiento a uno de los requerimientos que realiza el Ministerio de Administración Pública (MAP), la SIPEN cuenta con una **Asociación de Servidores Públicos de esta (ASP-SIPEN)**, debidamente aprobada mediante la resolución Núm. 373-2021. La selección de los integrantes de la Asociación fue por medio de la celebración de elecciones o votaciones, donde todo el personal apto pudo ejercer el sufragio, proceso que fue supervisado y realizado bajo el acompañamiento de un Analista de Relaciones Laborales del MAP.

A través del monitoreo de los diferentes procesos claves de la institución que se realiza con la Matriz de Seguimiento a la Efectividad y Eficacia de los Procesos, todos los miembros de la Superintendencia tienen la oportunidad de presentar sus comentarios referentes al desempeño de sus procesos y proponer ideas de mejora, redefinición de objetivos, planes de acción contra incumplimiento o incumplimientos potenciales.

La SIPEN, como resultado de la implementación de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la

Norma ISO 9001:2015 cuenta con la herramienta de acciones correctivas, preventivas y de mejora como mecanismo para propiciar la aportación de ideas y sugerencias, ya que a través de esta los empleados tienen la oportunidad de definir cualquier No Conformidad, sea potencial o real, que se detecte en la ejecución de las operaciones; permitiendo así su aporte integral en la gestión.

Como un evento de presentación, evaluación y debate, la Superintendencia de Pensiones, de acuerdo a su procedimiento de **Revisión por la Dirección (DRH-PR-004)**, lleva a cabo reuniones de Revisión por la Dirección donde cada representante de Dirección puede presentar o formar parte del debate relativo al desempeño de los procesos, los niveles de satisfacción de los grupos de interés y la definición de indicadores y objetivos de la gestión (Ver Objetivos de Calidad **(DES-OD-002)**).

Evidencias

- Plan Estratégico Institucional 2021-2025.
- Procedimiento de Reunión de Alineación Estratégica **(DPD-PR-012)**.
- Actas de Reuniones de Alineación Estratégica 2023-2024.
- Actas de Reuniones de Revisión por la Dirección 2023-2024.

	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz Consolidada de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. • Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos 2023 -2024. • Matriz de Seguimiento a los Objetivos de Calidad 2023-2024. • Matriz de Seguimiento Plan Operativo Anual 2023-2024. • Matriz de Resultados, Indicadores y Metas al 2025. • Resolución núm. 373-2021 que aprueba la Asociación de Servidores Públicos de la Superintendencia de Pensiones. 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>SIPEN mantiene su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), con la mejora continua de su eficacia y con las declaraciones contenidas en la Misión, Visión y Valores, y en la Política y Objetivos de Calidad. Se evidencia el compromiso asumido por el Superintendente y el Equipo Directivo a través de su liderazgo y disposición de recursos para el seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, así como la mejora continua de sus procesos de la forma siguiente: transmitiendo a la organización la importancia de cumplir tanto con los requisitos de los Ciudadanos / Clientes como los legales y reglamentarios, conforme a la Ley Núm. 87-01 que</p>	

crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Se ha establecido una política y unos objetivos de calidad: **Declaración de la Política de Calidad (DES-PC-001)**, **Objetivos de Calidad (DES-OD-002)** y la **Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos (DPD-FO-023)**.

El cumplimiento y consecución de todos estos objetivos e indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad son evaluados por los miembros de la Superintendencia de Pensiones a través de las reuniones de Revisión por la Dirección; ver **Procedimiento Revisión por la Dirección (DPD-PR-004)**.

En el mismo tenor, el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 fue realizado por medio de un íntegro análisis de la situación actual de la SIPEN y los desafíos del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP), analizando el entorno de la Superintendencia relacionado a los factores políticos, económicos, socioculturales, medioambientales y tecnológicos.

En ese sentido, para el proceso de formulación estratégica institucional requirió la contratación de un asesor para acompañamiento y, se coordinaron diversas sesiones de trabajo con un equipo multidisciplinario, 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

	<p>resultados de efecto esperados como consecuencia de la ejecución de la iniciativas institucionales planificadas.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual (POA) 2023-2024. • Matriz de Seguimiento a la Efectividad y Eficacia de los Procesos 2023 y 2024. • Procedimiento Revisión por la Dirección (DPD-PR-004). • Matriz de Seguimiento a los Objetivos de Calidad – 2023-2024. • Política de Calidad (DES-PC-001). • Procedimiento de Reunión de Alineación Estratégica (DPD-PR-012). • Actas de Reuniones de Alineación Estratégica (RAE) 2023-2024-. • Plan Estratégico Institucional 2021-2025. 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Periódicamente la SIPEN aplica encuesta de Clima Laboral para determinar las percepciones de los empleados respecto a temas claves tales como, ambiente de trabajo, relaciones de trabajo, entre otros.</p> <p>En agosto de 2023, se aplicó la Encuesta sobre Clima Laboral, la misma arrojó como resultado un</p>	

88% de satisfacción del personal.

En base a los resultados analizados se realizó un Plan de Acción, con el objetivo de incrementar la percepción positiva del personal. En tal sentido se han realizado actividades orientadas a incrementar el grado en que los colaboradores perciben positivamente y muestran conformidad con las actividades que realiza la organización para potencializar la motivación y aumentar el sentido de pertenencia.

En abril del 2024 el Departamento de Recursos Humanos realizó una reunión con los Directores y Encargados de área para informar sobre el Programa de Reconocimiento al Personal que se estará implementando a partir del 2do. semestre del 2024. Dentro de este Plan de Acción se ejecutaron las siguientes actividades:

- Encuesta de Servicio Interno entre líderes 2024.
- Actividad de reconocimiento de líderes meritorios 2024.
- Viernes de Béisbol 2023.
- Actividad de integración con todo el personal noviembre 2023.
- Bienvenida a la navidad 2023.
- Celebración del Día de San Valentín con entrega de chocolates y tarjetas y un buzón de la amistad para intercambio de tarjetas y presentes.
- Entrega de tarjetas y detalle al personal

- femenino en conmemoración del Día Internacional de la Mujer.
- Correos de felicitaciones por Día Internacional de la Mujer.
- Lanzamiento del Programade Reconocimiento 2024.
- Entrega de obsequios por el Día de las Madres.

A través de estas actividades se logra un efecto de aumento del bienestar del personal, de manera que se sienta valorado y motivado, además de fomentar la unión e integración de los equipos interdepartamentales.

Además de esto, se cuenta con un Buzón de Sugerencias Digital (interno) para que los servidores de la institución presenten cualquier queja y/o sugerencia referente a cualquier tema de la gestión.

Evidencias

- Resultados de Encuestas de Clima Laboral aplicada 2023.
- Informe de Encuesta de Clima Laboral 2023.
- Publicación en la Intranet de los resultados de encuesta de clima laboral 2023.
- Plan de acción Encuesta Clima Laboral -

	<p>2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos y correos de actividades de plan de acción implementadas 2023-2024. 	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>SIPEN provee y mantiene instalaciones adecuadas para la realización de sus actividades directivas y productivas que satisfacen los requerimientos de los clientes/ciudadanos. Cada espacio de trabajo, equipo para los procesos y servicios de apoyo, así como también salas de reuniones, son mantenidos de forma adecuada y en un ambiente climatizado.</p> <p>La Superintendencia de Pensiones cuenta con un botiquín de primeros auxilios y equipos contra incendios que están bien identificados, ubicados e inspeccionados periódicamente para asegurar su buen funcionamiento; además, para evacuar emergencias, cuenta con una escalera de emergencia que asegura la salida oportuna y efectiva del personal ante cualquier situación requerida, la cual se estará reacondicionando para el 2024,(como parte de las actividades de Seguridad y Salud en el trabajo).</p> <p>La institución tiene disponible un área de lactancia acondicionada, como espacio digno, privado, higiénico y accesible para que las mujeres en periodo de lactancia, amamenten o extraigan y conserven adecuadamente su leche durante el horario de trabajo. En el mismo tenor, durante los primeros 12 meses del nacimiento de hijo, las madres también disponen de permisos para citas</p>	

pediátricas según su conveniencia, de acuerdo a lo estipulado en el Art. 75, párrafo VII del Reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública Núm. 523-09). Para promover un estilo de vida saludable, todos los empleados, así como sus dependientes y familiares directos tienen acceso a una tarifa especial en el gimnasio **Body Shop Athletic Club**.

Con el interés de prevenir enfermedades profesionales en el personal y mantener condiciones de trabajo apropiadas, la institución adquiere muebles de oficina, como sillones ejecutivos y sillas secretariales ergonómicos con soporte lumbar y brazos ajustables.

En otro sentido, con fines de insertar en el mundo laboral a las personas con discapacidad, la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) cuenta con el **Sistema Job Access With Speech (JAWS)** que permite contar con el servicio de una persona con discapacidad visual, la cual se desempeña en la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI).

Con el objetivo de capacitar el personal para identificar los riesgos presentes a los que se exponen en la institución y el nivel de consecuencias que éstos originan en las distintas actividades que se realizan, a fin de tomar medidas preventivas para eliminar o minimizar los riesgos, la Superintendencia de Pensiones coordinó un curso de Seguridad y Salud laboral y se realizaron varias jornadas de capacitación sobre Evacuación de

Emergencia en conjunto con la Defensa Civil.

De igual manera se realizaron elecciones virtuales para elegir al nuevo Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST) luego de su activación en reuniones del comité de Seguridad y Salud se determinó contratar la asesoría para la elaboración del programa de Seguridad y Salud, se invitó al personal a formar parte de los brigadistas.

En seguimiento a las actividades orientadas a la promoción de salud y prevención de enfermedades, en el mes de octubre se realizó una jornada de vacunación contra la influenza de igual manera en ocasión del día mundial de la lucha contra el cáncer de mama se realizó un operativo médico, en donde el personal tuvo la oportunidad de realizarse sonografía de las mama y revisar su presión arterial. Esto con la finalidad de continuar garantizando la protección integral de la salud y proteger a los empleados al momento de realizar sus funciones.

Evidencias

- Manual de la Calidad (**DES-MC-001**).
- Procedimiento de Control de Facilidades Físicas y Ambiente de Trabajo (**DAF-PR-004**).
- Fotografía de espacios físicos SIPEN.
- Comprobante del Plan Corporativo

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Gimnasio Body Shop Athletic Club.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografía Botiquín Primeros Auxilios. • Fotografía de Extintores. • Fotografía de escalera de emergencia. • Acta constitutiva del Comité Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP) 2023. • Convocatoria para ser parte del cuerpo de brigadistas de la institución. • Convocatoria y lista de participantes de Taller Evacuación de Emergencia. • Convocatoria y lista de asistencia de a jornada de vacunación contra la influenza. • Convocatoria y lista de asistencia de jornada de salud por prevención de cáncer de mama. 	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La SIPEN considera el recurso humano como esencial, la institución facilita la conciliación de la vida laboral y personal de sus empleados, otorgando permisos académicos y personales, licencias de salud, maternidad, paternidad matrimonio y fallecimiento, según queda establecido el Manual de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso (DRH-MA-001).</p> <p>Asimismo, contempla un programa de entrega de</p>	

bonos por antigüedad, matrimonio, nacimiento de hijos y subsidio escolar y /o universitario valorando de esta forma el aspecto emocional y la vida familiar del capital humano. Por otra parte, tiene disponible una sala de lactancia para beneficio de las madres en condición de lactancia; facilita licencia para cuidar conyugue, padres o hijos por un período de hasta dos semanas de acuerdo a la Ley 41-08, de Función Pública contemplado en el Artículo 75, de reglamento de Relaciones Laborales (Núm. 523-09).

Evidencias

- Bono por nacimiento y matrimonio.
- Bono por antigüedad.
- Subsidio escolar y/o universitario.
- Versión del Manual de Inducción al Personal (**DRH-MA-001**).
- Licencias de maternidad/ paternidad o enfermedad.
- Permisos especiales de estudios.
- Permisos de lactancia.
- Fotografías de la sala de lactancia.
- Felicitaciones por nacimientos de hijos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Notas luctuosas. • Felicitaciones de cumpleaños. • Carta de autorización de permiso especial para cuidar familiares directos. • Carta de autorización de trabajo remoto. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Dentro de nuestra estructura física, existe espacio disponible de estacionamiento para personas con discapacidades y para embarazadas, además con rampa de acceso a la institución, así como la facilidad de un ascensor de uso común.</p> <p>Por otra parte, la SIPEN cuenta con un personal no vidente e instaló a su disposición el Sistema Job Access With Speech (JAWS) mediante el cual se accede a la PC permitiendo así a este personal dar asistencia a los afiliados que visiten la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI). El sistema requiere de audífonos donde va relatando los pasos que debe seguir para el buen uso de la PC. Este software fue puesto a disposición de la institución por parte de la Fundación Dominicana de Ciegos (FUDCI).</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Control de Facilidades Físicas y Ambiente de Trabajo (DAF-PR-004). • Fotos de Rampa y Parqueo para 	

	<p>discapacitados y embarazadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de Sistema JAWS. • Contrato fijo persona no vidente. • Foto del ascensor. 	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones, en cuanto a beneficios y reconocimientos se refiere, cuenta con el Manual de Inducción al Personal (DRH-MA-001), en las Políticas Especiales de Compensación Complementarias y, en la Política de Otorgamiento de Bono Aniversario Institucional (DAF-PG-001), se establecen todos los beneficios, retribuciones y recompensas de los servidores de la institución basándose en aspectos, tales como: referentes a pagos mensuales, antigüedad en la institución, disfrute de vacaciones, incentivos por nacimiento de hijos, matrimonio civil o por la iglesia, subsidio escolar y/o universitario, aniversario institucional y por época de navidad.</p> <p>Asimismo, la institución valora a su personal de forma no monetaria, un ejemplo de esto son los días de licencia proporcionados a los servidores de la institución por causas personales varias.</p> <p>Con el interés de incentivar al personal a realizar una actividad deportiva que sirva para integrar y divertir a los empleados, se envió un correo de motivación para formar parte del equipo de baloncesto de la SIPEN, para practicar este</p>	

apasionante deporte los miércoles a partir de las 5:30 p.m. en el área del parqueo., En noviembre de 2023 la institución realizó una actividad de integración con todo el personal, en donde se presentaron resultados del año 2023 y la planificación institucional para el año 2024.

Con el propósito de mantener la unidad y la integración de los equipos, también se realizó la actividad de viernes temático, en ocasión de celebración de la temporada de Béisbol, en donde se le permitió al personal vestirse alusivo a su equipo de béisbol favorito dentro de un ambiente sano, divertido, donde se tomaron fotografías.

En el mes de marzo de 2024 se realizó una Charla sobre la Situación Actual de los Derechos de la Mujer en conmemoración del día internacional de la mujer, y se le entregó detalle al personal femenino de la institución.

En abril de 2024 se realizó la entrega de obsequio por el Día de la Secretaria y se remitió felicitaciones por correo para resaltar la labor y apoyo de estas importantes colaboradoras.

En el mes de mayo del 2024 se impartió la charla "Vístete de Éxito" por motivo de la celebración del Día de las Madres, en la cual el personal femenino pudo compartir en un espacio relajado y orientado a sacar el mayor provecho a la vestimenta en post de resaltar una buena imagen profesional.

Evidencias

- Evidencia de licencia por matrimonio y nacimiento de hijo.
- Solicitud de permiso asunto común.
- Fotografía de cancha de baloncesto.
- Correo de motivación para unirse al equipo de baloncesto de SIPEN.
- Copias de certificados de actividad de reconocimiento de líderes.
- Memorándum al personal de viernes temático "vístete de tu equipo favorito".
- Fotografías de celebración de viernes temático.
- Mensaje de felicitaciones por el día internacional de la mujer 2024.
- Mensaje de felicitaciones por el día de la secretaria.
- Mensaje de felicitaciones por el día de las madres.
- Fotografías de la charla "vístete para el éxito".
- Fotografías de entrega de obsequios por el

	día de las madres.	
--	--------------------	--

- Fotografías de detalle e entregados en conmemoración del día internacional de la mujer 2024.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>4. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) ha desarrollado alianzas estratégicas con diversos socios clave en el sector privado, la sociedad civil y el sector público, con el objetivo de construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo y la apertura.</p> <p>En el ámbito privado, la SIPEN ha establecido colaboraciones con la Asociación de Bancos Múltiples de República Dominicana (ABA), la Federación Dominicana de Cámaras de Comercio y Producción de la República Dominicana (FEDOCAMARAS), así como con proveedores y otras entidades del sector financiero. Estas alianzas buscan promover la educación previsional y la transparencia en el sistema de pensiones, así como fortalecer la confianza entre los afiliados y las entidades financieras.</p> <p>En cuanto a la sociedad civil, la SIPEN ha trabajado en conjunto con instituciones, organizaciones comunitarias y universidades, como la Universidad del Caribe (UNICARIBE), Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP), Universidad Católica Santo Domingo, el Instituto Cultural Dominicano Americano (ICDA) y el Instituto</p>	

Tecnológico de las Américas (ITLA). Estas colaboraciones tienen como objetivo promover la formación y el desarrollo de capacidades en materia previsional, así como garantizar una mayor transparencia y participación ciudadana en el sistema de pensiones.

En el sector público, la SIPEN ha establecido relaciones de colaboración con el Instituto Dominicano de la Calidad (INDOCAL), Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), el Consejo de Desarrollo Económico y Social de Santo Domingo (CODESSD) y otras instituciones gubernamentales. Estas alianzas buscan fortalecer la calidad y la transparencia en las gestiones de la Superintendencia, así como promover la cultura previsional en la sociedad dominicana.

Estas relaciones con socios clave en diferentes sectores son fundamentales para promover mejores prácticas en el sistema de pensiones, fortalecer la confianza y el diálogo con los afiliados y garantizar una jubilación digna para los trabajadores en la República Dominicana.

En cuanto a los proveedores, contamos con un proceso definido y actualizado referente a la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores que sirven a la institución, ver **procedimiento de Evaluación y Reevaluación de**

Proveedores (DAF-PR-007), así como también en nuestra página web; en la sección transparencia se visualiza el procedimiento a seguir de conformidad con la Ley núm. 340-06.

Como parte del compromiso social de la Superintendencia de Pensiones de empoderar a los afiliados para que asuman con objetividad el ejercicio de sus deberes y derechos frente al Sistema Dominicano de Pensiones, la Escuela Previsional SIPEN culminó el año 20232 con un total de 1,895 personas capacitadas, a través de las distintas acciones formativas dirigidas a empresas tanto del sector privado, como a instituciones públicas.

Asimismo, se desarrollaron actividades focalizadas a estudiantes de diferentes universidades, colegios, liceos y politécnicos con el objetivo de llevar información oportuna sobre el tema previsional a estos jóvenes que pronto se insertarán al mercado laboral o en su defecto están cotizando al sistema y desconocen sus beneficios.

Entre los participantes que asistieron a dichas capacitaciones podemos mencionar: jóvenes de Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional(INFOTEP), empleados del Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA), Nestlé Dominicana, de Instituto Dominicano de Excelencia y Competitividad Empresarial (IDCEM), de El Nuevo Diario, ministerios de Hacienda, Deportes y Recreación, Educación, Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico

(PROMOSECAL) y el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) y al público en general que se registró de manera gratuita a través del portal web de Educación Previsional.

Además, la Superintendencia de Pensiones impartió una capacitación a la audiencia del podcast "Números Verdes" a través de un webinar, con el objetivo de que adquirieran los conocimientos necesarios sobre sus derechos y deberes como afiliados al Sistema Dominicano de Pensiones.

República Dominicana fue sede del X Encuentro de Supervisores de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS), que tiene como misión contribuir al fortalecimiento y perfeccionamiento de la regulación y supervisión de los sistemas previsionales de capitalización individual de los países miembros, en concordancia con los estándares internacionales aplicables. A través de las actividades programadas, tales como la Primera Mesa de Diálogo Multiactor sobre Pensiones Inclusivas, se propició un ambiente para el intercambio de informaciones entre actores clave del sistema, así como experiencias sobre prácticas de supervisión y alternativas de productos de inclusión financiera para la vejez, dadas las perspectivas de la longevidad y las transiciones laborales que se vive en América Latina.

Evidencias:

- Procedimiento de Evaluación y

Reevaluación de Proveedores (**DAF-PR-007**).

- Acuerdo de colaboración con el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP).
- Acuerdo de colaboración con el Instituto Cultural Dominicano Americano (ICDA).
- Acuerdo de colaboración con el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA).
- Acuerdo de colaboración con la Universidad del Caribe (UNICARIBE).
- Acuerdo de colaboración con el Consejo de Desarrollo Económico y Social de Santo Domingo (CODESSD).
- Acuerdo de colaboración con la Federación Dominicana de Cámaras de Comercio y Producción de la República Dominicana (FEDOCAMARAS).
- Acuerdo de colaboración con la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP).
- Acuerdo de colaboración con la Asociación de Bancos Múltiples de República Dominicana (ABA).
- Acuerdo de colaboración con el Instituto

Documento Externo
SGC-MAP

Dominicano de la Calidad (INDOCAL)

- Nota de prensa "La SIPEN e INAP educan en pensiones a 248 servidores públicos".
- Nota de prensa "La SIPEN y la Asociación de Bancos Múltiples promueven el ahorro en el sistema de pensiones".
- Nota de prensa "Superintendencia de Pensiones imparte una capacitación a la comunidad del podcast Números Verdes a través de un webinar".
- Nota de prensa "El Sistema Dominicano de Pensiones celebra el Día Internacional de la Mujer con la charla "Situación actual de los derechos de la mujer".
- Nota de prensa " La Sipen lleva su Plan Educativo a las provincias del país conjuntamente con Fedocámaras".
- Nota de prensa "Suplemento en pensiones de la Revista Mercado incluye visión anual de la Superintendencia de Pensiones".
- Nota de prensa " Plan educativo de la SIPEN presente en las aulas del Dominio Americano".
- Nota de Prensa "SIPEN y Codessd inician su plan de capacitación en educación previsional con periodistas y colaboradores de El Nuevo Diario".Nota de prensa "SIPEN

	<p>capacita en educación previsional a los futuros profesionales de las TIC y empleados del ITLA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noticias sobre las actividades realizadas por la entidad. 	
<p>5. Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La SIPEN con el interés de contribuir de manera activa y voluntaria al mejoramiento social y ambiental, cuenta con un Programa de Responsabilidad Social a través del cual se desarrollan un conjunto de iniciativas direccionadas al respeto de los recursos naturales, contribución a problemáticas de la sociedad sociales del entorno y la comunidad, la realización de acciones solidarias en temas de interés ambiental, así como la educación y el fomento de la conciencia ciudadana.</p> <p>El Programa de Responsabilidad Social (PRS) constituye un compromiso institucional que responde al interés de la Superintendencia de Pensiones, de continuar fortaleciendo el desarrollo de iniciativas coherentes con su visión y objetivo social, para consolidar a la organización hacia una gestión socialmente responsable. El mismo representa un esfuerzo por contribuir de manera activa y voluntaria al mejoramiento social y ambiental, tomando en consideración las partes interesadas. Respecto a los periodos 2023 y 2024, se concentran en tres (3) pilares fundamentales destinados a fomentar la sostenibilidad de las actividades, en un plan de acción coherente con los</p>	

objetivos y las metas definidas:

- **Respeto al Medio Ambiente y a los Recursos Naturales.**
 - **Educación Ciudadana.**
 - **Relaciones con la Comunidad y Accionar Solidario**
- **Reactivación del Programa de Reciclaje** dentro de las instalaciones de la Superintendencia, donde todas las áreas de la institución poseen puntos destinados para la correcta clasificación de los desechos, con un enfoque de las 3R: Reducir, Reutilizar y Reciclar. A este respecto, durante el período octubre-diciembre de 2023 quedaron descargados 182 kg de desechos sólidos no peligrosos, retirados por la Fundación Sostenibilidad 3Rs. En el mismo orden, se realizó una capacitación denominada "Vecino Verde" con el objetivo de sensibilizar al personal acerca de la correcta clasificación de los desechos sólidos que generamos en la institución, el 25 de octubre de 2023.
- **Realización de la Campaña Tapitas x Quimio**, durante el mes de mayo 2023 y en conmemoración del Día Mundial del Reciclaje, la SIPEN llevó a cabo la campaña "Tapitas x Quimio". Esta iniciativa tiene como objetivo recolectar tapas de plástico para ser recicladas, con el fin de cambiarlas por quimioterapias para niños y niñas con

cáncer en la República Dominicana. Los colaboradores lograron la recolección de aproximadamente 3,500 tapas plásticas de refrescos, agua, jugos y botellones. Esta acción, además de contribuir con la preservación del medio ambiente, es una muestra del accionar solidario de la SIPEN.

- **Concientización sobre el uso racional de energía eléctrica y agua**, así como la preservación del medio ambiente, para lo cual se creó una campaña interna a través de la Intranet, correos "All SIPEN" y charlas al personal, con el objetivo de que el mismo contribuya de primera mano con los aspectos citados, tanto dentro de la esfera de organización, como en su vida diaria. Dentro de las formaciones realizadas, se destacan: "Taller sobre el uso de energía y agua", impartido al personal de esta Superintendencia de Pensiones, por el Ministerio de Energía y Minas.
- **Jornadas de Reforestación**, realizada el 27 de octubre de 2023, en la Av. Ecológica en el municipio de Santo Domingo Este. Esta iniciativa de reforestación conllevó la siembra de más de 500 plantas de distintas especies tales como Guayacán, Aceituno y Pino no maderable, con el acompañamiento técnico del personal del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, con el propósito de restaurar y preservar los recursos naturales en áreas

degradadas o deforestadas por distintos factores atmosféricos y externos.

- **Jornadas de Limpieza de Costas**, realizada el 29 de septiembre de 2023, en la playa Los Cuadritos, en Nigua, San Cristóbal, con el acompañamiento técnico del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Esta actividad se realiza con el objetivo de crear consciencia sobre la importancia de mantener nuestras playas limpias para preservar los recursos naturales y en la misma se recolectaron centenares de residuos sólidos, plásticos y utensilios diversos que lesionan la vida marina y atentan contra la salud y el bienestar colectivo.
- **Realización de charlas de Educación Cívica y Previsional**, orientadas a incrementar el nivel de consciencia sobre los deberes y derechos frente al Sistema Dominicano de Pensiones, conjuntamente con la Escuela Previsional SIPEN, a estudiantes de 3ro., 4to., 5to. y 6to. de secundaria con discapacidad auditiva del Instituto de Ayuda al Sordo Santa Rosa. Así mismo, se impartió a estudiantes de 6to. de secundaria del Politécnico San José De los Frailes, en el Salón de los Patriotas de la SIPEN.
- Durante la celebración de la **Semana Económica y Financiera del Banco Central**, se impartieron dos charlas con el

objetivo de ofrecer educación continua a los jóvenes sobre el SDP. La primera disertación fue sobre "Deberes y Derechos Frente al Sistema Dominicano de Pensiones" ofrecida a estudiantes de la Universidad Tecnológica del Sur (UTESUR) y al público en general, en la Sala Salomé Ureña, y en la segunda, se educó a los estudiantes de los centros educativos Nido de Enseñanza, Instituto Politécnico Aragón y José Núñez de Cáceres de Villa Altagracia, sobre los "Beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones".

- Se llevaron a cabo dos capacitaciones sobre la educación previsional en la Dirección Regional Metropolitana (DRM) del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP). "Qué debo saber sobre mi pensión" fue el taller impartido por la Superintendencia de Pensiones a más de 300 personas en el salón multiuso de la DRM, en la que se encontraban participantes, facilitadores y colaboradores, quienes recibieron las últimas actualizaciones en materia de pensiones.
- La institución se hizo presente en la conmemoración del **Día Mundial de Conciencia sobre el Autismo**. Hicimos entrega de los juguetes didácticos recaudados en nuestra institución para los niños de la Fundación Dominicana de

Autismo.

- **Donativo de 35 juguetes didácticos** a la Fundación Dominicana de Autismo realizada durante el mes de mayo 2024.
- Realización de charla informativa, impartida por el Hemocentro Nacional, sobre la **importancia de la donación voluntaria de sangre**, realizada en el salón Los Patriotas de la SIPEN, el 26 de junio de 2023. Asimismo, se llevó a cabo nuestra primera jornada de Informe del Programa de Responsabilidad Social SIPEN 2023 Página 10 donación voluntaria de sangre, el 03 de julio de 2023, gesto con el que llevamos un soplo de esperanza a todas esas personas que necesitan ayuda para mejorar su calidad de vida.
- **Realización de diferentes contribuciones**, una de las cuales fue la donación de alimentos no perecederos y prendas de vestir a los afectados de la provincia San Cristóbal, luego de la explosión en fecha 14 de agosto de 2023, junto a la organización Jompéame.
- En noviembre del mismo año, la SIPEN llevó a cabo una iniciativa de solidaridad en el Hospital General Regional Dr. Marcelino Vélez Santana, donde se donaron prendas de vestir a niños de diferentes edades que se encontraban internados.

- Asimismo, en diciembre del año 2023, un grupo de colaboradores de la SIPEN **visitó el hogar geriátrico Remanso de Paz**, donde brindaron compañía y alegría a los adultos mayores residentes, además de realizar donaciones de alimentos y otros artículos de uso personal.
- Campaña de sensibilización a propósito de la conmemoración del **Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer de Mama**, a través de la Intranet, correos "All SIPEN" y redes sociales. Asimismo, se llevó a cabo una jornada médica en la SIPEN, el día 18 de octubre de 2023, donde se realizaron sonomamografías y consultas de evaluación, herramientas clave en la detección y prevención del cáncer de mamas.

Para todo lo anterior, se han desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente y el Consejo Nacional de Discapacidad, capacitación para temas sociales, jornadas para ejecución de limpiezas y reforestación.

Evidencias:

- Programa de Responsabilidad Social 2023 y 2024.
- Charla a los colaboradores de la SIPEN, sobre la importancia de la donación

	<p>voluntaria de sangre, impartido por el Hemocentro Nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota de prensa sobre "SIPEN realiza jordana de reforestación en el municipio Santo Domingo Este". • Informe de Programa de Responsabilidad Social (PRS) 2023. 	
<p>6. Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Todos los acuerdos realizados contienen un protocolo que define las responsabilidades de cada parte y regula sus actuaciones.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos suscritos con las entidades: Universidad APEC (UNAPEC), Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), Instituto Cultural Dominicano Americano (ICDA), Universidad del Caribe (UNICARIBE), Consejo de Desarrollo Económico y Social de Santo Domingo (CODESSD), Federación Dominicana de Cámaras de Comercio y Producción de la República Dominicana (FEDOCAMARAS), Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP), Asociación de Bancos Múltiples de República Dominicana (ABA), Universidad Católica Santo Domingo (UCSD), UNIPAGO, Asociación de Hoteles y Turismo de República Dominicana (ASONAHORES) y 	

	Consejo Nacional de Ciberseguridad.	
<p>7. Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Desde sus inicios, la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) ha incentivado la colaboración con diferentes entes vinculados al sector de Seguridad Social, tanto a nivel público como privado, nacional e internacional, para asegurar el buen funcionamiento de este. Como parte de su compromiso con la transparencia y la evaluación constante de sus alianzas estratégicas y acuerdos, implica a los grupos de interés en sus reuniones y labores interinstitucionales.</p> <p>La SIPEN reconoce la importancia de identificar y desarrollar alianzas público-privadas (APP) a largo plazo cuando sea apropiado. Estas alianzas son esenciales para fortalecer el sistema de pensiones y asegurar su sostenibilidad y eficiencia. En este sentido, la SIPEN ha desarrollado diversas iniciativas y acuerdos estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colaboraciones con Universidades y Centros de Formación: La SIPEN ha trabajado en conjunto con la Universidad del Caribe (UNICARIBE), el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) y otros centros educativos para promover la formación y el desarrollo de capacidades en materia previsional. - Alianzas con Entidades Financieras y Gremiales: La SIPEN ha establecido colaboraciones con la Asociación de 	

Bancos Múltiples de República Dominicana (ABA), la Federación Dominicana de Cámaras de Comercio y Producción de la República Dominicana (FEDOCAMARAS), y la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP), para fortalecer la educación previsional y la transparencia en el sistema de pensiones.

- Especialización en Fondos de Pensiones con UNAPEC: Actualmente, la SIPEN ha aprobado llevar a cabo una Especialización en Fondos de Pensiones en colaboración con la Universidad APEC (UNAPEC). Esta especialización tiene como objetivo fomentar el conocimiento en el área previsional del país, proporcionando una formación especializada que contribuya al desarrollo de expertos en fondos de pensiones. Esta iniciativa fortalecerá el sistema previsional dominicano y beneficiará a toda la población.
- Acuerdo con el Instituto Cultural Dominicano Americano (ICDA): Recientemente, la SIPEN ha renovado su acuerdo de colaboración interinstitucional con el ICDA. Este acuerdo tiene como objetivo promover y desarrollar mecanismos de cooperación en actividades y programas formativos relacionados con la misión académica y social de ambas instituciones. A través de este convenio, se comprometen a aunar esfuerzos y recursos

para el desarrollo de programas académicos, talleres y seminarios, asesorías e intercambios de investigaciones conjuntas.

- Relaciones con Organizaciones de la Sociedad Civil y Gubernamentales: La SIPEN ha trabajado en colaboración con la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), el Consejo de Desarrollo Económico y Social de Santo Domingo (CODESSD), el Instituto Dominicano de la Calidad (Indocal) y el Instituto de Finanzas de Santo Domingo (IFISD) para garantizar una mayor transparencia y participación ciudadana en el sistema de pensiones.
- Compromiso Internacional: La SIPEN ha fortalecido su presencia internacional mediante la participación en eventos como la Reunión de Comités de la Organización Internacional de Supervisores de Pensiones (IOPS) y el X Encuentro de Supervisores de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS).

Estas relaciones con socios clave en diferentes sectores son fundamentales para promover mejores prácticas en el sistema de pensiones, fortalecer la confianza y el diálogo con los afiliados y garantizar una jubilación digna para los trabajadores en la República Dominicana. La SIPEN continuará trabajando en conjunto con otras instituciones para

	<p>avanzar en su misión de ofrecer un servicio de calidad a sus afiliados y al sistema en general, identificando y desarrollando alianzas público-privadas (APP) a largo plazo cuando sea necesario</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos suscritos con las entidades: Universidad del Caribe (UNICARIBE), Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), Asociación de Bancos Múltiples de República Dominicana (ABA), Federación Dominicana de Cámaras de Comercio y Producción de la República Dominicana (FEDOCAMARAS), Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP), Universidad APEC (UNAPEC), Instituto Cultural Dominicano Americano (ICDA), Consejo de Desarrollo Económico y Social de Santo Domingo (CODESSD), Instituto Dominicano de la Calidad (Indocal) e Instituto de Finanzas de Santo Domingo (IFISD). 	
<p>8. Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>La SIPEN tiene un Comité de Compras y Contrataciones que se encarga de supervisar y asegurar que los procesos de selección de proveedores se realicen de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Ley núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones. Este comité está integrado por funcionarios de la institución y su</p>	

principal objetivo es garantizar que todas las compras y contrataciones realizadas por la institución sean transparentes, justas y competitivas.

Para llevar a cabo su labor, el Comité de Compras y Contrataciones de la SIPEN realiza un proceso de evaluación y selección riguroso para determinar la mejor opción de proveedores que cumplan con los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones. Además, el comité también se asegura de que los proveedores seleccionados cumplan con los requisitos legales y fiscales necesarios para poder prestar sus servicios.

Este enfoque de transparencia y cumplimiento legal en la selección de proveedores es fundamental para garantizar la integridad y la eficiencia en el uso de los recursos públicos, y es una muestra del compromiso de la SIPEN por actuar de manera ética y responsable en todas sus actividades. Como muestra de los resultados positivos, se destaca el indicador de uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS), que ha mantenido una puntuación por encima de 80%.

Evidencias

- Actas de Comité de Compras y Contrataciones.
- Selección de Proveedores 2023 -2024.

- | | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Portal de Transparencia.• Informe Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP). | |
|--|---|--|

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>La SIPEN cumple con los estándares de Transparencia al garantizar una política de información proactiva a través de su página web, redes sociales y programas radiales y televisivos, que brindan a los usuarios toda la información del sistema, la entidad y los servicios que ofrece. Además, cuenta con la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) que facilita la solicitud de información o datos precisos por diversos medios.</p> <p>Con el objetivo de asegurar que se cumpla con los lineamientos de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública (Ley núm. 200-04), la institución también ha definido Indicadores de Gestión que miden los tiempos de respuesta para cada tipo de consulta que se recibe, lo que garantiza el suministro oportuno de la información a los grupos de interés,</p> <p>La SIPEN ha plasmado en su Carta de Compromiso al Ciudadano la información de carácter general y legal de interés ciudadano, así como el establecimiento de quejas, sugerencias y medidas de subsanación en adición, al seguimiento a diversos indicadores que aseguran su cumplimiento.</p> <p>Asimismo, la SIPEN ha mantenido una calificación</p>	

promedio por encima de 93%, a partir del mes de julio 2023, respecto a las mediciones del Portal de Transparencia de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

La SIPEN ha identificado, mapeado, descrito y documentado todos los procesos clave que describen la prestación de los productos y servicios que ofrece de acuerdo a su misión institucional. De igual forma, coordina y sincroniza la relación existente entre estos procesos y aquellos considerados como de direccionamiento estratégico y apoyo, para lograr así una adecuada gestión y asegurar el logro de los resultados previstos; todo lo mencionado anteriormente ha sido definido en el Mapa de Interrelación de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (**DPD-MP- 001**), el Manual de la Calidad (**DES-MC-001**) y a través de las Fichas Descriptivas de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Evidencias

- Manual de la Calidad (**DES-MC-001**).
- Mapa de Interrelación de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (**DPD-MP-001**).
- Fichas Descriptivas de los Procesos Clave.
- Lista Maestra de Documentos (**DPD-LI-**

Documento Externo
SGC-MAP

001).

- Carta Compromiso al Ciudadano 4ta. versión.
- Encuestas Servicios en línea del Página Web 2023.
- Mediciones del Portal de Transparencia de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- Imagen página web.
- Encuestas y Feedback de usuarios a la página web.
- Informe mensual actualizado de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI).
- Captura de pantalla Instagram / Twitter / YouTube, Spot publicitario SIPEN.
- Correo de remisión a partes interesadas de información de interés y de las estadísticas.
- Oficina de Acceso a la Información (OAI).

2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.

La SIPEN, en cumplimiento con su compromiso de transparencia y mejora continua, lleva a cabo procesos de consulta pública a través de su página web durante el diseño y desarrollo de cualquier normativa complementaria que pudiera tener impacto en los grupos de interés. Estos procesos se llevan a cabo siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento de Elaboración y Modificación de Normativa (**DJU-PR-005**).

Además, con el objetivo de garantizar la satisfacción de los usuarios de los servicios ofrecidos, ya sea en modalidad presencial o en línea, se realizan periódicamente encuestas de satisfacción. Los resultados de estas encuestas son analizados y resumidos en informes gestionados a través del procedimiento de medición de la satisfacción de partes interesadas.

La institución también cuenta con una herramienta para recopilar evaluaciones cualitativas de todos los usuarios de los servicios en línea ofrecidos. Esto se logra mediante un Sistema de Administración de Encuestas y Feedback de Usuarios, el cual permite a la SIPEN conocer la opinión de los usuarios en tiempo real y tomar las medidas necesarias para mejorar la calidad de sus servicios.

La SIPEN ha dispuesto diversos medios para que los ciudadanos puedan expresar sus quejas, sugerencias, reclamaciones o comentarios, ya sea de manera electrónica o telefónica, mediante las líneas habilitadas, o de forma presencial, visitando

la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI).

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

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

- **Página Web:** www.sipen.gob.do, el usuario puede acceder a la sección "Consultas y Sugerencias" de la página web y completar el formulario habilitado para tales fines. El tiempo de respuesta a estas consultas o sugerencias es de diez (10) días laborables.
- **Sistema 311**, sección incluida en la página web, cumpliendo lo que establece el Decreto 694-09, el cual instaura el Sistema 311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la administración pública. El plazo de respuesta por este medio es de quince (15) días laborables.
- **Buzón de quejas y sugerencias**, dentro de nuestras instalaciones, contamos con dos buzones para conocer la percepción de los

clientes que solicitan algún servicio en la institución de manera presencial, se utiliza el formulario "Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales" (OAI-FO-002), el cual se deposita en los Buzones de Sugerencias, habilitados para tales fines. En dicho documento existe un apartado sobre aspectos de mejora, donde el ciudadano puede expresar sus sugerencias y quejas en relación al servicio recibido, sobre lo cual obtendrá respuesta en un plazo máximo de quince (15) días laborables.

- **Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)**, ubicada en el primer nivel del edificio de la SIPEN, con el teléfono (809)-688-0018, Ext. 2050,2053 y 2032. Las quejas o sugerencias recibidas por esta vía son respondidas en un tiempo máximo de diez (10) días laborables para los casos que no correspondan a las solicitudes de acceso a la información pública. Para estas últimas, el plazo de respuesta es de quince (15) días laborables.

La SIPEN ha establecido un Comité de Calidad conformado por funcionarios capacitados y comprometidos con la mejora continua y el cumplimiento de los estándares de calidad. Este comité supervisa y coordina las actividades relacionadas con la gestión de la calidad en la institución, revisando procesos internos, identificando áreas de mejora y promoviendo la

	<p>participación activa de los empleados. Su labor es fundamental para alcanzar los objetivos estratégicos, garantizar la transparencia y fortalecer la confianza de los usuarios en la SIPEN como entidad reguladora del sistema previsional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas Servicios en Línea 2023. • Encuestas de Servicios Presenciales 2023. • Encuestas de Servicios Partes Interesadas 2023. • Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos, 2023 -2024. • Sistema de administración de Encuestas y Feedback de usuarios a la página web. • Procedimiento de Elaboración y Modificación de Normativa (DJU-PR-005). • Comité de Calidad. • Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales (OAI-FO-002). • Fotos buzón de sugerencias. 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) ha establecido un marco de trabajo para recopilar datos, sugerencias y reclamaciones a través de los documentos Gestión de las Consultas, Quejas,</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Sugerencia y Satisfacción del Cliente (OAI-PR-001) y Manual Funcionamiento de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI-MA-001).

Estos documentos describen los lineamientos clave para llevar a cabo estas actividades y cómo se gestionan. Además, se han definido y diseñado varias fuentes de información, incluyendo encuestas, la Oficina de Acceso a la Información Pública, el Sistema de Consultas, los Buzones de Sugerencias y Quejas, y la Línea Telefónica (SIPEN y 311).

Además, dentro de este marco de trabajo, se ha establecido una metodología para llevar a cabo la **Medición de la Satisfacción de las Partes Interesadas (DPD-PR-011)** en relación a los productos y servicios proporcionados por la institución, así como su percepción de la imagen, desempeño y gestión de las quejas, reclamos y sugerencias.

Esta metodología permite obtener información valiosa sobre la experiencia de los usuarios y evaluar de manera objetiva el nivel de satisfacción con los diferentes aspectos de los servicios ofrecidos. De esta manera, la SIPEN puede identificar oportunidades de mejora y tomar acciones para fortalecer la calidad de sus productos y servicios, con el objetivo de brindar una atención óptima y cumplir con las expectativas de sus partes interesadas.

Toda la información recopilada a través de estos

medios es procesada por un sistema automatizado para poder responder a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés. Este proceso de recopilación de información es esencial para mejorar continuamente los servicios ofrecidos por la institución y garantizar la satisfacción de los usuarios. Además, este marco de trabajo demuestra el compromiso de la SIPEN con la transparencia, para poder responder a las necesidades y expectativas de los grupos de interés y la rendición de cuentas hacia los mismos.

Evidencias

- Imagen página web.
- Carta Compromiso al Ciudadano 4ta Versión.
- Encuesta de Satisfacción de Servicios en Línea, 2023.
- Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales, 2023.
- Encuesta de Satisfacción de Partes Interesadas, 2023.
- Captura de pantalla de Sistema de Consulta.
- Captura de pantalla de Sistema de Línea 311.

	<ul style="list-style-type: none"> • Foto de Buzón de Sugerencias y Quejas. • Medición de la satisfacción de las partes interesadas (DPD-PR-011). 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La SIPEN se esfuerza constantemente por mantener la excelencia en los servicios que presta como entidad pública, y en este sentido, ha obtenido la certificación bajo la norma de calidad internacional ISO-9001:2015. Esta norma promueve la implantación de una cultura basada en la mejora continua de los procesos operativos de la institución, lo que garantiza un servicio de calidad a sus usuarios o grupos de interés.</p> <p>Para explicar y dar a conocer sus servicios, la SIPEN presenta un Mapa de Producción en la Carta Compromiso al Ciudadano 4ta. versión, donde también se presentan los indicadores de calidad referentes de la institución. Además, la SIPEN cuenta con diferentes medios establecidos para recolectar información, sugerencias y quejas de los usuarios, como el Sistema de Administración de Encuestas y Feedback de Usuarios, la Encuesta de Satisfacción de Servicios en Línea, la Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales, la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios para las Partes Interesadas, el Buzón de Sugerencias y Quejas y la Línea Telefónica (SIPEN y 311). Estas herramientas permiten a la institución captar, analizar y responder de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los grupos de</p>	

interés.

Además, la SIPEN cuenta con un Catálogo deS al Ciudadano (**DPD-OD-001**) que se encuentra disponible en su sitio web oficial. Este catálogo se actualiza constantemente y presenta de manera clara y detallada todos los servicios que la institución ofrece a sus diferentes grupos de interés. En el mismo se incluyen las características de cada servicio, los requisitos necesarios para acceder a ellos, los tiempos de respuesta, las formas de contacto y los costos en caso de que apliquen. De esta manera, los usuarios de la SIPEN pueden acceder fácilmente a la información necesaria para solicitar los servicios que requieren y conocer los detalles de cada uno de ellos.

Evidencias

- Foto de Buzón de Sugerencias y Quejas.
- Certificación ISO-9001:2015.
- Carta Compromiso al Ciudadano 4ta. Versión.
- Catálogo de Servicios al Ciudadano (**DPD-OD-001**).
- Captura de pantalla de Sistema de Administración de Encuesta y Feedback de Usuarios.
- Encuesta de Satisfacción de Servicios en

	<p>Línea 2023.</p> <ul style="list-style-type: none">• Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales 2023.• Encuesta de Satisfacción de Partes Interesadas 2023.	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>La SIPEN se asegura de que su gestión financiera esté alineada con sus objetivos estratégicos y para ello utiliza herramientas de planificación como los Planes Operativos Anuales (POA).</p> <p>Los Planes Operativos Anuales (POA) son una herramienta para ejecutar las metas que acompañan a los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de la Institución 2021-2025 y asegurar que los recursos financieros sean asignados de manera efectiva y eficiente. La SIPEN también realiza un seguimiento constante del presupuesto asignado y realiza los ajustes según sea necesario para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.</p> <p>La SIPEN también gestiona el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), en el cual se consideran los requerimientos establecidos en los POAs de cada área. El PACC tiene como objetivo garantizar una gestión transparente y eficiente de las adquisiciones, siguiendo criterios de selección de proveedores, plazos y etapas de contratación definidos. Esta gestión contribuye a utilizar los recursos de manera efectiva y cumplir con los requisitos legales y políticas establecidas, fortaleciendo así el cumplimiento de los objetivos</p>	

	<p>estratégicos de la institución.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2025 • Plan Operativo Anual 2023 y 2024. • Presupuesto Anual 2023 y 2024. • Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023 y 2024. 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La SIPEN ha establecido un riguroso análisis de riesgos y oportunidades en los procesos de la Dirección Administrativa y Financiera, y se ha incorporado esta evaluación a la Matriz de Análisis de Riesgo de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la institución. Además, se da seguimiento constante a las tasas de las inversiones en Certificados Financieros para garantizar la obtención de la mejor tasa del mercado en todo momento.</p> <p>La institución se asegura de identificar todos los riesgos asociados a las decisiones financieras y establece acciones concretas para mitigarlos en el Mapa de Riesgos de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). De esta forma, la SIPEN garantiza una gestión financiera sólida y responsable, en línea con sus objetivos estratégicos y con la normativa vigente.</p> <p>La SIPEN cuenta con el desarrollo de una nueva</p>	

	<p>Plataforma del Sistema de Administración de Riesgos, la cual fue puesta a disposición de los involucrados en Intranet.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Riesgo a los Procesos de la Dirección Administrativa Financiera. • Movimientos Mensuales de Certificados de Inversión. • Ejecución Presupuestaria 2023. • Reporte diario de Movimiento de Cuenta Bancarias. • Conciliaciones Bancarias. 	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La página web de la institución es una fuente actualizada de información financiera, en la que se puede encontrar una amplia variedad de datos financieros, entre los que se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado de Ingresos y Gastos • Balance General Ejecución Presupuestaria • Estado de Flujo de Efectivo • Libro de Banco • Relación de Inventario de Activos Fijos • Presupuesto <p>Asimismo, también se encuentra disponible en la</p>	

página web la información correspondiente a las cuentas por pagar a proveedores de bienes y servicios, lo que permite a los usuarios estar informados de manera oportuna y transparente sobre la operatividad financiera de la institución.

La SIPEN se destaca por su enfoque transparente y responsable en los procesos de compras y contrataciones de bienes y servicios. Todos estos procesos son públicos y se publican a través del portal transaccional de la institución. Esta práctica garantiza la transparencia y permite a los usuarios acceder a la información relacionada con los procesos de adquisición.

Es importante resaltar que la SIPEN ha obtenido calificaciones destacadas en relación a estos procesos. La institución ha recibido calificaciones positivas en la evaluación de sus contrataciones públicas, lo que demuestra su compromiso con la transparencia, la competitividad y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de compras y contrataciones.

La publicación de los procesos de compras y contrataciones en el portal transaccional, junto con las calificaciones obtenidas, refuerzan la confianza de los usuarios en la SIPEN y demuestran su compromiso con una gestión ética y responsable de los recursos públicos.

	<p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia Institucional. • Matriz de Indicadores Carta Compromiso al Ciudadano 4ta versión. • Evaluación de Transparencia Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). • Tabla de Calificación Transparencia. • Informe Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP). • Captura de pantalla noticia de ranking de transparencia. 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones opera con recursos financieros provenientes de la Ley núm. 87-01, y para garantizar la racionalización de los gastos, se basa en la planificación del Presupuesto Anual. Para ello, se llevan a cabo levantamientos de información presupuestaria en cada Dirección de la institución, a fin de determinar los recursos necesarios para un desempeño óptimo de sus funciones. Toda esta información se compila a través de los requerimientos establecidos en el Plan Operativo Anual, así como la Detección de las Necesidades de Capacitación del Personal, lo que luego da lugar a la elaboración del presupuesto por resultados. De esta manera, la SIPEN asegura una gestión financiera eficiente y</p>	

responsable.

Además, la SIPEN cuenta con un sistema contable sólido (AVACOMP) que permite un seguimiento preciso de los recursos financieros y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

La SIPEN ha mantenido consistentemente una puntuación por encima del 85% en el Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC). Lo que demuestra el compromiso y la dedicación de la institución para cumplir con las normas y regulaciones contables establecidas, garantizando así la transparencia y la integridad en la presentación de la información financiera. La alta calificación obtenida refleja la eficiencia en los procesos contables de la SIPEN, así como su compromiso con la rendición de cuentas y la buena gestión financiera.

Evidencias

- Ejecución Presupuestaria Mensual, 2023 y 2024.
- Ejecución Presupuestaria Acumulada, 2023 y 2024.
- Levantamiento de Información Presupuestaria 2023 y 2024.
- Plan Operativo Anual 2023 y 2024.

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP). • Captura de pantalla de inicio AVACOMP. 	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones ha diseñado el proceso de elaboración del Presupuesto Anual siguiendo el enfoque del modelo de gestión orientado a resultados promovido por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). Este enfoque, basado en la Ley núm. 423-06 sobre Presupuesto, tiene como objetivo mejorar la eficiencia en la asignación de recursos, fortalecer la rendición de cuentas y promover la transparencia en la gestión financiera de la institución.</p> <p>En el proceso de elaboración del Presupuesto Anual, se involucran a las distintas Direcciones de la Superintendencia de Pensiones. Se planifican las actividades a realizar y se establecen los recursos necesarios para llevarlas a cabo. Además, se realiza un seguimiento constante de la ejecución presupuestaria por actividades, asegurando el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual y la racionalización de los gastos de acuerdo con la planificación presupuestaria.</p> <p>Este enfoque de gestión garantiza una administración eficiente y responsable de los recursos financieros provenientes de la Ley núm. 87-01, contribuyendo al óptimo desempeño de las funciones de la Superintendencia de Pensiones.</p>	

	<p>Asimismo, fortalece la capacidad de la institución para cumplir con su misión y brindar servicios de calidad a los beneficiarios del sistema de pensiones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Anual 2023 y 2024. • Ejecución Presupuestaria Acumulada por Actividades. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Esta organización ha definido claramente las funciones y responsabilidades de sus colaboradores en el Manual de Organización y Funciones (DPD-MA-001). A su vez, se ha implementado un enfoque de delegación y descentralización de responsabilidades financieras, equilibrado con un control financiero centralizado. Esto permite que los colaboradores asuman roles específicos y tareas relacionadas con sus áreas de expertise, promoviendo la eficiencia y optimización del desempeño.</p> <p>Además, dentro de este marco, se destaca la función del Comité de Compras y Contrataciones, integrado por representantes de diversas áreas de la institución, quienes desempeñan un papel fundamental en el proceso de adquisiciones, garantizando la transparencia y cumplimiento de los procedimientos establecidos. Esta combinación de delegación de responsabilidades y control financiero centralizado contribuye a la eficacia y</p>	

eficiencia de la gestión financiera de la institución.

Evidencias

- Manual de Organización y Funciones (**DPD-MA-001**).
- Acta del Comité de Compra y Contrataciones.

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional 2021-2025 de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), establece como tercer Eje Estratégico el "Fortalecimiento Institucional". El mismo tiene como objetivo asegurar la eficiencia, eficacia y la calidad de la gestión operativa institucional.</p> <p>El Departamento de Recursos Humanos coordina y realiza jornadas de capacitación al personal de nuevo ingreso, sobre las principales funciones de cada Dirección de la SIPEN.</p> <p>De igual manera, a través de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, se han identificado cuáles son las funciones técnicas, operativas de los diferentes descriptivos de puestos. También han sido identificados conocimientos que son parte de la Cultura Organizacional que forman parte inherente de la misma, tales como reglamentos normativos.</p> <p>La gestión de estos conocimientos en la SIPEN requiere para su transferencia, de la articulación de: estrategias, resultados de la ejecución de los procesos, del proceso de gestión de programas y proyectos; uso de herramientas tecnológicas, gestión de la información, desarrollo del talento humano, cultura organizacional, gestión de la</p>	<p>No se evidencia el desarrollo de actividades enfocadas en inducir y reforzar las funciones a ser desempeñadas por los distintos puestos.</p>

	<p>comunicación y gestión documental. Además de la página web, correo electrónico, sitios compartidos, sitio de ubicación de la documentación del Sistema Gestión de la Calidad y el Portal de Conocimiento Institucional.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2025. • Procedimiento Gestión del Conocimiento Institucional, DRH-PR-005. • Pantalla de acceso al Portal de Conocimiento. • Pantalla de acceso para el Sistema de Administración de Documentos (SAD). 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones cuenta con un Departamento de Análisis y Estadísticas que tiene como responsabilidad recopilar y sistematizar toda la información relevante del Sistema Previsional Dominicano. Esta información es compartida con todo el equipo de servidores de la institución a través del Resumen Estadístico.</p> <p>Además, la información recibida de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Fondos de Pensiones y UNIPAGO es verificada y procesada por cada Dirección de las áreas técnicas de la Superintendencia. Luego, se remite al Departamento de Análisis y Estadísticas para su</p>	

	<p>compilación y divulgación en el Boletín Estadístico Trimestral. Este boletín es publicado en un subportal de la página web de la SIPEN y se remite mediante correos electrónicos a los Grupos de Interés, con su contenido.</p> <p>Esta labor del Departamento de Análisis y Estadísticas es crucial para mantener actualizada y completa la información del Sistema Previsional Dominicano, y para que la institución y sus usuarios puedan tener acceso a ella de manera oportuna y confiable.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletín Estadístico Trimestral. • Resúmenes Estadísticos 2023-2024. • Estadísticas Sistema Previsional 2023-2024. 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La SIPEN ha logrado aprovechar las oportunidades de la transformación digital mediante la implementación de la modalidad de teletrabajo, la cual ha permitido a sus colaboradores desarrollar habilidades digitales y aumentar su conocimiento en el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación y el trabajo en equipo a distancia. Esto fue especialmente útil durante la pandemia de COVID-19, ya que la institución mantuvo sus operaciones de manera eficiente y efectiva gracias a las medidas de trabajo remoto y el uso de tecnologías que facilitan la comunicación y el</p>	

intercambio de información en tiempo real.

Además, la SIPEN ha sido proactiva en la realización de capacitaciones y entrenamientos en línea para fortalecer las habilidades digitales de sus colaboradores y garantizar la continuidad del servicio que presta a la ciudadanía. De esta manera, la institución ha demostrado su capacidad para adaptarse a las nuevas formas de trabajo y potenciar las habilidades digitales de sus colaboradores en base al trabajo remoto, lo que le ha permitido mantenerse actualizada y competitiva en un entorno cada vez más digitalizado.

Igualmente, las labores de supervisión de los fondos de pensiones que llevan a cabo las áreas técnicas de la institución se realizan a través de aplicativos informáticos, que han sido diseñados para eficientizar el trabajo de inspección que tiene a su cargo la SIPEN. A estos aplicativos, de manera periódica se les realizan actualizaciones para incluir nuevas automatizaciones a los procesos de supervisión instaurados en la institución, y para responder a los cambios que surgen a nivel normativo.

Evidencias

- Políticas Generales de Seguridad de la Información (**DTI-PG-001**).
- Procedimiento Gestión del Conocimiento Institucional (**DRH-PR-005**).
- Programa de capacitaciones 2023.
- Inventario de Licencias de Sistemas

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>(verificación In Situ).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Azure Backup en la Nube (Verificación In Situ). 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La SIPEN ha demostrado su compromiso con el establecimiento de redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y obtener aportes creativos. En ese sentido, ha establecido alianzas estratégicas con diversas entidades de naturaleza académica y otros actores clave.</p> <p>En primer lugar, la SIPEN ha fortalecido su relación con la Asociación Dominicana de Administradora de Fondos de Pensiones (ADAFP), entidad que desempeña un papel fundamental como proveedor de servicios del Sistema. Esta alianza permite el fomento de la educación previsional con impacto masivo.</p> <p>Además, la SIPEN ha establecido colaboraciones con medios de comunicación para la promoción de sus publicaciones y actividades, lo que le brinda la oportunidad de llegar a un público más amplio y obtener diferentes perspectivas y aportes.</p> <p>En cuanto a la formación y el desarrollo de capacidades en materia previsional, la SIPEN ha firmado acuerdos de colaboración con reconocidas instituciones académicas, como el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), Universidad del Caribe (UNICARIBE) y el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA). Estos convenios permiten promover la educación previsional y</p>	

facilitar el acceso de los colaboradores institucionales a plataformas educativas de calidad.

La SIPEN también ha establecido un acuerdo de colaboración con la Asociación de Hoteles y Turismo de la República Dominicana (Asonahores), ampliando su red de aprendizaje y colaboración con entidades de prestigio.

Estas alianzas estratégicas y redes de aprendizaje y colaboración permiten a la SIPEN adquirir información externa relevante, obtener aportes creativos y enriquecer su trabajo en beneficio del sistema previsional en República Dominicana.

Por otro lado, la entidad dispone de unas instalaciones tecnológicas modernas que les permiten a los usuarios intercambiar informaciones que contribuyen a la optimización del desempeño, en virtud de que apoyan las tareas diarias.

Evidencias

- Captura de pantalla de acceso a internet.
- Captura de pantalla de correo interno.
- Captura de pantalla de Directorios compartidos.
- Captura de pantalla de Intranet.
- Boletines Estadísticos Trimestrales, Notes y Resumen Estadístico.

	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla página web institucional de la sección de <i>Noticias</i> (relacionados a firmas de acuerdos). 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>El Índice de Transparencia de la SIPEN, de acuerdo a las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), es de un 93.46% al corte del mes de marzo de 2024.</p> <p>Asimismo, SIPEN en su constante proceso de mejora continua y con fines de profundizar niveles de transparencia gubernamental alineados con el concepto de Gobierno Electrónico sustentado en las directrices de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), posee las siguientes certificaciones: NORTIC A2:2021, para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano; NORTIC A6:2016, sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano; NORTIC E1:2022 para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p>Asimismo, en el año 2022, recibió el máximo galardón, NORTIC ORO 2021, de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), por la obtención y cumplimiento del Marco Normativo de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el Gobierno Digital en la República Dominicana. Al ser</p>	

una de las instituciones en el país que mantiene ocho (8) certificaciones activas.

Asimismo, la institución ha participado en el Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias en los años 2011, 2012, 2014, 2015 y 2016, recibiendo Medallas de Plata en 2011 y 2012 y Medallas de Oro en 2014, 2015 y 2016.

Actualmente, la SIPEN posee la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, en el mismo tenor, obtuvo la Certificación de la Norma ISO 27001:2014 sobre Gestión de Seguridad de la Información.

Evidencias

- Informes de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- Certificaciones NORTIC.
- Certificado de Reconocimiento NORTIC de ORO 2022.
- Certificación Norma ISO 27001:2014
- Certificación Norma ISO 9001:2015.
- Participaciones en el Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias

6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.

La Superintendencia de Pensiones cuenta con la **Política de Comunicaciones (DDC-PG-001)** la cual tiene como objetivo definir el uso adecuado de las comunicaciones existentes en la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y establecer las normas generales para comunicar la información.

Los compromisos de la Política de Comunicación SIPEN y la divulgación de información están basados en los siguientes principios:

- 1. Acceso a la Información.**
- 2. Calidad de la información.**
- 3. Celeridad.**
- 4. No discriminación.**
- 5. Responsabilidad en el uso de la información.**
- 6. Transparencia.**

La Superintendencia desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes y promover la transferencia de conocimiento, como medios internos de comunicación establecidos se encuentran: correo electrónico, Intranet, murales informativos, correspondencia institucional interna (memorándums internos), carpetas compartidas y sitios web internos con la ubicación de la documentación, asimismo, el Sistema de Administración de Documentos.

Para las actualizaciones de documentos relacionados a Manuales, Procedimientos, Políticas, Instructivos, y/o Formularios controlados la SIPEN cuenta con el **Sistema de Gestión de la Calidad**, por medio al Departamento de Calidad en la Gestión, realiza una validación y/o socialización, con frecuencia planificada trimestralmente, y de forma automática cuando se apliquen cambios individuales a documentos; el objetivo principal es identificar cualquier cambio en las operaciones y gestionarlo de manera oportuna. Para esto se cuenta con un **módulo automatizado de socialización, que permite enviar un correo de todos los documentos, que han sido cargados a la plataforma del Sistema de Administración de Documentos (SAD)**, por un área de manera específica, con la finalidad que sean comunicados y actualizados los Directores, Encargados y demás colaboradores interesados.

Como parte del desarrollo de sistemas para la gestión de la información y el conocimiento, la institución ha creado procedimientos en los que se establecen los lineamientos y mecanismos a utilizar para **determinar el conocimiento institucional crítico para la operación de los procesos.**

La gestión del conocimiento tiene como objetivo establecer los lineamientos y mecanismos a utilizar para determinar el conocimiento institucional crítico para la operación de los procesos, asimismo lograr la satisfacción de los productos y servicios

que ofrece la SIPEN y asegurar que dichos conocimientos permanezcan en la institución, independientemente de la rotación del personal. Además, la SIPEN cuenta con un buzón de quejas y sugerencias en el 1er. nivel de sus instalaciones, brindando a su personal un canal adicional para expresarse y proporcionar retroalimentación. Este buzón permite que los empleados compartan sus inquietudes, sugerencias, comentarios de manera confidencial, promoviendo así la participación y la mejora continua dentro de la institución. La SIPEN valora la opinión de su personal y utiliza esta información para realizar ajustes y mejoras en sus procesos y políticas, fortaleciendo así la comunicación interna y la cultura de colaboración.

Evidencias

- Plan Estratégico Institucional 2021-2025.
- Procedimiento Gestión del Conocimiento Institucional, **DRH-PR-005**.
- Política de Comunicaciones (**DDC-PG-001**).
- Pantalla de acceso al Portal de Conocimiento.
- Pantalla de acceso para el Sistema de Administración de Documentos (SAD).
- Foto de buzón de quejas y sugerencias 1er. nivel.

7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.

La entidad dispone de unas instalaciones tecnológicas modernas que les permiten a los usuarios intercambiar informaciones que contribuyen a la optimización del desempeño, en virtud de que apoyan las tareas diarias. Asimismo, cuenta con el Boletín Estadístico Trimestral y Resumen Estadístico el cual es remitido a todos los interesados.

La SIPEN interactúa con distintos grupos de interés, a través de las diferentes áreas, considerando la innovación y mejora de los procesos y la creación de nuevos servicios de administración electrónica. Cada una de las herramientas y/o aplicaciones de administración de datos electrónicos para el procesamiento de las informaciones financieras del proceso de administración de los fondos de pensiones, es diseñada, desarrollada, probada y validada previo a su implementación.

Un ejemplo de la integración de los grupos de interés en la modernización, lo constituyen, la solicitud de las opiniones de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y de las Compañías de Seguros sobre el desarrollo de normativas y herramientas tecnológicas para el intercambio de información, para la supervisión aplicada al Sistema Previsional.

La SIPEN cuenta con el Portal de Transparencia Institucional donde se publican diversas informaciones relacionadas con su gestión y el Sistema Dominicano de Pensiones (SDP). Este

	<p>portal ofrece datos abiertos sobre las estadísticas del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP), permitiendo a los usuarios acceder y utilizar la información de manera libre.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de acceso a internet. • Captura de pantalla de correo interno. • Boletines Estadísticos Trimestrales y Resumen Estadístico • Captura de pantalla de directorios compartidos. • Captura de pantalla de Intranet. • Página web SIPEN: Noticias, publicaciones e información de interés en general. • Captura de Portal de Transparencia Institucional. 	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>La institución posee políticas y procedimientos para garantizar la retención de las informaciones que son operadas por funcionarios y empleados y además se resguardan regularmente los datos de los usuarios a través de Backup. Asimismo, posee el procedimiento Gestión del Conocimiento Institucional (DRH-PR-005) creado para la gestión de conocimientos, donde se desarrolla de manera articulada el intercambio de información y un</p>	

sistema de comunicación.

En adición a lo anterior expuesto, con el objetivo de preservar permanencia de los conocimientos obtenidos por los empleados que participan en estudios de Postgrados, Maestrías y/o Especializaciones, cubiertos en su totalidad por la institución, dichos empleados se acogen a la firma **Acuerdo de Compromiso**, el cual establece un tiempo de permanencia laboral, una vez sea concluido el programa de estudio. Además, el Departamento de RRHH tiene identificados los conocimientos claves y requeridos que debe poseer el personal, y que los mismos se encuentren en concordancia con las funciones de la posición.

Evidencias

- Procedimiento Gestión del Conocimiento Institucional (**DRH-PR-005**).
- Políticas General de Seguridad de la Información (**DTI-PG-001**).
- Acuerdo Compromiso.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional 2021-2025 de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), establece como Tercer Eje Estratégico el Fortalecimiento Institucional. El mismo tiene como objetivo asegurar la eficiencia, eficacia y la calidad de la gestión operativa institucional dado que integra el desarrollo de instrumentos con miras a seguir fortaleciendo la plataforma operativa institucional, respondiendo a las exigencias del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP), a través de buenas y mejores prácticas. Conteniendo como una de sus estrategias la Optimización de los Servicios Tecnológicos, los cuales buscan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Asegurar la continuidad de los sistemas y plataformas tecnológicas.</i> - <i>Optimizar e incorporar sistemas tecnológicos de acuerdo con la demanda institucional.</i> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2025. • Plan Operativo Anual (POA) 2023-2024. • Informes de Desempeño del Plan Operativo Anual 2023 y 2024. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional 2023. 	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación monitorea y evalúa periódicamente las tecnologías utilizadas y participa en presentaciones de los suplidores de tecnología para estar al día con los nuevos cambios en la misma. Antes de cualquier implementación o adquisición se realiza un estudio de costo-beneficios, el cual siempre deberá ser aprobado por la alta gerencia, la cual tiene un criterio fundamental de reducir el tiempo de retorno de la inversión (ROI) en las nuevas implementaciones.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes enviados a la Alta Gerencia. (Disponible In Situ). • Evaluación de costos con diferentes opciones y/o cotizaciones. (Disponible In Situ). • Reducción de costos por la implementación de servicios en la nube. (Disponible In Situ). • Correos Electrónicos de los proveedores (invitaciones). 	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data,</p>	<p>La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación de la SIPEN promueve la seguridad en el uso de la tecnología de la información a través de su Política General de Seguridad de la</p>	

<p>automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Información (DTI-PG-001). Esta política tiene como objetivo principal garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que maneja la institución.</p> <p>La SIPEN continúa trabajando en la implementación de medidas para mejorar la accesibilidad y usabilidad de su sitio web para garantizar la igualdad de oportunidades para todos los usuarios.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política General de Tecnología de la Información y Comunicación (DTI-PG-002) • Política General de Seguridad de la Información (DTI-PG-001). • Certificación NORTIC B2:2018. • Captura de pantalla del Menú de Accesibilidad. 	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La SIPEN ha desarrollado varios servicios online que son ofrecidos al público a través de su página web con el objetivo de alcanzar el mayor nivel de satisfacción de los usuarios al momento de requerir cualquiera de los servicios que la institución ofrece, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Consulta de Afiliación.</i> - <i>Autorización de constitución y entrada en operación de una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP).</i> 	

- *Certificación de Afiliación.*
- *Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones.*
- *Certificación de normas emitidas por la SIPEN.*
- *Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI).*
- *Consulta de Solicitud de Pensión por Discapacidad.*
- *Certificación de registro de AFP, planes y fondos de pensiones existentes y auditores externos.*
- *Autorización y registro de firmas de auditores externos de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).*
- *Certificación de beneficios de pensiones por vejez, discapacidad y sobrevivencia.*
- *Certificación de exención de aportes al seguro de vejez, discapacidad y sobrevivencia, por disposición de convenios internacionales.*
- *Certificación de traspaso de CCI a reparto.*
- *Acciones formativas del Sistema Dominicano de Pensiones.*
- *Autorización y registro en la SIPEN de promotores de afiliación y representantes de traspaso de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y fondos sustitutivos.*

La SIPEN mantiene en su página web la opción de Consultas, donde puede validar informaciones como:

- Calculadora de Pensión

En el mismo orden, la SIPEN presenta en su página web la opción de para Reclamos:

- Reclamación de Estados de Cuenta

A través de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación utiliza los sistemas de seguridad que garantizan controlar el acceso a las informaciones, transferencia de archivos, usos de aplicaciones, almacenamientos, backup, de acuerdo con lo estipulado en la **Política General de Seguridad de la Información (DTI-PG-001)**.

Además, el como parte del cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, el Departamento de Recursos Humanos cuenta el procedimiento **Gestión del Conocimiento Institucional (DRH-PR-005)**, una metodología de gestión del conocimiento; con el objetivo de garantizar la transferencia, difusión y permanencia del conocimiento institucional crítico de las funciones técnicas y operativas para la operación de los procesos de esta institución.

Evidencia

- Procedimiento de Metodología para el Desarrollo de Aplicaciones (**DTI-PR-001**).
- Captura de pantalla de los servicios

	<p>ofrecidos vía página web.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política General de Seguridad de la Información (DTI-PG-001). • Procedimiento Gestión del Conocimiento Institucional(DRH-PR-005). • Inventario de Licencias de Sistemas (verificación In Situ). • Sistemas de Azure Backup en la Nube (Verificación In Situ). 	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones ha hecho importantes inversiones en tecnología con el objetivo de modernizar sus procesos y mejorar la eficiencia de sus empleados. Cada área de la institución utiliza herramientas tecnológicas específicas para facilitar el desempeño de sus tareas y lograr sus objetivos. Algunos de los sistemas y herramientas tecnológicas que se utilizan en la SIPEN son:</p> <p>Para la gestión de tareas y proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (FENIX/SAS). - Sistema de Información Centralizada de Empleados (AVACOMP). - Sistema de Gestión de Información de Control de Inversiones (SGI). - Control de Seguridad de Información (CSI). 	

- Sistema de Administración de Documentos (SAD).
- Gestión de Auditoría (TeamMate).
- Sistema Automático de Flujo de Información.
- Sistema de Mesa de Ayuda.
- Nuevo Sistema de Control de Acceso.
- Sistema de Inventario de Equipos de Cómputos.
- Sistema de Firma Digital.
- Sistema de Carga de Documentos al Portal Web.
- Sistema de Monitoreo de Tramitación de Información.
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

Para la interacción con los grupos de interés y asociados:

- Sistema de Verificación de Información (SVI).
- Sistema de Administración de la Oficina de Acceso a la Información Pública.
- Sistema de Descargas de Vistas UNIPAGO y Novedades (DVU).
- Sistema de Administración de Documentos de la CCRLI.
- Sistema de Administración de Documentos de la CTD.
- Sistema de Cálculo de Pensión
- Sistema de Gestión de Contratos.
- Sistema de Administración de Certificaciones.

	<p>Para la gestión del conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal de conocimiento. - Sistema de administración de documentos. - Sistema de Información Centralizada de Empleados (AVACOMP). - Sistema de Estadísticas Previsionales de Pensiones. - Sistema de Gestión de Información de Control de Inversiones (SGINC). - Control de Seguridad de Información (CSI). - Sistema de Administración de Documentos. <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (FENIX/SAS). • Sistema de administración de documentos y Sistema de mesa de ayuda, Portal del conocimiento. • Captura de pantalla para sistema de monitoreo de tramitación de información, Sistema de gestión de contratos y Sistema de administración de certificaciones. 	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y</p>	<p>La SIPEN ha logrado la recertificación de distintas normas y estándares en su proceso de mejora continua, entre las que se incluyen la NORTIC A2:2021, para el desarrollo y gestión de los medios</p>	

<p>la protección de datos.</p>	<p>web del Estado Dominicano; NORTIC A6:2016, sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano; y NORTIC E1:2022 para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p>Estas certificaciones son otorgadas por la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) y reflejan el compromiso de la SIPEN con las directrices que deben seguir todos los organismos del Estado para lograr y mantener altos estándares en sus websites oficiales. La SIPEN mantiene un constante monitoreo y actualización de estas normas y estándares con el fin de conservar la calidad de las publicaciones y el manejo de la página web institucional.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de información en Datos Abiertos GOB RD. 	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Considerando las necesidades de los empleados o visitantes que presentan alguna discapacidad, la SIPEN ha implementado medidas que garantizan su inclusión en la institución. La estructura física de la sede principal cuenta con rampas y parqueos señalizados para discapacitados, lo que permite una movilidad adecuada en sus instalaciones.</p> <p>La administración de la SIPEN se preocupa por la satisfacción de los empleados, por lo que ha implementado políticas de remuneración que les permiten recibir sus salarios en dos pagos quincenales. Asimismo, busca la inclusión de todos</p>	

los empleados en las actividades realizadas en representación de la institución, seleccionando colaboradores de todos los departamentos y niveles para la participación en las actividades de responsabilidad social asumidas por la institución. La SIPEN también valora las sugerencias y opiniones de sus empleados, las cuales son consideradas en la toma de decisiones a través del buzón de sugerencias.

La inclusión de personal con discapacidades físicas y visuales es una prioridad para la SIPEN, y se les permite colaborar en el logro de los objetivos institucionales. La entidad promueve un ambiente laboral inclusivo y diverso para que todos los empleados se sientan valorados y respetados.

La SIPEN continúa trabajando en la implementación de medidas para mejorar la accesibilidad y usabilidad de su sitio web para garantizar la igualdad de oportunidades para todos los usuarios.

La SIPEN tiene en cuenta el impacto medioambiental y ha implementado diversas medidas para reducirlo. Para ello, ha desarrollado e implementado distintos medios y aplicaciones tecnológicas que apoyan los procesos de comunicación escrita entre las diferentes áreas de la institución, , como la Aplicación de Mensajería Electrónica (Outlook), la Aplicación de Control de la Seguridad de la Información (CSI) y la Aplicación de Administración de Flujo de Información (SAFI). Además, incentiva al uso de documentos digitales a

través de un banner colocado en la Intranet de la institución y mantiene un control estricto de impresiones y copias para reducir su impacto ambiental.

Evidencia

- Captura de pantalla de aplicaciones reducir impacto medio ambiental.
- Vista de la fachada principal de la sede.
- Vista de la rampa de fácil acceso a discapacitados.
- Vista de parqueo señalizado para personas discapacitadas y embarazadas.
- Captura de pantalla de banner de concientización sobre impresión de documentos.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<p>La entidad mantiene un estricto control de mantenimiento de la infraestructura física, sobre el cual se emiten reportes mensuales de mantenimiento y reparación y se dispone de un área de Servicios Generales encargada de los reportes y seguimiento a los mismos.</p> <p>En lo referente a mantenimiento de equipos tecnológicos, la institución cuenta con un Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Equipos Tecnológicos al cual se le da seguimiento y es ejecutado con la asistencia de proveedores calificados y evaluados periódicamente.</p> <p>La institución ha gestionado y capacitado al personal sobre el uso correcto de los extintores, con miras a que sus colaboradores puedan responder de manera rápida y oportuna en caso de emergencia.</p> <p>La Superintendencia de Pensiones tiene desarrollada una política integral para la gestión de activos físicos y las revisiones periódicas por las áreas de control, en adición a esto cuenta con un área de Servicios Generales que se encarga del mantenimiento de los activos fijos y en caso de ser necesario contrata estos servicios, los activos deteriorados u obsoletos, son remitidos a Bienes</p>	

Nacionales para su descargo.

La institución está ubicada en la avenida México #30 en el sector Gascue, en el Distrito Nacional; con rutas de transporte público a sus alrededores. En adición, la institución cuenta con transporte privado disponible para movilizar a sus empleados a los diversos puntos de reunión en los cuales son requeridos para el desarrollo de sus funciones.

Respecto a la gestión de los residuos de las instalaciones de la Superintendencia, todas las áreas de la institución poseen puntos destinados para la correcta clasificación de los desechos, con un enfoque de las 3R: Reducir, Reutilizar y Reciclar. A este respecto, durante el período octubre-diciembre de 2023 quedaron descargados 182 kg de desechos sólidos no peligrosos, retirados por la Fundación Sostenibilidad 3Rs. En el mismo orden, se realizó una capacitación denominada "Vecino Verde" con el objetivo de sensibilizar al personal acerca de la correcta clasificación de los desechos sólidos que generamos en la institución, el 25 de octubre de 2023. En la misma participaron más de 50 colaboradores de la institución.

Evidencias

- Solicitud de descargo de Activos Fijos a Bienes Nacionales.
- Ejecución de Mantenimiento Preventivo de

	<p>Infraestructura 2023-2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Plan Responsabilidad Social 2023. • Ejecución de Mantenimiento Preventivo a la Infraestructura. • Evidencia de mantenimiento de infraestructura. • Ejecución de Mantenimiento Preventivo a Equipos Tecnológicos. • Evidencia de mantenimiento de equipos tecnológicos. • Inventario de Activos Fijos 2023. 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La entidad está centralizada en un (1) solo edificio, compuesto por seis (6) niveles, los cuales están distribuidos del 1er. al 5to. nivel en cubículos y oficinas de manera armónica, lo que favorece y propicia un buen ambiente laboral. A partir de enero 2024, la SIPEN cuenta con un 6to. nivel habilitado con nuevas y modernas instalaciones para uso de comedor y espacio de descanso.</p> <p>En todas las áreas de la institución se mantiene un ambiente de trabajo seguro que garantiza las condiciones generales necesarias para la ejecución eficiente y desarrollo pleno de las funciones de los colaboradores, tomando como consideración primero la entrega de los servicios a los clientes, así como aspectos de seguridad física y limpieza, que</p>	

influyen en el resultado final de la calidad del servicio.

Cada espacio de trabajo está compuesto por equipos organizados estratégicamente para el desarrollo efectivo de los procesos y servicios, así como áreas de apoyo.

Actualmente, la Superintendencia se encuentra en la construcción de la Escuela Previsional y un nuevo parqueo. Estas dos infraestructuras garantizarán un mejor acceso a los ciudadanos que visitan la institución, en demanda de sus servicios y con fines formativos respecto a formaciones del Sistema Previsional. Asimismo, un mejor desplazamiento del personal interno.

Todas estas actividades de mantenimiento y aseguramiento del funcionamiento y buen estado de los equipos y espacios de la institución están reguladas bajo el documento de **Control de Facilidades Físicas y Ambiente de Trabajo (DAF-PR-004)**.

La SIPEN está ubicada en la avenida México #30 en el sector Gascue, en el Distrito Nacional; con rutas de transporte público a sus alrededores. En adición, la institución cuenta con transporte privado disponible para movilizar a sus empleados a los diversos puntos de reunión en los cuales son requeridos para el desarrollo de sus funciones.

	<p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de la Infraestructura. • Programa de Mantenimiento Preventivo a Infraestructura 2023-2024. • Cronograma de mantenimiento Preventivo 2023-2024. • Programa de mantenimiento para equipos tecnológicos 2023-2024. • Programa de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos 2023 y 2024. • Procedimiento de Control de Facilidades Físicas y Ambiente de Trabajo (DAF-PR-004). 	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones cuenta con políticas definidas al respecto, gestión energética y un área de servicios generales que se encarga de gestionar el mantenimiento de los vehículos bajo su flotilla, mantiene instalaciones adecuadas para la realización de sus actividades directivas y productivas que satisfacen los requerimientos de los clientes/ciudadanos.</p> <p>Cada espacio de trabajo, equipo para los procesos y servicios de apoyo, así como también salas de reuniones, son mantenidos de forma adecuada y en un ambiente climatizado.</p>	

La Superintendencia de Pensiones cuenta con un botiquín de primeros auxilios y con equipos contra incendios que se encuentran correctamente identificados, ubicados y son inspeccionados periódicamente para asegurar su adecuado funcionamiento; además de esto, para fines de evacuación de emergencia, cuenta con una escalera de emergencia que asegura la salida oportuna y efectiva del personal ante cualquier situación que lo requiera.

Con el interés de prevenir enfermedades profesionales en el personal y mantener condiciones de trabajo apropiadas, la institución adquiere muebles de oficina, como sillones ejecutivos y sillas secretariales ergonómicos con soporte lumbar y brazos ajustables.

Además, la SIPEN cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST), que promueve el mantenimiento de un entorno de trabajo seguro para todos los colaboradores, así como estimular la aplicación de buenas prácticas en materia de seguridad y salud dentro de la institución.

Con el objetivo de fortalecer la respuesta del personal y elevar el nivel de conciencia necesario ante la ocurrencia de desastres, el Departamento de Recursos Humanos regularmente programa con todos los grupos ocupacionales talleres de evacuación en situaciones de emergencias y/o desastres, impartido por personal altamente

	<p>calificado de la Defensa Civil, donde el personal podrá aprender las estrategias para dar respuesta adecuada y minimizar el tiempo de reacción ante los mismos.</p> <p>Asimismo, como parte del Programa de Responsabilidad Social se implementa el Programa de Reciclaje, dentro de las instalaciones de la Superintendencia de Pensiones, donde todas las áreas de la Institución poseen puntos destinados para la correcta clasificación de los desechos, con un enfoque de las 3R: Reducir, Reutilizar y Reciclar.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de Mantenimiento Preventivo a la Infraestructura. • Programa de Responsabilidad Social 2023 – 2024. • Convocatorias de talleres de evacuación en situación de emergencia y/o desastres. • Correo electrónico donde se notifica el personal que integra el CMSST. 	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La SIPEN cuenta con la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) y el personal del Departamento de Atención al Usuario ofrecen a los ciudadanos interesados en información sobre el Sistema Previsional, por medio de nuestra página web, las opciones de "Consulta y Sugerencias" y "Quejas", las cuales pueden ser tramitadas vía</p>	

correspondencia o correo electrónico al Responsable de Acceso a la Información Pública.

Como parte implementadas durante el primer semestre 2024, se creó el Departamento de Atención al Usuario, con la finalidad de segregar los procesos exigibles por la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de la prestación de los servicios regulares.

Cabe destacar que la Superintendencia de Pensiones tiene a disposición de los ciudadanos usuarios, afiliados y grupos de interés parqueos para visitantes, rampas de acceso y estacionamientos para discapacitados y embarazadas. Por otro lado, tiene al servicio de los ciudadanos/clientes, el área de Atención al Usuario ,el cual tiene un horario corrido de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., y se encarga de ofrecer orientación de manera gratuita e inmediata a los ciudadanos interesados. En ese sentido, garantiza la accesibilidad a la información y mantiene un canal de comunicación permanente con usuarios a través de la página web institucional.

Evidencias

- Fotos de la Oficina de Acceso a la Información Pública y Atención al Usuario.

<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones tiene un compromiso con la gestión energética y la sostenibilidad ambiental. Para ello, cuenta con políticas y planes de acción en esta área, con el objetivo de minimizar su impacto ambiental y promover el uso eficiente de los recursos energéticos.</p> <p>Además, la institución dispone de un área de servicios generales que se encarga de garantizar el adecuado mantenimiento de los vehículos bajo su flotilla, lo cual incluye su limpieza y reparación cuando sea necesario. De esta forma, se busca mantener los vehículos en óptimas condiciones y prolongar su vida útil.</p> <p>Asimismo, la Superintendencia de Pensiones fomenta la cultura de la sostenibilidad entre sus empleados y colaboradores, promoviendo prácticas y comportamientos responsables y respetuosos con el medio ambiente.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de Mantenimiento Preventivo a la Infraestructura. 	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>La entidad dispone de tres áreas de estacionamiento, una de las cuales está destinada a visitantes y cuenta con una rampa para personas con discapacidad. Además, en el interior de la institución hay un ascensor y escaleras para facilitar</p>	

el acceso a las diferentes áreas.

En cuanto al acceso al transporte público, la SIPEN se encuentra ubicada en la avenida México #30, en el sector Gascue, y cuenta con rutas de transporte público cercanas. La institución dispone de parqueos para empleados en el sótano y otro con salida a la calle Pedro Henríquez Ureña, mientras que el estacionamiento frente a la avenida México está disponible para el público en general. Actualmente, se está construyendo un nuevo parqueo que permitirá un acceso más fluido y cómodo para los ciudadanos y clientes que visiten la institución.

Evidencias

- Imágenes de parqueo para personas embazadas y personas con algún grado de discapacidad.
- Imagen de Google Maps mostrando la ubicación de la Superintendencia y las diferentes vías en las que se puede llegar la SIPEN.
- Imágenes de construcción nuevo parqueo.

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La SIPEN ha identificado, mapeado, descrito y documentado todos los procesos clave que describen la prestación de los productos y servicios que ofrece de acuerdo a su misión institucional. De igual forma coordina y sincroniza la relación existente entre estos procesos y aquellos considerados como de direccionamiento estratégico y apoyo, para lograr así una adecuada gestión y asegurar el logro de los resultados previstos; todo lo mencionado anteriormente ha sido definido en el Mapa de Interrelación de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (DPD-MP-001), el Manual de la Calidad (DES-MC-001) y a través de las Fichas Descriptivas de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Cada uno de estos procesos forman parte integral del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Superintendencia de Pensiones, y han sido definidos considerando:</p> <ul style="list-style-type: none">- La misión y las funciones de la Superintendencia de Pensiones establecidas por la Ley núm. 87-01.	

Documento Externo
SGC-MAP

- Los requisitos de los procesos de direccionamiento estratégico y de apoyo.
- Los Objetivos de la Calidad (DES-OD-002).
- Los requisitos de las partes interesadas respecto a los productos y servicios que ofrece la institución que son detallados a través de la Matriz de Análisis de Partes Interesadas (DPD-FO-021).
- Las actividades de verificación, validación, seguimiento, medición e inspección de cada proceso, producto o servicio, así como los criterios de aceptación a los mismos.

Evidencias:

- Manual de la Calidad (**DES-MC-001**).
- Mapa de Interrelación de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (**DPD-MP-001**).
- Ficha Descriptiva de los Procesos Clave.
- Lista Maestra de Documentos (**DPD-LI-001**).
- Lista Maestra de Registros (**DPD-LI-002**).
- Procedimientos / Instructivos / Manuales de Procesos Clave:
 - **Estudios:**
 1. Boletín Estadístico Trimestral, según lo descrito en el procedimiento

	<p style="text-align: center;">(DDE-PR-001).</p> <p>2. Serie de Investigaciones y Documentos de Trabajo (DDE-PR-002).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Regulación y Autorización: <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración y Modificación de Normativa (DJU-PR-005). 2. Desarrollo de Normativa (DRL-PR-002). ○ Supervisión y Fiscalización: <ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisión de los Límites de Inversión de los Fondos de Pensiones (DFI-IT-004). 2. Supervisión del Proceso de Afiliación (DCO-PR-006). 3. Supervisión del Proceso de Dispersión (DCO-PR-014). 4. Supervisión del Proceso de Traspasos entre AFP (DCO-PR-009) 5. Supervisión del Proceso de Administración de Cuentas de Capitalización Individual (CCI) (DCO-PR-001). 6. Inspección a Entidades Supervisadas (DCO-PR-008). 7. Revisión Calificación Riesgo (DRL-PR-001). 8. Supervisión Estados Financieros AFP (DCO-PR-007). 9. Supervisión de Entrega Estados de 	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Cuentas (DCO-PR-013).</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Supervisión Solicitudes de Pensiones Discapacidad (DCB-PR-003). 11. Supervisión Solicitudes Pensiones Sobrevivencia (DCB-PR-001). 12. Supervisión Solicitudes Beneficios Ingreso Tardío (DCB-PR-004). 13. Manual de Procedimiento del Comité de Sanciones (DJU-MA-001). 14. Supervisión de Riesgo Operativo de las Administradoras de Fondos de Pensiones (DDE-PR-003). <ul style="list-style-type: none"> ○ Divulgación: <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de Funcionamiento de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI-MA-001). 2. Elaboración y Revisión de Normativas (DJU-PR-005). 	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La SIPEN aplica los principios de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos de diversas maneras, entre las que se pueden citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal en línea: la SIPEN ha desarrollado un portal en línea donde los ciudadanos pueden acceder a información personal, realizar consultas sobre sus prestaciones, solicitar certificaciones de índole variadas, hacer reclamaciones, y otros tipos de servicios que permiten una comunicación 	

directa con la institución de manera electrónica. Este portal está diseñado de manera intuitiva y accesible, asegurando la protección de la seguridad de los datos de los afiliados y beneficiarios.

- **File Transfer Protocol (FTP):** la SIPEN ha adoptado este estándar de comunicación abierto, que permite el intercambio de informaciones con las AFP. A través de esta herramienta las AFP cargan los expedientes de los beneficios otorgados o declinados, para posteriormente ser validados por personal interno de la SIPEN. Esto permite una mayor interoperabilidad y colaboración, garantizando y mejorando la calidad de los servicios.
- **Fénix:** esta herramienta ha sido implementada en la SIPEN para recopilar y almacenar los datos de los afiliados y apoyar el análisis de estos, mediante reportes generados automáticamente. Este sistema facilita que la SIPEN pueda identificar patrones y tendencias en el sistema previsional dominicano y en base a esto realizar proyecciones financieras, evaluar el impacto de cambios en las normativas y mejorar la toma de decisiones basadas en datos.

- **Sistema de Administración de Documentos (SAD):** persiguiendo la mejora continua, la SIPEN ha desarrollado un sistema que permite la administración y gestión de la documentación que sustenta los procesos. Utilizando este sistema los colaboradores de la SIPEN pueden acceder a políticas, manuales, procedimientos, fichas, formatos, descriptivos de puestos y otros documentos; que posibilitan la comprensión de los procesos, fomentan el intercambio de conocimientos y permite la continuidad de los servicios. Este sistema evidencia el fortalecimiento del control interno y es una de las bases fundamentales del Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Evidencias

- Procedimiento de Control de Documentos **(DPD-PR-001)**.
- Instructivo Uso del Sistema de Administración de Documentos (SAD) **(DPD-IT-004)**.
- Instructivo Administración Portal Institucional **(DTI-IT-087)**.
- Captura del Sistema **File Transfer Protocol**

	<p align="center">(FTP)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura del Sistema Fénix. 	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La SIPEN analiza y evalúa cada uno de sus procesos de manera sistemática, a través de las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicadores definidos en la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos y Matriz de Seguimiento a los Objetivos de Calidad. - Reuniones de Revisión por la Dirección y del Comité de Calidad. - Auditorías Internas y Externas al Sistema de Gestión de la Calidad. <p>Los resultados de cada uno de estos procesos son tratados de acuerdo con los criterios y métodos establecidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Por otro lado, como resultado de la adecuación a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 que fue llevada a cabo en el año 2017, la SIPEN acoge dentro del alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad el Pensamiento Basado en Riesgo; para lo que ha identificado los riesgos y oportunidades relacionados a los procesos clave de la institución y las acciones que se prevén tomar para su mitigación o control, así como también los métodos de verificación de la eficacia, aplicados sobre la ejecución de estas acciones.</p>	<p>No se evidencia la implementación de certificaciones de Antisoborno y Cumplimiento.</p>

La nueva Plataforma del Sistema de Administración de Riesgos fue desarrollada y puesta a disposición de los involucrados en Intranet. Ha sido completada la carga de toda la información contenida en las matrices manuales, las cuales serán gestionadas a través de la referida plataforma.

Para todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad se han identificado un total de 84 riesgos, de los cuales se da tratamiento para su mitigación o control a unos 12 clasificados como riesgos de nivel importante.

En el mismo tenor, por efecto del mencionado proceso de adecuación, se formaliza la comprensión de las cuestiones externas e internas que son consideradas pertinentes para el cumplimiento de su misión y el logro de los resultados previstos, para lo que se utilizó la metodología de Análisis FODA; y a partir de donde se fundamenta el nuevo Plan Estratégico Institucional 2021-2025.

De igual forma, para controlar los efectos asociados a los factores críticos de éxito, considerando los objetivos de la institución y los cambios en el entorno, se ha establecido una matriz del plan de logro de los objetivos de calidad, en la cual se analizan los posibles factores de riesgos internos y externos para garantizar el logro de los resultados.

La SIPEN teniendo como móvil el dar cumplimiento a su misión de resguardar los derechos de los

afiliados y beneficiarios, ha establecido objetivos, tanto a nivel institucional como de procesos, enfocados a la satisfacción de las Partes Interesadas. A fin de dar seguimiento a estos resultados, la SIPEN ha diseñado indicadores de gestión para sus procesos y evalúa las necesidades y expectativas de las partes interesadas respecto a los productos y/o servicios ofrecidos.

Estos objetivos y sus indicadores de gestión se encuentran documentados, de acuerdo con su naturaleza, en el Plan Estratégico Institucional, la Carta de Compromiso al Ciudadano, el Plan Operativo Anual (POA) y en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Evidencias

- Acta de Reuniones de Revisión por la Dirección (**DPD-FO-009**).
- Matriz de Seguimiento a los Objetivos de Calidad (**DPD-FO-010**).
- Matriz de Seguimiento a la Eficiencia y Eficacia de los Procesos (**DPD-FO-023**).
- Plan de Logro de los Objetivos de Calidad (**DPD-FO-001**).
- Informes de Auditorías Internas y Externas.
- Matriz de Análisis de Riesgo (**DPD-FO-**

	<p>025).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Análisis de Partes Interesadas (DPD-FO-021). • Análisis y Gestión de Riesgos (DPD-PR-015) • Metodología de Clasificación de las Partes Interesadas. • Matriz de Cuestiones Externas e Internas (FODA) (DPD-FO-022). • Plan Estratégico 2021-2025. • Carta Compromiso al Ciudadano, 4ta. versión. • Plan Operativo Anual (POA) 2023 -2024. • Matriz de Seguimiento de los Objetivos de Calidad (DPD-FO-010). • Matriz de Indicadores de Desempeño por Objetivos Estratégicos. 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Los procesos vinculados a la prestación del servicio en la SIPEN han sido identificados y agrupados en tres grandes categorías:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos de Direccionamiento Estratégico 2. Procesos Claves 	

3. Procesos de Apoyo

Cada uno de estos ha sido debidamente identificados y mapeados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, a través del **Mapa de Interrelación de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (DPD-MP-001)**; y se encuentran documentados a través de fichas descriptivas de procesos, manuales, políticas, procedimientos, instructivos de trabajo o flujogramas, e incluyen la identificación y asignación de responsabilidades, tanto a los dueños del proceso como a los diferentes participantes o ejecutores de las actividades descritas en cada uno, dentro del área a la que aplica su ejecución.

Para facilitar el acceso, uso y consulta de todos estos documentos soporte, la Superintendencia de Pensiones cuenta con un Sistema de Administración de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), que se encuentra ubicado en la Intranet.

Evidencias

- Manual de la Calidad (**DES-MC-001**).
- Mapa de Interrelación de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (**DPD-MP-001**).
- Ficha Descriptiva de los Procesos Clave.

Documento Externo
SGC-MAP

- Lista Maestra de Documentos (**DPD-LI-001**).

- Procedimientos de Procesos Clave:

Estudios:

1. Boletín Estadístico Trimestral (**DDE-PR-001**).
2. Investigaciones y Documentos de Trabajo SIPEN (**DDE-PR-002**).

Regulación y Autorización:

1. Elaboración y Modificación de Normativas (**DJU-PR-005**).
2. Desarrollo de Normativa (**DRL-PR-002**).

Supervisión y Fiscalización:

1. Supervisión de los Límites de Inversión de los Fondos de Pensiones (**DFI-IT-004**).
2. Supervisión del Proceso de Afiliación (**DCO-PR-006**).
3. Supervisión del Proceso de Dispersión (**DCO-PR-014**).
4. Supervisión del Proceso de Traspasos entre AFP (**DCO-PR-009**).
5. Supervisión del Proceso de Administración de Cuentas de Capitalización Individual (CCI) (**DCO-PR-001**).

	<ol style="list-style-type: none"> 6. Inspección a Entidades Supervisadas (DCO-PR-008). 7. Revisión Calificación Riesgo (DRL-PR-001). 8. Supervisión Estados Financieros AFP (DCO-PR-007). 9. Supervisión de Entrega Estados de Cuentas (DCO-PR-013). 10. Supervisión Solicitudes de Pensiones Discapacidad (DCB-PR-003). 11. Supervisión Solicitudes Pensiones Sobrevivencia (DCB-PR-001). 12. Supervisión Solicitudes Beneficios Ingreso Tardío (DCB-PR-004). 13. Manual de Procedimiento del Comité de Sanciones (DJU-MA-001). 14. Supervisión de Riesgo Operativo de las Administradoras de Fondos de Pensiones (DDE-PR-003). <p>Divulgación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de Funcionamiento de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI-MA-001). 2. Elaboración y Revisión de Normativas (DJU-PR-005). 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>El seguimiento continuo al desempeño de los procesos, que se realiza a través de los diferentes métodos de medición establecidos, permite a la</p>	

SIPEN identificar los aspectos susceptibles de mejora de cada proceso. Esto en conjunto con el análisis constante a la realidad y evolución del Sistema Dominicano de Pensiones, dan lugar al diseño y ejecución de acciones de mejora y cambios en los procesos que permitan realizar las actividades de manera más simple.

Los cambios propuestos se aplican y evidencian a través de acciones de mejora bajo el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de solicitudes de desarrollo de software o a través de modificaciones en la regulación legal, según sea el caso aplicable.

De manera particular, en el período evaluado, se han realizado las siguientes mejoras para simplificar los procesos:

- **Dirección de Control de Inversiones:**

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).

- **Departamento de la Secretaria de la Comisión Técnica sobre Discapacidad:**

Mejora: Optimizar el proceso de supervisión de las solicitudes de pensión por discapacidad, a través de la automatización de las actividades operativas.

Departamento de Calidad en la Gestión

- **Mejora:** Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios de los productos y servicios prestados.

El Plan Estratégico Institucional 2021-2025, cuenta con el **Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación,** el cual persigue robustecer las acciones de resguardo de los Derechos Previsionales, ampliando el alcance de la supervisión, gestionando adecuadamente los riesgos, incrementando la fiabilidad de los procesos de supervisión, regulación y fiscalización, así como perfeccionando el marco regulatorio y la creación de mecanismos que viabilicen el acceso oportuno a los derechos del Sistema Dominicano de Pensiones.

El objetivo principal de este Eje Estratégico es eficientizar los trámites operativos en Sistema Dominicano de Pensiones, a través de la adecuación del marco operativo, estructural y regulatorio.

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

- Rediseño de la Intranet de esta Superintendencia de Pensiones.
- Está en desarrollo la automatización del proceso de aprobación de las certificaciones de pensión por discapacidad efectuado.
- por la Comisión Técnica de Discapacidad, misma que es presidida por el Superintendente de Pensiones.
- Actualización de las reglas de negocio de los procesos de discapacidad, vejez y cesantía por edad avanzada.
- Actualización del Sistema de Inventario de Servicios TIC.
- Actualización de las reglas de negocios de los reportes de ausentismo y de tardanza de empleados.
- Creación al webservice de la Tesorería de la Seguridad Social, TSS, para la carga masiva del histórico de salarios.
- Creación de interfaz para las transacciones de los Fideicomisos.
- Actualización de la metodología de cálculo para cuadro estadístico "Monto de Pensión Promedio por Supervivencia".
- Mejoras al Sistema de Mesa de Ayuda de Servicios Generales.

La emisión de la resolución núm. 475 -23, que realiza modificaciones a la normativa núm. 437-20 sobre los procesos operativos para las Administradoras de Fondos de Pensiones, Fondos y

Planes Sustitutivos, incorporando ajustes en el proceso de afiliación mediante la suscripción electrónica del contrato de afiliación, lo cual supondrá que mejoren los tiempos de entrega del citado servicio a los afiliados que accedan al mismo a través de su Administradora de Fondos de Pensiones (AFP).

Evidencias

- Matriz de Seguimiento a la Eficiencia y Eficacia de los Procesos (**DPD-FO-023**).
- Matriz de Seguimiento a los Objetivos de Calidad (**DPD-FO-010**).
- Plan de logro de los Objetivos de Calidad (**DPD-FO-001**).
- Matriz de Seguimiento a las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
- Plan Estratégico 2021-2025, Eje Estratégico 1.
- Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (SAS).
- Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (Fénix).
- Elaboración mecanismos de supervisión automatizados.

6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.

Con el objetivo de innovar y mejorar los procesos con la participación de las partes interesadas, se promueve el aprendizaje y la incorporación de mejoras implementadas por organizaciones nacionales e internacionales.

De igual manera, se llevan a cabo actividades de benchmarking/benchlearning para establecer acciones de mejoras a los procesos, como forma de obtener información útil que contribuya a mejorar el desempeño de los procesos y la eficacia de los cambios en éstos. Estas actividades de intercambio se realizan con instituciones como el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), Banco Central, Superintendencia de Valores (SIV) y otros organismos nacionales e internacionales, como la International Organization of Pension Supervisors (IOPS) y la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones.

En ese orden, la SIPEN con el objetivo de optimizar el desempeño de cada uno de sus procesos, garantiza y asigna cada año los recursos necesarios para la innovación de los procesos, adquisición de nuevas tecnologías y desarrollo de aplicaciones informáticas. Estos recursos son planificados y suministrados acorde al Plan Operativo Anual (POA) y la ejecución presupuestaria; a través de la Dirección Administrativa y Financiera en coordinación con las áreas operativas.

Evidencias

- Participación de la SIPEN en la Semana

Económica y Financiera del Banco Central de la República Dominicana.

- Participación en la mesa de trabajo de Finanzas Abiertas, dirigida por el Banco Central, como parte de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, con el objetivo de elaborar y revisar un proyecto de normativa para la regulación de este tipo de servicio.
- Participación de la SIPEN en la conferencia internacional "Innovación y Sostenibilidad en la Gestión de los Fondos de Pensiones", celebrada en Santiago de Chile.
- Participación en la mesa de trabajo de Taxonomía Verde, dirigida por la Superintendencia del Mercado de Valores, con el objetivo de elaborar y revisar un proyecto de normativa para la regulación de esquemas de financiamiento para iniciativas de impacto medioambiental.
- Participación de la SIPEN en la X Encuentro de Supervisores de la Asociación Internacional de Organismos Supervisores de Fondos de Pensiones (AIOS).
- Participación de la SIPEN en el Encuentro FIAP - AMAFORE 2023 en México.
- Participación de la SIPEN en el Encuentro Amafore 2023.

- Benchmarking con la Superintendencia de Bancos, acerca del proceso de obtención de la certificación 3R.
- Participación de la SIPEN en el 4to. Foro del Mercado de Valores por la Asociación de Puestos de Bolsa.
- Participación de la SIPEN en la Firma de acuerdo interinstitucional con la Asociación de Hoteles y Turismo (ASONAHORES).
- Participación de la SIPEN en la firma de acuerdo de coordinación educativa con la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP).
- Participación de la SIPEN en la Firma de acuerdo con la Federación Dominicana de Cámaras de Comercio y Producción de la República Dominicana (FEDOCAMARAS).
- Participación de la SIPEN en la Feria Internacional del Libro 2023.
- Participación de la SIPEN en la feria de Exposición Comercial de ASONAHORES.
- 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

	<p>dicha asociación para el período 2022-2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual (POA) 2023-2024. • Ejecución Presupuestaria 2023. 	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>La SIPEN teniendo como móvil el dar cumplimiento a su misión de resguardar los derechos de los afiliados y beneficiarios, ha establecido objetivos, tanto a nivel institucional como de procesos, enfocados a la satisfacción de las Partes Interesadas. A fin de dar seguimiento a estos resultados, la SIPEN ha diseñado indicadores de gestión para sus procesos y evalúa las necesidades y expectativas de las partes interesadas respecto a los productos y/o servicios ofrecidos.</p> <p>Estos objetivos y sus indicadores de gestión se encuentran documentados, de acuerdo con su naturaleza, en el Plan Estratégico Institucional, la Carta de Compromiso al Ciudadano, el Plan Operativo Anual (POA) y en el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>El Plan Operativo Anual (POA) de SIPEN integra los productos e indicadores de las diferentes áreas funcionales, alineados al Plan Estratégico SIPEN 2021-2025, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y el Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) 2021-2024. El seguimiento al Plan Operativo Anual se realiza</p>	

trimestralmente, a través los entregables correspondientes a informes mensuales de las áreas, cronogramas e indicadores actualizados a cada corte.

Asimismo, se establecen objetivos de calidad cada año, los cuales son consensuados con los dueños de procesos, el equipo directivo y el Comité de Calidad, reportando la evolución de los resultados de acuerdo con la periodicidad definida para los indicadores de cada objetivo. Es preciso destacar que cada objetivo de calidad está atado a un plan de logro que debe agotarse para cumplir con las metas programadas.

De igual manera, para cada proceso se definen los indicadores claves incluidos en la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos, cuyos resultados son monitoreados mensualmente y/ o de acuerdo a la periodicidad definida para cada medición, según aplique. A este respecto, cabe destacar que desde el año 2017 y hasta la fecha actual, a través del Departamento de Calidad en la Gestión se realiza una evaluación de todos los indicadores de gestión que se utilizan en la institución, con el objetivo de analizar y validar los siguientes puntos:

- Tipo de indicador.
- Nombre del indicador.
- Forma de cálculo.
- Fuente de información.
- Frecuencia de medición.

	<p>- Trazabilidad de la información.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2025. • Carta Compromiso al Ciudadano, 4ta. versión. • Plan Operativo Anual (POA) 2023- 2024 . • Matriz de Seguimiento de los Objetivos de Calidad (DPD-FO-010). • Plan de Acción – Logro de Objetivos de Calidad (DPD-FO-001). • Matriz de Seguimiento a la Eficiencia y Eficacia de los Procesos (DPD-FO-023). • Matriz de Indicadores de Desempeño por Objetivos Estratégicos. • Matriz de Análisis de Partes Interesadas (DPD-FO-021). 	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Desde una de las dependencias de la Dirección de Tecnología y Comunicación de la Información se ejecuta como tarea diariamente una copia de respaldo (Back Up) en la Nube de los Servicios y/o Servidores de la infraestructura tecnológica de la Superintendencia de Pensiones (Azure Backup).</p>	

	Evidencias	
--	-------------------	--

- Políticas Generales – Tecnología de Información y Comunicación (**DTI-PG-002**): Capítulo 6.1 Política de respaldo.

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La SIPEN cuenta con herramientas de evaluación de la satisfacción de los ciudadanos/clientes y otras partes interesadas (Encuestas de Satisfacción) que permiten obtener información vital para el diseño y mejora de los productos y servicios que ofrece la institución, tanto a nivel cualitativo (en forma de comentarios) como cuantitativo (en forma de datos estadísticos); todas estas herramientas se manejan a manera de Indicadores de Gestión, que han sido definidos en cuanto a su forma de cálculo y fuente de información en la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos.</p> <p>De igual manera, se ha definido una metodología de seguimiento continuo a desviaciones que se presentan en los diferentes indicadores; a partir de donde se han realizado investigaciones y se han definido acciones para lograr mejorar los productos y servicios ofrecidos en base a estos resultados, esto siguiendo lo establecido en el procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora (DPD-PR-005) que se maneja en la Institución.</p> <p>Las encuestas que actualmente son aplicadas a los grupos de interés externos de la SIPEN son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales. - Encuesta de Satisfacción de Servicios en 	

Línea.

- Encuesta de Satisfacción Capacitación Escuela Previsional (Presencial).
- Encuesta de Satisfacción Capacitación Escuela Previsional (Virtual).
- Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas.

Por parte de la **Encuesta de Satisfacción de Servicios en Línea**, se obtuvo un promedio de satisfacción de un 77.12%, para el 2023.

En cuanto a la encuesta que es aplicada para evaluar los servicios relacionados a la Escuela Previsional, al corte del semestre julio – diciembre 2023, se han obtenido los siguientes resultados:

- **Actividades Formativas: 100%**
- **Portal Web de Educación Previsional: 94.6%**
- **Promedio General de Satisfacción: 97.3%**

Respecto a la **Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas**, una de las encuestas de mayor alcance aplicada por la SIPEN, se obtuvo un resultado de un 94.52 % para el año 2023 en cumplimiento con la meta establecida; y a partir del análisis de las respuestas recibidas en la misma se elabora un **Plan de Acción**, el cual es monitoreado de manera sistemática hasta su cumplimiento. Todo este proceso se lleva a cabo de acuerdo a los lineamientos establecidos en el procedimiento de

Medición de la Satisfacción de las Partes Interesadas (**DPD-PR-011**).

Además de esto, la SIPEN dispone de un **buzón de sugerencias digital**, al cual se accede a través de la Intranet y funciona como vía de comunicación para conocer las opiniones del ciudadano/cliente, y así tomar las acciones correspondientes para mejorar los productos y servicios brindados.

También, dentro de su proceso de Elaboración y Revisión de Normativas (Ver **Punto 5.2**, procedimiento **DJU-PR-005**), el cual impacta directamente los demás Procesos Claves, contempla la participación de todo interesado a efectuar observaciones y comentarios a aquellos proyectos de normativa que sean de interés público, para con esto lograr diseñar y ofrecer un producto y servicio que se ajuste a los requerimientos de los ciudadanos/clientes y otras partes interesadas.

Evidencias

- Procedimiento Elaboración y Revisión de Normativa (**DJU-PR-005**).
- Procedimiento de Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (**DPD-PR-011**).
- Matriz de Seguimiento a la Eficiencia y Eficacia de los Procesos (**DPD-FO-023**).

	<p>Desempeño del 2023- 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas y Plan de Acción 2023. • Informe de Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales (2023). • Informe de Encuesta de Satisfacción de los Servicios en Línea (2023). • Fotos de buzón de sugerencias para recolección de quejas y sugerencias ante servicios presenciales. • Procedimiento de Acción Correctiva y de Mejora (DPD-PR-005). 	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>La SIPEN pone a disposición, en página web institucional, módulos de asistencia habilitados para involucrar a los ciudadanos/clientes y otras partes interesadas en la prestación de servicios, entre los cuales podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autorización de constitución y entrada en operación de una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP). - Autorización y registro de firmas de auditores externos de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). - Certificación de afiliación. - Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones. - Certificación de registro de AFP, planes y 	

Documento Externo
SGC-MAP

fondos de pensiones existentes y auditores externos.

- Certificación de normas emitidas por la SIPEN.
- Certificación de beneficios de pensiones por vejez, discapacidad y sobrevivencia.
- Certificación de traspaso de CCI a Reparto.
- Envío de comunicaciones.
- Consulta de afiliación.
- Consulta de solicitud de pensión por discapacidad.
- Acciones formativas del Sistema Dominicano de Pensiones.
- Consulta de solicitud de pensión por discapacidad.

Asimismo, la SIPEN mantiene en su página web la consulta al ciudadano, donde puede validar informaciones como:

- Calculadora de Pensión.

Reclamación:

- Reclamación de Estados de Cuenta.

Luego de acceder a estos servicios el ciudadano/cliente u parte interesada tiene la oportunidad de retroalimentar a la institución al evaluar la calidad del servicio brindado y expresar sus recomendaciones al mismo, a través de su participación en encuestas. Los resultados arrojados por estas encuestas y los comentarios recibidos son la base del desarrollo de planes de acciones, los

cuales son sometidos a un seguimiento sistemático hasta su cumplimiento conforme.

Además de esto, la SIPEN dispone de un buzón de sugerencias, el cual funciona como vía de comunicación para conocer las opiniones del ciudadano/cliente, y así tomar las acciones correspondientes para mejorar los productos y servicios brindados.

Evidencias

- Captura de pantalla de los servicios en línea en la página web.
- Captura de pantalla de las consultas en línea en la página web.
- Informe Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas y Plan de Acción, 2023.
- Informe de Encuesta de Satisfacción de los Servicios en Línea 2023.
- Informe de Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales 2023.
- Procedimiento de Medición de la Satisfacción de las Partes Interesadas (**DPD-PR-011**).
- Fotos buzón de sugerencias.

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La SIPEN cuenta con herramientas de evaluación de la satisfacción de los ciudadanos/clientes y otras partes interesadas (Encuestas de Satisfacción) que permiten obtener información vital para el diseño y mejora de los productos y servicios que ofrece la institución, tanto a nivel cualitativo (en forma de comentarios) como cuantitativo (en forma de datos estadísticos); todas estas herramientas se manejan a manera de Indicadores de Gestión, que han sido definidos en cuanto a su forma de cálculo y fuente de información en la Matriz de Seguimiento a la Eficiencia y Eficacia de los Procesos. De igual manera, se ha definido una metodología de seguimiento continuo a desviaciones que se presentan en los diferentes indicadores; a partir de donde se han realizado investigaciones y se han definido acciones para lograr mejorar los productos y servicios ofrecidos en base a estos resultados, esto siguiendo lo establecido en el procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora (DPD-PR-005) que se maneja en la Institución.</p> <p>Las encuestas que actualmente son aplicadas a los grupos de interés externos de la SIPEN son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales. - Encuesta de Satisfacción de Servicios en Línea. - Encuesta de Satisfacción Capacitación Escuela Previsional (Presencial). - Encuesta de Satisfacción Capacitación Escuela Previsional (Virtual). 	
---	--	--

- Encuesta de Satisfacción Portal Web de Educación Previsional.
- Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas.

Por parte de la **Encuesta de Satisfacción de Servicios en Línea**, se obtuvo un promedio de satisfacción de un 77.12%, para el 2023. En cuanto a las encuestas que son aplicadas para evaluar los servicios relacionados a la Escuela Previsional, al corte del semestre julio – diciembre 2023, se han obtenido los siguientes resultados:

- Actividades Formativas: 100%
- Portal Web de Educación Previsional: 94.6%
- Promedio General de Satisfacción: 97.3%

Respecto a la **Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas**, una de las encuestas de mayor alcance aplicada por la SIPEN, se obtuvo un resultado de un 94.52 % para el año 2023 en cumplimiento con la meta establecida; y a partir del análisis de las respuestas recibidas en la misma se elabora un **Plan de Acción**, el cual es monitoreado de manera sistemática hasta su cumplimiento. Todo este proceso se lleva a cabo de acuerdo a los lineamientos establecidos en el procedimiento de Medición de la Satisfacción de las Partes Interesadas (**DPD-PR-011**).

Además de esto, la SIPEN dispone de un **buzón de sugerencias**, el cual funciona como vía de

comunicación para conocer las opiniones del ciudadano/cliente, y así tomar las acciones correspondientes para mejorar los productos y servicios brindados.

También, dentro de su proceso de Elaboración y Revisión de Normativas (Ver **Punto 5.2**, procedimiento (**DJU-PR-005**)), el cual impacta directamente los demás Procesos Claves, contempla la participación de todo interesado a efectuar observaciones y comentarios a aquellos proyectos de normativa que sean de interés público, para con esto lograr diseñar y ofrecer un producto y servicio que se ajuste a los requerimientos de los ciudadanos/clientes y otras partes interesadas.

Evidencias:

- Procedimiento Elaboración y Revisión de Normativa (**DJU-PR-005**).
- Procedimiento de Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (**DPD-PR-011**).
- Matriz de Seguimiento a la Eficiencia y Eficacia de los Procesos (**DPD-FO-023**). Desempeño 2023- 2024.
- Informe Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas y Plan de Acción 2023.
- Informe de Encuesta de Satisfacción

	<p>Servicios Presenciales 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuesta de Satisfacción de los Servicios en Línea 2023. • Fotos de buzón de sugerencias para recolección de quejas y sugerencias ante servicios presenciales. • Procedimiento de Acción Correctiva y de Mejora (DPD-PR-005). 	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La SIPEN promueve el acceso, la interacción y el intercambio de información por medios físicos y digitales a través de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) y de los servicios en línea en la página web institucional, con lo cual se garantiza la accesibilidad y se mantiene un canal de comunicación permanente con los ciudadanos/clientes. Para mayor flexibilidad y acceso a todas las áreas operativas y funcionales, incluyendo la Oficina de Acceso a la Información (OAI).</p> <p>La institución pone a disposición, en la página web institucional, módulos de asistencia habilitados para involucrar a los ciudadanos/clientes y otras partes interesadas en la prestación de servicios, , podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autorización de constitución y entrada en operación de una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP). - Autorización y registro de firmas de 	

	<p>auditores externos de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificación de afiliación. - Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones. - Certificación de registro de AFP, planes y fondos de pensiones existentes y auditores externos. - Certificación de normas emitidas por la SIPEN. - Certificación de beneficios de pensiones por vejez, discapacidad y sobrevivencia. - Certificación de traspaso de CCI a Reparto. - Envío de comunicaciones. - Consulta de afiliación. - Consulta de solicitud de pensión por discapacidad. - Acciones formativas del Sistema Dominicano de Pensiones. - Consulta de solicitud de pensión por discapacidad. <p>Asimismo, la SIPEN mantiene en su página web la consulta al ciudadano, donde puede validar informaciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calculadora de Pensión. <p>Reclamación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reclamación de Estado de Cuenta. <p>La Superintendencia de Pensiones permanece abierta en horario corrido, de lunes a viernes desde</p>	
--	---	--

las 8:30 a.m. hasta las 5:00 p.m.

Cabe destacar, la existencia de nuestra 4ta. versión de la Carta Compromiso al Ciudadano en su versión física y digital, lo cual permite su difusión a un mayor número de ciudadanos/clientes.

Evidencias

- Carta Compromiso al Ciudadano.
- Captura de pantalla de sección "Noticias" de la página web institucional.
- Captura de pantalla de la sección "Publicaciones", Boletines Trimestrales, de la página web institucional.
- Captura de pantalla de la sección "Publicaciones", Carta Compromiso al Ciudadano, de la página web institucional.
- Foto de Folletos Informativos colocados en la recepción de la institución.

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La institución en cumplimiento a su objetivo de garantizar que todas las entidades involucradas en la cadena de servicio de pensiones cumplan con las normativas establecidas y que los afiliados y/o beneficiarios reciban sus beneficios de manera oportuna, la SIPEN ha adoptado las medidas siguientes para coordinar los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinación con las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP): A través de la Dirección de Control Operativo, la SIPEN supervisa los entes fiscalizados en materia de su desempeño operacional, asegurándose que cumplan con el marco legal y regulatorio; así como los procesos críticos de Afiliación, Traspaso, Recaudación, Dispersión y Administración de Cuentas de Capitalización Individual (CCI). Para validar la data suministrada por las AFP, utilizan la herramienta Fénix, la cual permite el monitoreo, validación y fiscalización de los procesos de pensiones. También verifican los estados financieros recibidos a través del Sistema Automatizado de Supervisión (SAS), generando los reportes definidos a través del FENIX, así como realizando el análisis de éstos para redactar informes de 	

cumplimiento. Esto permite que la revisión de cumplimiento normativo de los diferentes estados financieros sea más óptima.

- Otra herramienta es el **File Transfer Protocol (FTP)**, utilizada por la Dirección de Control de Beneficios. La SIPEN ha adoptado este estándar de comunicación abierto, que permite el intercambio de informaciones con las AFP. A través de esta herramienta las AFP cargan los expedientes de los beneficios otorgados o declinados, para posteriormente ser validados por personal interno de la SIPEN. Esto permite una mayor interoperabilidad y colaboración, garantizando y mejorando la calidad de los servicios. Asegurando así que los beneficios sean otorgados correctamente.
- **Supervisión de Fondos de Pensiones:** La Dirección de Control de Inversiones fiscaliza y supervisa que las inversiones que se realizan con los recursos de los Fondos de Pensiones, velando por el cumplimiento con lo establecido en la Ley núm. 87-01 y sus modificaciones, Reglamento de Pensiones y demás normas complementarias. Asimismo, verifica las políticas y procedimientos que las Administradoras de Fondos de Pensiones

(AFP) aplican en el proceso de inversiones con la finalidad de identificar los riesgos operativos inherentes al mismo. En adición, elabora y remite diariamente el vector de precios con el cual las AFP valoran los instrumentos financieros adquiridos a favor de los Fondos de Pensiones. Se valen de diversas herramientas, como:

- **Sistema de Gestión de Información (SGI):** Plataforma electrónica utilizada para la generación de reportes y supervisión de las inversiones de los fondos de pensiones.
 - **Informe Diario (ID):** Registro de las cuentas contables de los fondos de pensiones, elaborado y remitido por las Administradoras de Fondos de Pensiones.
 - **Sistema Automatizado de Supervisión (SAS):** Plataforma electrónica utilizada para la supervisión de las inversiones de los fondos de pensiones.
- **Educación Previsional y Divulgación:** La SIPEN coordina programas de educación y divulgación, a través de la Escuela Previsional, para informar a los afiliados y beneficiarios sobre sus derechos, deberes y opciones en relación con el sistema de

pensiones. Esto implica la creación de materiales informativos, la realización de diplomados, charlas y talleres, la promoción de canales de comunicación para atender consultas y brindar asesoramiento a los beneficiarios. Asumiendo este rol, la SIPEN tiene vigentes acuerdos con otras instituciones, como INFOTEP y actualmente está vigente el acuerdo suscrito con la universidad APEC (UNAPEC); adicional a lo anterior, se firmaron acuerdos con:

- Universidad del Caribe (UNICARIBE).
- Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
- Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP),
- Asociación de Hoteles y Turismo de República Dominicana (ASONAHORES)
- Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA).

Esta superintendencia también participó en las siguientes reuniones:

Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRYLI), presidida por el Superintendente.

- Comité Interinstitucional de Pensiones.
- Centrales sindicales.
- Reuniones coordinadas con el Consejo

	<p>Nacional de Seguridad Social (CNSS) y otros involucrados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones. <p>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.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios de colaboración firmados. • Matriz Requerimiento Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) del POA 2023. • Resoluciones de la CCRyLI. • Convocatorias de la CCRyLI. • Reuniones con el Sector Sindical. • Actas Comité Interinstitucional de Pensiones. • Captura del Sistema File Transfer Protocol (FTP). Captura del Sistema Fénix. 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios,</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones ha adquirido y desarrollado herramientas que proporcionan</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

para facilitar el intercambio de datos.

soporte y recursos compartidos a las áreas encargadas de la supervisión y fiscalización de los fondos de pensiones. Estas herramientas aseguran que existan procesos y herramientas comunes para recopilar, analizar informes y generar recomendaciones. Entre estas podemos citar:

Sistema de Gestión de Información (SGI): Plataforma electrónica utilizada para la generación de reportes y supervisión de las inversiones de los fondos de pensiones.

Sistema Automatizado de Supervisión (SAS): Plataforma electrónica utilizada para la supervisión de las inversiones de los fondos de pensiones.

Sistema Único de Información y proceso de Recauda, Distribución y Pago (SUIR): Plataforma o sistema que utiliza UNIPAGO para el intercambio de información con la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), y Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

FÉNIX: Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones.

Evidencias:

- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025.
- Captura del **Sistema de Gestión de Información (SGI)**.

	<ul style="list-style-type: none"> • Captura del Sistema Fénix. • Captura del Sistema Automatizado de Supervisión (SAS). 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La SIPEN mejora continuamente sus procesos mediante el análisis y revisión del desempeño de los procesos, dando seguimiento a los resultados de los indicadores de desempeño establecidos en cada una de las áreas. A través de su Sistema de Gestión de Calidad, ha establecido y documentado el proceso para la generación, seguimiento y cierre de las Acciones Correctivas y de Mejora, con la finalidad de mejorar continuamente los procesos de la institución y la prestación de sus servicios, eliminando las causas de no conformidades identificadas y previniendo que vuelvan a ocurrir y, aplicando iniciativas en base a oportunidades de mejora detectadas.</p> <p>La necesidad de implementar una acción correctiva o de mejora, dependiendo del caso, pueden surgir o ser detectada por los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observación o retroalimentación de parte del personal de la institución. - Auditorías Internas y Externas al Sistema de Gestión de la Calidad. - Servicios no conformes. - Satisfacción de las Partes Interesadas (quejas y sugerencias). - Revisiones por la Dirección al Sistema de Gestión. 	

- Análisis y evaluación de los procesos.
- Análisis de Riesgo en los Procesos.

La SIPEN, con la finalidad de involucrar a los grupos de interés externos, cuenta con herramientas de evaluación de la satisfacción los ciudadanos/clientes y otras partes interesadas (**Encuestas de Satisfacción**) que permiten obtener información vital para el diseño y mejora de los procesos que se ejecutan en la institución, tanto a nivel cualitativo (en forma de comentarios) como cuantitativo (en forma de datos estadísticos); todas estas herramientas se manejan a manera de Indicadores de Desempeño, que han sido definidos en cuanto a su forma de cálculo y fuente de información en la Matriz de Seguimiento a la Eficiencia y Eficacia de los Procesos.

Las encuestas que actualmente son aplicadas a los grupos de interés externos de la SIPEN son las siguientes:

- Encuesta de Satisfacción de Servicios presenciales.
- Encuesta de Satisfacción de Servicios en Línea.
- Encuesta de Satisfacción Capacitación Escuela Previsional (Presencial).
- Encuesta de Satisfacción Capacitación Escuela Previsional (Virtual).
- Encuesta de Satisfacción Portal Web de Educación Previsional.
- Encuesta de Satisfacción de Productos y

Servicios a Partes Interesadas.

En lo que corresponde a la **Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales** se ha obtenido un índice de satisfacción promedio de un **100%** para el 2023.

Por parte de la **Encuesta de Satisfacción de Servicios en Línea**, se obtuvo un promedio de satisfacción por parte de los usuarios de un **77.12%**, para el 2023.

En cuanto a las encuestas que son aplicadas para evaluar los servicios relacionados a la Escuela Previsional, al corte del semestre julio – diciembre 2022, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Actividades Formativas: 100%.
- Portal Web de Educación Previsional 94.6%.
- Promedio General de Satisfacción: 97.3%.

Respecto a la **Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas**, una de las encuestas de mayor alcance aplicada por la SIPEN, se obtuvo un resultado de un **94.52%** para el año 2023 en cumplimiento con la meta establecida; y a partir del análisis de las respuestas recibidas en la misma se elabora un **Plan de Acción**, el cual es monitoreado de manera sistemática hasta su cumplimiento. Todo este proceso se lleva a cabo de acuerdo a los lineamientos establecidos en el procedimiento de Medición de la Satisfacción de las Partes

Interesadas (**DPD-PR-011**).

Evidencias

- Matriz de Seguimiento a la Eficiencia y Eficacia de los Procesos (**DPD-FO-023**).
- Matriz de Seguimiento a los Objetivos de Calidad (**DPD-FO-010**).
- Plan de logro de los Objetivos de Calidad (**DPD-FO-001**).
- Procedimiento de Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (**DPD-PR-011**).
- Acta de Reuniones de Revisión por la Dirección (**DPD-FO-009**).
- Informes de Auditorías Internas y Externas.
- Matriz de Seguimiento a las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (**DPD-RC14**).
- Matriz de Seguimiento a las Observaciones de Auditorías Internas y Externas.
- Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora (**DPD-PR-005**).
- Informe Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas y Plan de Acción 2023.

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuesta de Satisfacción de los Servicios en Línea 2023. • Informe de Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales 2023. 	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones incorpora incentivos y condiciones para la creación de procesos interorganizacionales, mediante la creación de incentivos, la asignación de recursos y el establecimiento de un equipo central de coordinación. Además, se promueve la comunicación entre las unidades y se establecen mecanismos de seguimiento y evaluación para medir el impacto de estas iniciativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios Compartidos: la institución ha adquirido y desarrollado herramientas que proporcionan soporte y recursos compartidos a las áreas encargadas de la supervisión y fiscalización de los fondos de pensiones. Estas herramientas aseguran que existan procesos y herramientas comunes para recopilar, analizar informes y generar recomendaciones. Entre estas podemos citar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sistema de Gestión de Información (SGI): Plataforma electrónica utilizada para la generación de reportes y supervisión de las inversiones de los fondos de pensiones. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sistema Automatizado de Supervisión (SAS): Plataforma electrónica utilizada para la supervisión de las inversiones de los fondos de pensiones. ○ Sistema Único de Información y proceso de Recaudo, Distribución y Pago (SUIR): Plataforma o sistema que utiliza UNIPAGO para el intercambio de información con la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), y Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). ○ FÉNIX: Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones. <p>- Establecimiento de Objetivos Comunes: A través del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025, la SIPEN ha establecido objetivos comunes que promueven la colaboración entre las diferentes unidades. Por ejemplo, a través del objetivo: <i>“Garantizar a los afiliados el acceso y la prestación de los servicios”</i> se ha definido la estrategia de asegurar la respuesta oportuna a las consultas y solicitudes de información por los diferentes canales disponibles a los usuarios, para lo cual intervienen diversas áreas de la SIPEN, con el fin de los usuarios se encuentren</p>	
--	--	--

satisfechos con respecto a los requerimientos de información que demanden.

- **Promoción de la Colaboración y el Intercambio de Conocimientos:** La SIPEN organiza regularmente talleres, conferencias y grupos de trabajo donde los colaboradores de diferentes unidades pueden intercambiar conocimientos, compartir experiencias y aprender de las mejores prácticas. También, se ha desarrollado un **Portal de Conocimiento** dentro de la Intranet de la SIPEN; esta herramienta permite centralizar, adquirir, organizar, distribuir y compartir el conocimiento de todos los empleados que participan en actividades, como los adquiridos en alianzas con otras Instituciones, Centros Educativos (Universidades), de Innovación e Investigación, participación y presencia en eventos realizados en conferencias, foros, congresos, conversatorios, seminarios, benchmarking, etc., y con la formalización de convenios y acuerdos de colaboración a través de los cuales se gestiona capacitación técnica.

Evidencias

- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-

	<p>2025.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura del Sistema de Gestión de Información (SGI). • Captura del Sistema Fénix. • Captura del Sistema Automatizado de Supervisión (SAS). 	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones ha adquirido y desarrollado herramientas que proporcionan soporte y recursos compartidos a las áreas encargadas de la supervisión y fiscalización de los fondos de pensiones. Estas herramientas aseguran que existan procesos y herramientas comunes para recopilar, analizar informes y generar recomendaciones. Entre estas podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Sistema de Gestión de Información (SGI): Plataforma electrónica utilizada para la generación de reportes y supervisión de las inversiones de los fondos de pensiones. ○ Sistema Automatizado de Supervisión (SAS): Plataforma electrónica utilizada para la supervisión de las inversiones de los fondos de pensiones. ○ Sistema Único de Información y proceso de Recaudo, Distribución y Pago (SUIR): Plataforma o sistema que utiliza UNIPAGO para el intercambio de información con la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), y Administradoras de Fondos de Pensiones 	

	<p>(AFP).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ FÉNIX: Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones. <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025. • Captura del Sistema de Gestión de Información (SGI). • Captura del Sistema Fénix. • Captura del Sistema Automatizado de Supervisión (SAS). 	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La SIPEN realiza constantemente actividades que tienen como objetivo el intercambio de conocimientos de información con diferentes entidades. En ese sentido, se han impartido cursos, talleres y diplomados sobre temas previsionales al público en general, instituciones educativas, así como aquellas entidades, asociaciones o gremios con las cuales tiene convenio. En el mismo orden, se mantiene activa dentro de las principales asociaciones que pertenece. Actualmente está vigente el acuerdo suscrito con la universidad APEC (UNAPEC); adicional a lo anterior, se firmaron acuerdos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Universidad del Caribe (UNICARIBE). - Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). 	

- Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP),
- Asociación de Hoteles y Turismo de República Dominicana (ASONAHORES)
- Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA).

La entidad lleva a cabo agendas de trabajo permanentes con los diferentes grupos de interés. Entre las labores de socialización e intercambios que se realizan, enumeramos:

- Trabajos en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP) tales como Carta de Compromiso al Ciudadano, entre otros.
- Trabajos en conjunto con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).
- Convenios de colaboración con la Universidad UNICARIBE
- Reuniones de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRyLI), presidida por el Superintendente.
- Sesiones Ordinarias y Extraordinarias de la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD).
- Comité Interinstitucional de Pensiones.
- Reuniones con centrales sindicales.
- Participación en reuniones coordinadas con el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y otros involucrados al Sistema Dominicano de Seguridad

- Social.
- Reuniones con la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones.

Evidencias

- Trabajos en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP) (Carta de Compromiso al Ciudadano, Manual de Cargos, Estructura Organizacional).
- Convenios de colaboración SIPEN con la Universidad APEC.
- Convenios de colaboración SIPEN con la Universidad UNICARIBE.
- Matriz Requerimiento Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) del POA 2023 y 2024.
- Resoluciones y convocatorias de la CCRyLI.
- Reuniones con el Sector Sindical.
- Actas Comité Interinstitucional de Pensiones.
- Acta de la Comisión Técnica sobre Discapacidad.
- Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	<p>La SIPEN ofrece una atención personalizada y de calidad a los afiliados y usuarios que solicitan nuestros servicios e informaciones, a través de un personal altamente capacitado para orientar y satisfacer sus necesidades, los cuales se basan en nuestra política de calidad, garantizando sus derechos previsionales a través de una gestión enfocada en servicios de excelencia y la mejora continua de nuestros procesos.</p> <p>Según los resultados de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas de 2023, podemos apreciar que:</p> <ul style="list-style-type: none">- El personal de la SIPEN fue valorado de manera positiva (97.35%) con relación al trato que ofrecieron a las personas encuestadas. Los consultados arrojaron un 93.88% de satisfacción en cuanto al conocimiento del personal de la SIPEN,	

para responder sus consultas y manejar soluciones individuales.

- Los encuestados valoraron positivamente la simpatía, igualdad en el trato y flexibilidad del personal que le atendió, y el resultado arrojado al respecto fue el siguiente: 51.50% fue muy bueno, el 45.51% fue considerado bueno.
- El trato por parte del personal de la institución fue percibido como muy bueno en un 63.49% y bueno un 33.86%.

La tendencia para los años anteriores ha sido:

-2020: 92.49%.

-2021: 94.97%.

-2022: 94.77

Para el año 2023, en relación a la imagen de la SIPEN el 43.86% la consideró con muy alta valoración y un 52.63% de los encuestados manifestó que tiene alta valoración, teniendo así que un 96.49% de las partes interesadas encuestadas valora de manera positiva la imagen institucional de la SIPEN.

La tendencia para los años anteriores ha sido:

-2021: 89.27%.

-2022: 95%.

Es importante resaltar que, en lo relacionado a la responsabilidad social de la SIPEN, en la percepción del impacto medioambiental los encuestados reflejaron un 98.79% de percepción positiva

(limpieza, ambiente, ruido, instalaciones, etc.), de estos, el 50.91% nos valoró como buenos y el 47.88% como muy buenos, respecto de este indicador.

La tendencia para los años anteriores ha sido:

-2021: 92.58%.

-2022: 94.12%.

El Programa de Responsabilidad Social de la SIPEN contiene iniciativas de reciclaje dentro de las instalaciones de la institución, donde todas las áreas poseen puntos destinados para la correcta clasificación de los desechos, con un enfoque de las 3R: Reducir, Reutilizar y Reciclar. A este respecto, durante el período octubre-diciembre de 2023 quedaron descargados 182 kg de desechos sólidos no peligrosos, retirados por la Fundación Sostenibilidad 3Rs.

En el mismo orden, se realizó una capacitación denominada "Vecino Verde" con el objetivo de sensibilizar al personal acerca de la correcta clasificación de los desechos sólidos que generamos en la institución, en la misma participaron más de 50 colaboradores de la institución.

Evidencias

- Procedimiento Medición de la Satisfacción

	<p>de Partes Interesadas (DPD-PR-011).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2020-2023. • Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos (DPD-FO-023). 	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Según la Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas, aplicada del 2023, el personal de la institución obtuvo una valoración positiva del 97.45% al considerar que la respuesta dada por parte de la SIPEN llenó sus expectativas, es decir que la información fue clara y suficiente. El 94.23% % de los encuestados tiene una valoración positiva respecto a la disponibilidad, exactitud y transparencia de la información brindada. Con relación al conocimiento del personal para responder consultas y manejar soluciones individuales, la valoración positiva es de 93.88%.</p> <p>Asimismo, personal de la SIPEN se valoró positivamente en un 94,77 % sobre el trato dado a los encuestados. El 49.67% de estos calificó el trato recibido como excelente, el 35.29% lo calificó como muy bueno y un 9.80% como bueno.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido:</p> <p>-2020: <i>El personal de la institución también fue</i></p>	

apreciado de manera positiva, considerando el 92.25% de los encuestados que los colaboradores de SIPEN tienen excelente, muy buen y buen, conocimiento para responder sus consultas y manejar soluciones individuales. Igualmente el 88.51% de los encuestados consideró haber recibido un trato con igualdad, simpatía y flexibilidad.

-2021: El personal de la institución también fue apreciado de manera positiva, considerando el 94.97% de los encuestados que los colaboradores de SIPEN tienen excelente, muy buen y buen, conocimiento para responder sus consultas y manejar soluciones individuales. El trato recibido por parte del personal de SIPEN, también fue percibido como excelente, muy bueno y bueno, logrando un 96.67%. Igualmente, el 95% de los encuestados consideró haber recibido un trato con igualdad, simpatía y flexibilidad.

-En el 2022: El personal de la SIPEN obtuvo una valoración general de un 94.12%. para responder consultas y manejar soluciones individuales; de los cuales el 52.94% de los encuestados lo calificó como excelente, 33.33% como muy bueno y 7.84% como bueno. En cuanto al trato fueron valorados de manera positiva, alcanzando un (94.77%, de estos el 49.67% de los encuestados calificó el trato recibido como excelente, 35.29% lo calificó como muy bueno y 9.80% como bueno.

Evidencias

	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2020-2023. 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>El procedimiento de Elaboración y Modificación de Normativa (DJU-PR-005), es uno de los productos institucionales de mayor impacto y relevancia, pues es la parte donde se norman aspectos que tienen que ver con el Sistema Dominicano de Pensiones y de manera muy directa impactan, muchas veces, a los afiliados y partes interesadas del mismo. Este proceso aparte de que involucra a la sociedad dominicana y las partes interesadas, tiene un peso muy importante para la institución pues es parte de nuestra naturaleza, misión y visión. Mediante el mismo se contempla la participación de los usuarios, afiliados y grupos de interés (cotizantes, AFP y sociedad en general), a través de las consultas públicas que se realizan en la página web de la SIPEN según sea necesario, además de las reuniones de intercambios que se realizan con las entidades involucradas de los temas a tratar.</p> <p>Con la retroalimentación (opiniones, sugerencias y recomendaciones) recibidas de este proceso puesto a disposición de nuestras partes interesadas, afiliados, usuarios y ciudadanos en sentido general, le brindamos a estos la oportunidad de participar en las tomas de decisiones que les impacten, además de crear vínculos de confianzas y un impacto reputacional positivo para la institución, así</p>	

como también, nos permiten realizar mejoras en los productos y servicios ofrecidos, identificar las necesidades de desarrollar nuevos procesos y servicios por parte de la organización

Para diseñar y elaborar la planificación estratégica 2021-2025 se observaron los resultados de las encuestas de las partes interesadas, para definir estrategias que respondan a las necesidades de los afiliados y grupos de interés.

En este sentido, en el formulario de la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios de Partes Interesadas del año 2023, con relación a la satisfacción respecto al diseño de los productos y servicios, el 46.82% de los encuestados se siente muy satisfecho y el 50.87% se siente satisfecho, logrando un 97.69% de valoración positiva.

La tendencia para los años anteriores ha sido:

-2020: Los encuestados considera como excelente la participación que le da SIPEN en el diseño de sus productos y servicios, el 17.85% valora como muy buena esta implicación, obteniendo un 86.59% de valoración positiva.

-2021: Los encuestados considera como excelente la participación que le da SIPEN en el diseño de sus productos y servicios, el 31.84% valora como muy buena esta implicación, obteniendo un 94.41% de valoración positiva.

-2022: El 47.71% de los encuestados considera como

	<p><i>excelente la participación que le da SIPEN en el diseño de sus productos y servicios, el 29.41% califica como muy buena esta implicación obteniendo un 89.54% de valoración positiva.</i></p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • El procedimiento de Elaboración y Modificación de Normativa (DJU-PR-005). Plan de acción de la Encuesta de Productos y Servicios 2023. • Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2020-2023. • Plan Acción - Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios y Partes Interesadas 2023. • Matriz de las Cuestiones Internas y Externas (FODA) (DPD-FO-022). 	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Nuestra página web cuenta con una sección de Transparencia en la cual son publicadas todas las informaciones referentes al funcionamiento de la Superintendencia de Pensiones, así como también la base legal en que se sustenta.</p> <p>La SIPEN aplica sus políticas de Transparencia basadas en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 200-04 y su Reglamento de Aplicación, así como de las resoluciones que emite</p>	

la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), para lo cual la institución ha sido calificada con porcentaje de 93% durante el primer trimestre 2024.

Adicionalmente, la SIPEN su Carta Compromiso al Ciudadano en su 4ta. versión, la cual contiene información general, clara, detallada y precisa sobre todos los servicios ofrecidos por la institución, ubicación con rutas de acceso, datos de contacto, formas de comunicación y participación ciudadana con los respectivos números y formas de contacto.

Según la Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas aplicada en el 2023, el personal de la institución obtuvo una valoración positiva del 97.45% al considerar que la respuesta dada por parte de la SIPEN llenó sus expectativas, es decir que la información fue clara y suficiente. El 94.23% de los encuestados tiene una valoración positiva respecto a la disponibilidad, exactitud y transparencia de la información brindada. Con relación al conocimiento del personal para responder consultas y manejar soluciones individuales y que los productos y/o servicios recibidos llenaron sus expectativas, siendo considerados fiables, la valoración positiva es de 93.88%.

La tendencia para los años anteriores ha sido:
-2020: 92.49%.
-2021: 94.97%.
-2022: 94.12%.

	<p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia SIPEN. • Carta de Compromiso al Ciudadano, 4ta. versión renovada. • Ley General de Libre Acceso a la Información Pública núm. 200-04 y su reglamento de aplicación. • Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2020-2023. 	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La SIPEN ha diseñado e implementado indicadores de medición a sus procesos claves, de apoyo y de atención al usuario y los productos y servicios que estos generan, asimismo, ha establecido objetivos de calidad orientados a la mejora continua de la efectividad de los procesos, la calidad de los productos y la satisfacción de los usuarios, afiliados, ciudadanos, y grupos de intereses obteniendo con esto la certificación de la Norma ISO-9001: 2015.</p> <p>En ese sentido, tanto los servicios presenciales y en línea, así como los productos generados a partir de los procesos internos y aquellos en los que participan nuestros usuarios, afiliados, ciudadanos y grupos de interés, son medidos de acuerdo con los requerimientos y características propias de cada uno. Dichas mediciones, se encuentran registradas en los informes de resultados y la Matriz de</p>	

Seguimiento a la Eficiencia y Eficacia de los Procesos.

Según los resultados del Informe de la Encuesta de Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas de 2023, con respecto a la imagen de la SIPEN el 43.86% de los encuestados consideró con muy alta valoración a la Institución y un 52.63% con una alta valoración, teniendo así que un 96.49% de las partes interesadas encuestadas valora de manera positiva la imagen institucional de la SIPEN.

La tendencia para los años anteriores ha sido:

-2020: Con respecto a la imagen de la SIPEN, las partes interesadas encuestadas valora de manera positiva la imagen institucional de la SIPEN. En cuanto a la reputación de la institución, el 89.27% tiene una valoración positiva.

-2021: Con respecto a la imagen de la SIPEN, las partes interesadas encuestadas valora de manera positiva la imagen institucional de la SIPEN. En cuanto a la reputación de la institución, el 95% tiene una valoración positiva al respecto.

-2022: respecto a la imagen de la SIPEN), el 58.82% de los encuestados consideró que la misma es excelente, un 22.22% la catalogó como muy buena, mientras que el 11.11% la valoró como buena, teniendo así que un 92.16% de valoración positiva general.

La SIPEN aplica sus políticas de **Transparencia**

<p>basadas en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 200-04 y su Reglamento de Aplicación, así como de las resoluciones que emite la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), para lo cual la institución ha sido calificada con porcentaje de 93% durante el primer trimestre 2024.</p> <p>Por otra parte, los ciudadanos evaluaron un nivel de satisfacción positivo, con un porcentaje del 94.23% en cuanto al desempeño de la SIPEN en función a la disponibilidad, exactitud y transparencia de la información brindada se refiere.</p> <p>La tendencia ha sido para los años anteriores ha sido:</p> <p>-2020: 88.29%. -2021: 96.02%. -2022: 92.16%.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none">• Objetivos de Calidad 2022-2023.• Portal de Transparencia SIPEN.• Matriz de Seguimiento Objetivos de Calidad 2022.• Matriz de Seguimiento a la Eficiencia y Eficacia de los Procesos.	
---	--

- | | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2020-2023.• 4ta. versión Carta de Compromiso al Ciudadano.• Matriz de resultados compromisos de calidad Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2023. | |
|--|--|--|

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>La valoración del nivel de confianza es medida a través del El Portal de Transparencia, y el Informe de Evaluación que emite la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con resultados positivos obtenidos de un 93%, durante el primer trimestre 2024.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 100 puntos en el Índice de Evaluación de Transparencia para el mes de abril de 2021. - 95 puntos en el Índice de Evaluación de Transparencia para el mes de abril de 2022. - 100 puntos en el Índice de Evaluación de Transparencia para el mes de abril de 2023. <p>Adicionalmente se mide la percepción de los usuarios, afiliados y grupos de intereses a través de las encuestas establecida para estos fines. Específicamente, la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios de las Partes Interesadas, la cual nos permite conocer la percepción de nuestros ciudadanos/clientes respecto a la imagen, reputación y gestión de la SIPEN, así como al nivel de calidad de sus productos y servicios.</p> <p>Con relación a la fiabilidad en los productos y servicios, se obtuvo muy buena valoración con un</p>	

91.33%, según los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas.

La tendencia para los años anteriores ha sido:

-2020: 92.89%.

-2021: 93.44%.

-2022: 94.12%.

Nuestro portal electrónico dispone de servicios para asistir las inquietudes de los ciudadanos, publicaciones de noticias relevantes, Boletines Trimestrales, Normativas y Resoluciones referentes al Sistema Dominicano de Pensiones, así como toda la información institucional requerida bajo todos los criterios de transparencia establecidos y en el cumplimiento de las **NORTIC del Gobierno Dominicano**.

En adición a lo anterior dicho, tenemos a disposición en nuestra página web, Servicios, Consultas y Reclamación en línea, tales como:

Servicios:

- Autorización de constitución y entrada en operación de una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP).
- Certificación de Afiliación.
- Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones.
- Certificación de normas emitidas por la

SIPEN.

- Tramitación de certificaciones del grado de discapacidad emitidas por la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD).
- Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI).
- Consulta de Solicitud de Pensión por Discapacidad.
- Certificación de registro de AFP, planes y fondos de pensiones existentes y auditores externos.
- Autorización y registro de firmas de auditores externos de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).
- Certificación de beneficios de pensiones por vejez, discapacidad y sobrevivencia.
- Certificación de exención de aportes al seguro de vejez, discapacidad y sobrevivencia, por disposición de convenios internacionales.
- Certificación de traspaso de CCI a Reparto.
- Acciones formativas del Sistema Dominicano de Pensiones.
- Autorización y registro en la SIPEN de promotores de afiliación y representantes de traspaso de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y fondos sustitutos.

Consultas:

- Calculadora de Pensión.

- Consulta de afiliación.

Reclamación:

- Reclamación de Estados de Cuenta.

Las diferentes encuestas que realiza la Superintendencia de Pensiones les permiten conocer la percepción de los diferentes grupos de interés relativa a la utilidad, lo oportuno de su entrega y la calidad de la información recibida.

Evidencias

- Informes de Evaluación del Portal de Transparencia (DIGEIG) 2021-2024.
- Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2020-2023.
- Informe de Resultados Encuestas de Servicios en Línea 2020-2023.
- Info@sipen.gob.do.
- Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública.
- Procedimiento de Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (**DPD-PR-011**).

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario – Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas. • Cuestionario – Encuesta de Satisfacción Servicios en Línea. • Imágenes del Link de los Servicios en Línea, Consultas y Reclamación. 	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Desde el año 2022 la Institución se encuentra en un proceso de revisión y mejora interna de procesos, con el objetivo de lograr un mejor impacto tanto interno como a lo externo de la organización. Se implementan mejoras como la creación del Departamento de Atención al Usuario, con la finalidad de segregar los procesos exigibles por la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de la prestación de los servicios regulares. De igual manera, se digitalizaron al 100% los servicios de emisiones de certificaciones y se eliminó el costo de todas las que así conllevaban algún pago.</p> <p>Cabe destacar que la Superintendencia de Pensiones tiene a disposición de los ciudadanos usuarios, afiliados y grupos de interés parqueos para visitantes, rampas de acceso y estacionamientos para discapacitados y embarazadas. Por otro lado, tiene al servicio de los ciudadanos/clientes, el área de Atención al Usuario ,el cual tiene un horario corrido de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., y se encarga de ofrecer orientación de manera gratuita e inmediata a los ciudadanos interesados.</p>	

En ese sentido, garantiza la accesibilidad a la información y mantiene un canal de comunicación permanente con usuarios a través de la página web institucional.

Según el Informe de Resultados, Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas 2023, la facilidad de acceso a los servicios de la entidad, hace referencia a varios aspectos, tales como los horarios de apertura al público, la disponibilidad de parqueo, el tiempo de espera para recibir atención, las instalaciones de las oficinas y las consultas vía Web y telefónica. El 86.73% de los encuestados valora de manera positiva dichos aspectos.

La tendencia para los años anteriores ha sido:

2020: 91.46%

2021: 75.77%

2022: 88.07%.

Todos los servicios de la institución son gratuitos.

Evidencias

- Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2020-2023.
- Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) **(DPD-FO-**

	<p>024).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos (parqueos y rampa). • Informes Trimestrales de Resultados Encuestas de Servicios en Línea. • Informes Mensuales de la OAI 2023-2024. • Procedimiento de Gestión de las Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Satisfacción al Cliente (OAI-PR-001). • Manual Políticas y Procedimientos sobre el Funcionamiento de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI-MA-001). • Solicitud de Acceso a la Información Pública. • Página Web SIPEN. • Sección Contacto - Página Web SIPEN. 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La SIPEN ha diseñado e implementado indicadores de medición a sus procesos claves, de apoyo y de atención al usuario y los productos y servicios que estos generan, asimismo ha establecido objetivos de calidad orientados a la mejora continua de la efectividad de los procesos, la calidad de los productos y la satisfacción de los ciudadanos/clientes obteniendo con esto la</p>	

certificación de la Norma ISO-9001: 2015.

En ese sentido, tanto los servicios presenciales, como en línea, así como los productos generados a partir de los procesos internos y aquellos en los que participan nuestros clientes y partes interesadas, son medidos de acuerdo con los requerimientos y características propias de cada uno. Dichas mediciones, se encuentran registradas en los informes de resultados y la matriz de efectividad y eficacia de los procesos.

Por otra parte, en la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios de Partes Interesadas, se mostró que el 97.45% de los encuestados respondió que los productos y/o servicios recibidos llenaron sus expectativas, siendo considerados como fiables por el mismo porcentaje de los informantes. Además de la fiabilidad de los productos y servicios, la encuesta tomó en cuenta otros aspectos como su diseño, la facilidad de acceso a los mismos y la participación que da la SIPEN en el diseño de éstos.

La tendencia para los años anteriores ha sido:

2021: 92.70%

2022: 94.12%

Es importante resaltar que, en lo relacionado la responsabilidad social de la SIPEN, en la percepción del impacto medio ambiental ocasionado por la institución el 50.91% de los encuestados de la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios

	<p>Partes Interesadas 2023 calificó como bueno, 47.88% como muy bueno, acumulando así un 98.79% de valoración positiva en este aspecto.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido: -2021: 92.58%. -2022: 97.48%</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Seguimiento a la Eficiencia y Eficacia de los Procesos 2023. • Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2020-2023. • 4ta. Versión Carta de Compromiso al Ciudadano. • Informe del Programa de Responsabilidad Social 2023. • Programa de Responsabilidad Social 2023. 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Los servicios disponibles contemplan la diferenciación de los ciudadanos / clientes atendiendo a las necesidades (género, edad, etc.). Esto se evidencia, en la entrega de información y orientación sobre los derechos de los afiliados y sus beneficiarios, así como en los diferentes servicios a disposición de los usuarios en la página web institucional, en la que las herramientas de consultas o estimaciones toman en cuenta sus</p>	

necesidades y características de cada ciudadano/cliente.

Asimismo, las herramientas de medición de estos servicios toman en cuenta dichas características y son valoradas en los informes realizados periódicamente por la institución a fines de generar propuestas de mejoras y adaptaciones futuras.

En este tenor, la Superintendencia de Pensiones cuenta con la cuarta versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Asimismo, en la Planificación Estratégica Institucional 2021-2025 contempla en el Eje 2, el Objetivo Estratégico:

- **Garantizar a los afiliados el acceso y la prestación de los servicios:**
 - Acciones formativas en torno al Sistema Dominicano de Pensiones (SDP) impartidas en cursos y talleres.
 - Divulgación y sensibilización sobre los deberes y derechos del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP).
 - Difusión de las estadísticas relevantes sobre las inversiones de los fondos de pensiones.
 - Atención al usuario.
 - Elaboración de certificaciones del Sistema Dominicano de Pensiones.

La SIPEN pone a disposición de la población material informativo, didáctico y académico, tanto

en formato físico como digital, para ser distribuido en charlas, talleres y actividades de educación previsional sobre el Sistema Dominicano de Pensiones, ofrecidas por la SIPEN o en colaboración con otras entidades del sector. El material incluye información con la finalidad educar y crear conciencia sobre los derechos y deberes de los afiliados y beneficiarios y está dirigido a niños, adolescentes, estudiantes universitarios, gremios, sindicatos, afiliados y la sociedad en general. En ese orden, desde el Departamento de Comunicaciones, en colaboración con el área de Atención al Usuario, desde agosto de 2023, se han entregado aproximadamente 3,500 flyers en diversas ferias, actividades en plazas comerciales, universidades y activaciones.

Asimismo, se realizó la entrega de 4,652 ejemplares de cuentos infantiles, los cuales fueron distribuidos en la Feria del Libro 2023. Los mismos han sido elaborados con un lenguaje sencillo que persigue sembrar en los niños los cimientos sobre conocimientos económicos y financieros básicos que faciliten su desenvolvimiento futuro en la sociedad, transmitiendo valores, como la paciencia y la perseverancia, con la intención de desarrollar capacidades como la previsión, planificación, organización y el emprendimiento.

La realización de Conferencias, Talleres Diplomados, Charlas, Seminarios y demás , dirigidos a diferentes público objetivos y grupos

de intereses: Sindicatos de Trabajadores, Gremios Profesionales y otras instituciones gubernamentales de diversos sectores (económico y financiero), ha permitido sensibilizar a los miembros de sindicatos, gremios de trabajadores y otras instituciones gubernamentales de diversos sectores, tales como el sector económico y financiero; a los fines de que se identificaran, empoderaran y obtuvieran mayores conocimientos sobre sus deberes y derechos en materia previsional.

Evidencias

- Servicios en Línea, página web SIPEN.
- Informe de Ejecución Plan Estratégico Institucional 2021-2025.
- Informes de Resultados Encuestas de Servicios en Línea.
- Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2020-2023.
- Informes Mensuales de Resultados Encuestas de Servicios Presenciales.
- Informes Mensuales Oficina de Acceso a la Información (OAI) 2023-2024.
- Cuarta versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.

	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública. • Formulario de Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales. • Ejecución de las capacitaciones de la Escuela Previsional. 	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones a través de sus servicios interactivos, ofrecidos en nuestra página web apuesta a la innovación poniendo a disposición de los usuarios, afiliados y grupos de intereses herramientas tecnológicas que permitan a los usuarios acceder a nuestros servicios de manera rápida y efectiva por medio a nuestra página web.</p> <p>Entre los servicios que ofrecemos podemos citar: <i>Consulta de Afiliación, Autorización de constitución y entrada en operación de una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP), Certificación de Afiliación, Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones, Certificación de normas emitidas por la SIPEN, Tramitación de certificaciones del grado de discapacidad emitidas por la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD), Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI), Consulta de Solicitud de Pensión por Discapacidad, Certificación de registro de AFP, planes y fondos de pensiones existentes y auditores externos, Autorización y registro de firmas de auditores externos de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP),</i></p>	

*Certificación de beneficios de pensiones por vejez, discapacidad y sobrevivencia, Certificación de exención de aportes al seguro de vejez, discapacidad y sobrevivencia, por disposición de convenios internacionales, Certificación de traspaso de CCI a reparto, Acciones formativas del Sistema Dominicano de Pensiones, Autorización y registro en la SIPEN de promotores de afiliación y representantes de traspaso de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y fondos sustitutos; asimismo, en el área de Consultas se puede *Calcular tu Pensión* y en Reclamación: *Reclamación de Estados de Cuenta*.*

Asimismo, podemos resaltar diversas mejoras y desarrollos tecnológicos que se llevaron a cabo dentro de la institución, a saber:

- Incorporación al Sistema Administración de Certificaciones de nuevas solicitudes digitales y así reducir el uso de documentos físicos y brindar mayor rapidez a los ciudadanos que las soliciten.
- Rediseño de la Intranet, así como adaptarla a un diseño más sencillo y fácil de utilizar.
- Integración de las listas de chequeo para enfermedad terminal y discapacidad al Fénix para que el proceso de supervisión sea ágil y eficiente.
- Automatización proceso Comisión Técnica de Discapacidad (CTD) el cual permitirá optimizar las actividades operativas del mismo.

- Incorporación de registro de visitas a la institución.

Asimismo, se encuentran en desarrollo:

- Sistema de Mesa de Ayuda para el Departamento de Comunicaciones.
- Sistema para la Administración del Departamento de Atención al Usuario.
- Mejoras al Sistema de Flujo de Información (SAFI).

La SIPEN, en su proceso de cumplimiento con los requerimientos de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación, ha logrado las siguientes certificaciones: **NORTIC A2:2021**, para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano; **NORTIC A6:2016**, sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano; **NORTIC E1:2022** para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

Evidencias

- Página web SIPEN.
- Certificaciones NORTIC.
- Informes Mensuales de Resultados Encuestas de Servicios en Línea.

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios en Línea. 	
6) Agilidad de la organización.	<p>Según la Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas aplicada en el 2023, el personal de la institución obtuvo una valoración positiva del 97.45% al considerar que la respuesta dada por parte de la SIPEN llenó sus expectativas, es decir que la información fue clara y suficiente. El 94.23% de los encuestados tiene una valoración positiva respecto a la disponibilidad, exactitud y transparencia de la información brindada</p> <p>Con relación al conocimiento del personal para responder consultas y manejar soluciones individuales, la valoración positiva es de 93.88%.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido: -2020: 95.25% -2021: 94.97% -2022: 94.12%</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2020-2023. 	
7) Digitalización en la organización.	<p>Con la implementación de facilidades tecnológicas a través de nuestra página web y de otras aplicaciones para la supervisión e intercambio de informaciones con otras instituciones del sistema, ha logrado un ahorro de tiempo, papel y costos.</p>	

A lo interno de la institución el uso de la Intranet y carpetas compartidas ha disminuido significativamente la burocracia y la impresión de papel, ya que, al colocar las informaciones en repositorios comunes, todo el personal puede acceder a las mismas sin tener que utilizar canales formales para su solicitud, en adición a lo anterior la digitalización de 2.5 millones de hojas de diferentes departamentos.

Asimismo, el contenido del Boletín trimestral de la SIPEN se carga un subportal web. De esta forma, se logra una importante reducción en recursos tanto económicos como ambientales y permite visualizar en tiempo real quiénes, cuántos, y desde dónde acceden al subportal web del Boletín para aprovechar el contenido.

Evidencias:

- Relación de proyectos de mejora en facilidades tecnológicas.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>La oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) y el personal del Departamento de Atención al Usuario ofrecen a los ciudadanos interesados en información sobre el Sistema Previsional, por medio de nuestra página web, las opciones de "Consulta y Sugerencias" y "Quejas", las cuales pueden ser tramitadas vía correspondencia o correo electrónico al Responsable de Acceso a la Información Pública. Estas solicitudes son respondidas en un plazo de diez (10) días laborables.</p> <p>Las solicitudes, consultas y/o sugerencias realizadas de manera presencial o vía telefónica son atendidas de manera inmediata o en un plazo de diez (10) días laborales, si aplica y dependiendo de la complejidad de lo requerido.</p> <p>El Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, es una sección incluida en la Página Web de la Superintendencia de Pensiones, por medio del cual los ciudadanos pueden acceder y realizar sus quejas, reclamaciones, sugerencias y otras; el plazo de respuesta por este medio es de quince (15) días laborales. Esta plataforma es controlada por el Sistema de Administración de Quejas, Denuncias, de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la</p>	

Información (OGTIC).

De igual forma la SIPEN tiene a la disposición del público buzones de sugerencias de fácil acceso. Las solicitudes por este medio son respondidas en un plazo no mayor de quince (15) días laborables.

En la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas), se realiza la siguiente pregunta: ¿Cómo evalúa usted el acceso a los servicios de la organización? (Horarios de apertura al público, disponibilidad de parqueo, tiempo para recibir atención, instalaciones de las oficinas, consultas por website institucional y vía telefónica, etc). Esta fue respondida positivamente con un resultado entre excelente y bueno de 86.73%.

La tendencia para los años anteriores ha sido:

-2020: 75.77%.

-2021: 91.46%.

-2022: 88.07%.

Evidencias

- Carta Compromiso al Ciudadano 4ta. versión.
- Página web SIPEN.
- Oficina de Acceso a la Información (OAI)
- Imágenes de los buzones de sugerencias colocados en la Superintendencia de

	<p>Pensiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2020-2023. 	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>La oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) y el personal del Departamento de Atención al Usuario ofrecen a los ciudadanos interesados en información sobre el Sistema Previsional, por medio de nuestra página web, las opciones de "Consulta y Sugerencias" y "Quejas", las cuales pueden ser tramitadas vía correspondencia o correo electrónico al Responsable de Acceso a la Información Pública. Estas solicitudes son respondidas en un plazo de diez (10) días laborables.</p> <p>Las solicitudes, consultas y/o sugerencias realizadas de manera presencial o vía telefónica son atendidas de manera inmediata o en un plazo de diez (10) días laborales, si aplica y dependiendo de la complejidad de lo requerido.</p> <p>El Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, es una sección incluida en la Página Web de la Superintendencia de Pensiones, por medio del cual los ciudadanos pueden acceder y realizar sus quejas, reclamaciones, sugerencias y otras; el plazo de respuesta por este medio es de quince (15) días laborales.</p> <p>De igual forma la SIPEN tiene a la disposición del</p>	

público buzones de sugerencias de fácil acceso. Las solicitudes por este medio son respondidas en un plazo no mayor de quince (15) días laborables.

Tomando en cuenta las solicitudes realizadas por los ciudadanos, la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) genera un reporte el cual es monitoreado de acuerdo al tipo y motivo de consulta del ciudadano/ cliente para su posterior tramitación. A raíz del reporte generado, la institución recibe retroalimentación sobre la satisfacción y percepción de la calidad de los servicios prestados, a través de las opiniones de los ciudadanos que han canalizado sus requerimientos.

En la *Matriz de Seguimiento a la Efectividad y Eficacia de los Procesos de la OAI*, se establece el indicador **“Eficiencia de respuesta de Consultas de Información” ha sido para el año 2023 de un cumplimiento** del 100% en todo el transcurso del año 2023; el cual mide el cumplimiento respecto de las respuestas tramitadas por quejas y sugerencias, consultas y solicitud de información en general.

La Superintendencia de Pensiones cumple con los requisitos de informaciones establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en aras de fortalecer las bases de la transparencia y la eficiencia en las instituciones gubernamentales. Lo anterior, en cumplimiento con los lineamientos de la resolución 002/2021 que crea el portal único de transparencia

y establece las Políticas de Estandarización de las divisiones de transparencia emitida por la referida entidad. Durante el 2023, en el total de evaluaciones realizadas por la DIGEIG a la sección de Transparencia de la página web institucional (período enero-octubre), hemos obtenido una calificación promedio de 98%, con lo cual nos hemos mantenido dentro de las instituciones gubernamentales con mayor calificación.

Evidencias

- Informes Mensuales Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI).
- Informe Mensual de Resultados de Encuestas de Servicios Presenciales.
- Informe Mensual Resultados Encuestas de Servicios en Línea.
- Procedimiento para la gestión de quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y satisfacción al cliente.
- Matriz de Seguimiento de la Efectividad y Eficacia de los Procesos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI).
- Carta Compromiso al Ciudadano 4ta. versión.

	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional 2023. 	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>Durante el proceso de prestación de los servicios o la entrega de la documentación, no se han realizado repeticiones de expedientes, procesos, ni compensaciones por errores.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hay constancia de procesos repetidos o compensados. 	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>La página web de la SIPEN, dentro de la sección de Transparencia cumple con todos los estándares de usabilidad y accesibilidad, disposición de sus elementos, contenido, administración y seguridad, entre otros aspectos establecidos para las instituciones Gubernamentales, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley Núm. 200-04. Cabe destacar, que la Carta Compromiso al Ciudadano establece la intención y los objetivos trazados por la institución para el cumplimiento de los más altos modelos de calidad de los servicios ofrecidos, podemos indicar que:</p> <p>Los indicadores de la Carta Compromiso al Ciudadano son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de certificaciones del Sistema Dominicano de Pensiones que son elaboradas dentro del plazo. - Porcentaje de usuarios encuestados con valoración positiva (satisfecho y muy 	

satisfecho) para los servicios brindados por la Escuela Previsional SIPEN.

- Porcentaje de solicitudes de Reactivación de CCI respondidas dentro del plazo estándar.

En el mismo tenor, podemos apreciar que las evaluaciones realizadas a la Carta Compromiso al Ciudadano por el Ministerio de Administración Pública han arrojado como resultado:

2020: 100%

2021: 97%

2022: 94%

2023: 98%

Evidencias

- 4ta Versión Carta Compromiso al Ciudadano.
- Matriz de Seguimiento de Efectividad y Eficacia de los Procesos.
- Informe Evaluación Anual Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2023.
- Resultados Compromisos de Calidad CCC, página web SIPEN.

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La SIPEN cuenta con diferentes canales para dar asistencia a los ciudadanos/clientes en las necesidades que surjan en relación con las informaciones que requieran, apegados a los criterios de las normas y los procedimientos establecidos. Entre estos podemos citar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oficina de Acceso a la Información. 2. Info@sipen.gov.do 3. Página web institucional 4. Cuentas oficiales de @SipenRD en Twitter, @sipenrd en Instagram, Superintendencia de Pensiones – SIPEN tanto en Facebook como en YouTube. 5. Línea 311 para el registro y seguimiento de denuncias, quejas y reclamaciones 6. Vía telefónica y presencial con las áreas operativas y funcionales. <p>En adición a esto, se realizan encuestas presenciales y en línea, con el fin de medir la satisfacción del ciudadano/cliente.</p> <p>Asimismo, desde el año 2023 se han incrementado las interacciones con usuarios fruto de las</p>	

estrategias trazadas por el Departamento de Comunicaciones. A través de su Plan de Comunicación y Relaciones Públicas, diseña e informa los usuarios clave del Sistema, abarcando:

- Público objetivo de las iniciativas.
- Mensajes clave.
- Acciones digitales.
- Acciones de prensa y relaciones públicas.
- Comunicación interna.
- Acciones publicitarias.
- Canales de comunicación.

Hemos alcanzado en algunas de las publicaciones más de 11,5 mil vistas o reproducciones. Otros datos de interés en relación a la cantidad de publicaciones por red social al cierre del 2023:

- YouTube: + de 64 videos cortos.
- Instagram: +260 publicaciones en muro y unas 400 historias.
- Facebook: +180 publicaciones y +200 historias.
- Twitter: +200 publicaciones en hilo y RT.
- LinkedIn: 10 publicaciones, entre posteo y reposteo.

Se recibieron y contestaron 224 consultas a través de las redes sociales, siendo Instagram la red donde más preguntas y consultas recibimos.

	<p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto Oficina de Acceso a la Información Pública. • Fotos cuentas oficiales de Twitter, Instagram, Facebook y YouTube. • Página Web SIPEN. • Sección Contacto - Página Web SIPEN. • Informe Mensual Oficina de Acceso a la Información (OAI). • Informe Solicitudes Línea 311. • Informe Mensual Resultado Encuestas de Servicios Presenciales. • Informe Mensual Resultado de Servicios en Línea. • Memoria Institucional 2023. 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Esta Superintendencia de Pensiones, a través de su página web, ofrece los diferentes servicios informativos como: la sección de Estadísticas y Publicaciones, con la finalidad de comunicar las estadísticas previsionales; las Normativas, Resoluciones, Servicios y Transparencia, entre otros. La información contenida en estas secciones es actualizada regularmente, a fin de mantener su vigencia, veracidad y oportunidad.</p>	

En ese sentido, según el informe de la Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas, los encuestados respondieron el sentirse satisfecho en un 94.23% con el desempeño de la SIPEN en relación a la disponibilidad, exactitud y transparencia de la información brindada.

La tendencia para los años anteriores ha sido:

2020: 88.29%

2021: 96.02%

2022: 92.16%

Evidencias

- Página Web SIPEN-Secciones.
- Boletín Estadístico Trimestral.
- Resumen Estadístico Previsional.
- Correos electrónicos de envíos de informaciones estadísticas.
- Informes Mensuales Oficina de Acceso a la Información (OAI).
- Relación de solicitudes de información vía la línea 311.
- Fotos Oficina de Acceso a la Información (OAI).
- Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios

	(Partes Interesadas) 2020-2023.	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional está fundamentado en la planeación por resultados, acorde a los requerimientos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública de la República Dominicana. La gestión por resultados supone una gestión eficiente, eficaz y con control interno y social de dicha gestión, a través de un sistema robusto de monitoreo y evaluación. La gestión por resultado conlleva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La planeación y administración estratégica de la gestión. - Formulación de planes operativos. - La formulación de presupuesto por resultados. - Establecimiento de un sistema de monitoreo y evaluación, retroalimentación y mejora continua. - El diseño y rediseño de procesos que aseguren la eficiencia de la gestión, así como la entrega oportuna de servicios y satisfacción de los usuarios. - Estructuras funcionales que faciliten y agilicen la toma de decisiones. - El mejoramiento de las competencias técnicas y conductuales del personal. <p>En consonancia con los instrumentos de planificación nacional antes mencionados, el Plan Estratégico Institucional 2021-2025, parte del marco que traza su Misión y Visión, las cuales</p>	

persiguen y rezan: ***“Resguardar los derechos previsionales de los afiliados y sus beneficiarios, aplicando las mejores prácticas de regulación, supervisión y fiscalización al Sistema Dominicano de Pensiones”*** y ***“Ser modelo de excelencia en materia de regulación, supervisión y fiscalización entre las entidades homólogas, con reconocimiento nacional e internacional”***, respectivamente, incidiendo en la igualdad social y la reducción progresiva de la pobreza. Su operatividad se presenta a través de tres (3) Ejes Estratégicos, con sus respectivos objetivos:

- **Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación**, lineamiento que persigue desarrollar iniciativas para eficientizar los trámites operativos en el SDP, a través de la adecuación del marco operativo, estructural y regulatorio.
- **Eje Estratégico 2: Atención al Usuario**, cuyo propósito es fundamentalmente garantizar a los afiliados el acceso y la prestación de los servicios, dando a conocer a la ciudadanía el contenido vigente en materia previsional, a la vez que mejoramos la calidad y oportunidad de los servicios ofrecidos por la institución a través de los diferentes canales de interacción, lo que se traduce en el robustecimiento de la confianza entre el ciudadano y la entidad.

- **Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional**, el cual permitirá asegurar la eficiencia, la eficacia y la calidad de la gestión, dado que integra el desarrollo de instrumentos con miras a seguir fortaleciendo la plataforma operativa institucional, incluyendo los recursos humanos, tecnológicos y de gestión de la entidad, respondiendo a las exigencias del SDP, a través de buenas y mejores prácticas.

En el mismo tenor, se encuentran trazados **los objetivos de calidad 2023 (DES-OD-002)**, así como los objetivos para los indicadores de procesos se están disponibles para consulta en nuestra red interna.

Como resultado de las distintas auditorías realizadas, entre las que se destacan auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, auditorías externas realizadas por AENOR para la certificación y seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, auditoría del Consejo Nacional de Seguridad Social y la auditoría de la Cámara de Cuentas, la SIPEN ha llevado a cabo mejoras en sus procesos, entre los que se encuentran:

- Mejoras al Sistema Mesa de Ayudade Servicios Generales, a los fines, la encuesta ha sido definido como obligatoria una vez que se cierra el servicio solicitado.
- En proceso generación nueva plataforma para

la gestión de los riesgos de los procesos (Sistema de Administración de Riesgos). Ha sido completada la carga de toda la información contenida en las matrices manuales.

- Modificar el Procedimiento de Gestión de la Escuela Previsional (DDE-PR-004), para incluir un párrafo que indique la remisión a los facilitadores de sus evaluaciones, en base a los resultados y comentarios relacionados a sus intervenciones dentro de la de Encuesta de Satisfacción.
- Diseñar una nueva metodología y criterios para la recopilación, tabulación y análisis de las Encuestas de Satisfacción de los Servicios brindados por la Institución, incluyendo ampliar su alcance actual.

Asimismo, respecto al cumplimiento de indicadores de las Metas Presidenciales por el que se rige la Superintendencia de Pensiones, tenemos a bien indicar al cierre del 2023:

- 97.60% - Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).
- 81.69% - Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).
- 91.54% - Sistema Nacional de Contrataciones Públicas.
- 86%- Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (Otros Niveles de Gobierno).

Evidencias

- Informe estatus Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), 4to. trimestre 2023.
- Portal de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).
- Auditorías de Seguimiento a la Certificación ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013.
- Matriz de seguimiento a la efectividad y eficiencia de los procesos.
- Matriz de seguimiento a los Objetivos de Calidad.
- Auditoría Cámara de Cuentas.
- Portal del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)
- Plan Estratégico 2021-2025
- Objetivos de Calidad.
- Matriz de Seguimiento Objetivos de Calidad 2023.
- Seguimiento de la efectividad de los procesos.

4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.

La oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) ofrece a los ciudadanos interesados en información sobre el Sistema Previsional, por medio de nuestra página web, las opciones de "Consulta y Sugerencias" y "Quejas", las cuales pueden ser tramitadas vía correspondencia o correo electrónico al Responsable de Acceso a la Información Pública. Estas solicitudes son respondidas en un plazo de diez (10) días laborables.

Las solicitudes, consultas y/o sugerencias realizadas de manera presencial o vía telefónica son atendidas de manera inmediata o en un plazo de diez (10) días laborales, si aplica y dependiendo de la complejidad de lo requerido.

El Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, es una sección incluida en la Página Web de la Superintendencia de Pensiones, por medio del cual los ciudadanos pueden acceder y realizar sus quejas, reclamaciones, sugerencias y otras; el plazo de respuesta por este medio es de quince (15) días laborales. Esta plataforma es controlada por el Sistema de Administración de Quejas, Denuncias, de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información (OPTIC).

De igual forma la SIPEN tiene a la disposición del público buzones de sugerencias de fácil acceso. Las solicitudes por este medio son respondidas en un plazo no mayor de quince (15) días laborables.

En la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas, se realiza la siguiente pregunta: ¿Cómo evalúa usted el acceso a los servicios de la organización? (Horarios de apertura al público, disponibilidad de parqueo, tiempo para recibir atención, instalaciones de las oficinas, consultas por website institucional y vía telefónica, etc). Esta fue respondida positivamente con un resultado entre excelente y bueno de 86.73%.

La tendencia para los años anteriores ha sido:

-2020: 75.77%.

-2021: 91.46%.

-2022: 88.07%.

Nuestra página web cuenta con una sección de Transparencia en donde son publicadas todas las informaciones referentes al funcionamiento de la institución, así como también la base legal en que se sustenta

Evidencias

- Página Web SIPEN.
- Informe Mensual Resultado Encuestas de Servicio en Línea.
- Solicitudes de Información Línea 311.
- Informe Mensual Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI).
- Informe de Resultados Encuesta de

	<p>Satisfacción Productos y Partes Interesadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 4ta. versión. • Página web SIPEN. • Imágenes de los buzones de sugerencias colocados en la Superintendencia de Pensiones. 	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones, incluidos todos sus dependencias, ofrece servicios en horario corrido de Lunes de Viernes de 8:30 AM a 5:00 PM de manera presencial y vía telefónica.</p> <p>Adicional a esto, los servicios / consultas en línea a través de la página Web se encuentran disponibles las 24 horas al día los 7 días de la semana.</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas), se realiza la siguiente pregunta: ¿Cómo evalúa usted el acceso a los servicios de la organización? (Horarios de apertura al público, disponibilidad de parqueo, tiempo para recibir atención, instalaciones de las oficinas, consultas por website institucional y vía telefónica, etc). Esta fue respondida positivamente con un resultado excelente de 86.73.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido: -2020: 75.77%. -2021: 91.46%.</p>	

	<p>-2022: 88.07%.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sección Contacto - Página Web SIPEN. • Sección Servicios - Página Web SIPEN. • Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas 2022. • Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2020-2023. 	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>La oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) y el Departamento de Atención al Usuario ofrecen a los ciudadanos interesados en información sobre el Sistema Previsional, por medio de nuestra página web, las opciones de "Consulta y Sugerencias" y "Quejas", las cuales pueden ser tramitadas vía correspondencia o correo electrónico al Responsable de Acceso a la Información Pública. Estas solicitudes son respondidas en un plazo de diez (10) días laborables.</p> <p>Las solicitudes, consultas y/o sugerencias realizadas de manera presencial o vía telefónica son atendidas de manera inmediata o en un plazo de diez (10) días laborales, si aplica y dependiendo de la complejidad de lo requerido.</p> <p>El Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, es una sección incluida en la Página Web de la</p>	

Superintendencia de Pensiones, por medio del cual los ciudadanos pueden acceder y realizar sus quejas, reclamaciones, sugerencias y otras; el plazo de respuesta por este medio es de quince (15) días laborales. Esta plataforma es controlada por el Sistema de Administración de Quejas, Denuncias, de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información (OGTIC).

De igual forma la SIPEN tiene a la disposición del público buzones de sugerencias de fácil acceso. Las solicitudes por este medio son respondidas en un plazo no mayor de quince (15) días laborables.

En la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas), se realiza la siguiente pregunta: ¿Cómo evalúa usted el acceso a los servicios de la organización? (Horarios de apertura al público, disponibilidad de parqueo, tiempo para recibir atención, instalaciones de las oficinas, consultas por website institucional y vía telefónica, etc). Esta fue respondida positivamente con un resultado entre excelente y bueno de 86.73%.

La tendencia para los años anteriores ha sido:

-2020: 75.77%.

-2021: 91.46%.

-2022:88.07%.

Evidencias

- Carta Compromiso al Ciudadano 4ta.

	<p>versión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web SIPEN. • Imágenes de los buzones de sugerencias colocados en la Superintendencia de Pensiones. • Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2020-2023. 	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>La Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) y el Departamento de Atención al Usuario ofrecen a los ciudadanos interesados en información sobre el Sistema Previsional, por medio de nuestra página web, las opciones de "Consulta y Sugerencias" y "Quejas", las cuales pueden ser tramitadas vía correspondencia o correo electrónico al Responsable de Acceso a la Información Pública. Estas solicitudes son respondidas en un plazo de diez (10) días laborables.</p> <p>Las solicitudes, consultas y/o sugerencias realizadas de manera presencial o vía telefónica son atendidas de manera inmediata o en un plazo de diez (10) días laborales, si aplica y dependiendo de la complejidad de lo requerido.</p> <p>El Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, es una sección incluida en la Página Web de la Superintendencia de Pensiones, por medio del cual los ciudadanos pueden acceder y realizar sus</p>	

quejas, reclamaciones, sugerencias y otras; el plazo de respuesta por este medio es de quince (15) días laborales. Esta plataforma es controlada por el Sistema de Administración de Quejas, Denuncias, de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información (OGTIC).

De igual forma, la SIPEN tiene a la disposición del público buzones de sugerencias de fácil acceso. Las solicitudes por este medio son respondidas en un plazo no mayor de quince (15) días laborables.

En la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas), se realiza la siguiente pregunta: ¿Cómo evalúa usted el acceso a los servicios de la organización? (Horarios de apertura al público, disponibilidad de parqueo, tiempo para recibir atención, instalaciones de las oficinas, consultas por website institucional y vía telefónica, etc). Esta fue respondida positivamente con un resultado entre excelente y bueno de 86.73%.

La tendencia para los años anteriores ha sido:

-2020: 75.77%.

-2021: 91.46%.

-2022: 88.07%.

Evidencias

- Carta Compromiso al Ciudadano 4ta. versión.

	<ul style="list-style-type: none"> • Página web SIPEN. • Imágenes de los buzones de sugerencias colocados en la Superintendencia de Pensiones. • Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2020-2023. 	
8) Costo de los servicios.	<p>Todos los servicios ofrecidos por la SIPEN son gratuitos.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano, 4ta. versión. • Catálogo de Servicios al Ciudadano (DPD-OD-001). 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios online, otros).	<p>La SIPEN dispone de diversos medios para que los ciudadanos tengan acceso a la información completa, veraz y oportuna sin restricción.</p> <p>A través de la página web los ciudadanos tienen acceso a toda la información del Sistema Previsional e institucional, así como una sección de servicios en línea.</p> <p>Por otro lado, la información solicitada a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) de manera presencial es gestionada conjuntamente con los distintos servicios utilizando una Matriz de</p>	

Responsabilidad, en la cual se describe el responsable por área de información, para así canalizarla por la vía correspondiente.

La SIPEN ha publicado la Carta Compromiso al Ciudadano 4ta Versión, donde se presenta toda la información de alta relevancia referente a su funcionamiento, productos y servicios a disposición de los ciudadanos, indicando los medios disponibles para que grupos de interés expresen sus quejas, necesidades y expectativas. Asimismo, cuenta con herramientas de evaluación de satisfacción de los servicios presenciales y en línea.

La SIPEN ha desarrollado varios servicios online que son ofrecidos al público a través de su portal web con el objetivo de alcanzar el mayor nivel de satisfacción de los usuarios al momento de requerir cualquiera de los servicios que la institución ofrece, tales como:

- *Consulta de Afiliación.*
- *Autorización de constitución y entrada en operación de una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP).*
- *Certificación de Afiliación.*
- *Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones.*
- *Certificación de normas emitidas por la SIPEN.*
- *Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI).*
- *Consulta de Solicitud de Pensión por*

Discapacidad.

- *Certificación de registro de AFP, planes y fondos de pensiones existentes y auditores externos.*
- *Autorización y registro de firmas de auditores externos de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).*
- *Certificación de beneficios de pensiones por vejez, discapacidad y sobrevivencia.*
- *Certificación de exención de aportes al seguro de vejez, discapacidad y sobrevivencia, por disposición de convenios internacionales.*
- *Certificación de traspaso de CCI a reparto.*
- *Acciones formativas del Sistema Dominicano de Pensiones.*
- *Autorización y registro en la SIPEN de promotores de afiliación y representantes de traspaso de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y fondos sustitutos.*

La SIPEN mantiene en su página web la opción de Consultas, donde puede validar informaciones como:

- *Calculadora de Pensión.*

En el mismo orden, la SIPEN presenta en su página web la opción de para Reclamos:

- *Reclamación de Estados de Cuenta.*

Asimismo, es importante resaltar que en el Informe de Resultados Encuesta de Servicios y Productos

Partes Interesadas, el 97.45% de los encuestados respondió que los productos y/o servicios recibidos llenaron sus expectativas, siendo considerados como fiables por el mismo porcentaje de los informantes.

- 2020: 89.08%.
- 2021: 93.44%.
- 2022: 94.12%.

Evidencias

- Matriz de Responsabilidades.
- Carta Compromiso al Ciudadano 4ta. versión.
- Página Web SIPEN.
- Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2020-2023.

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Mediante procesos de consulta pública a proyectos de resoluciones, la SIPEN asegura la participación de los grupos de interés en los mismos, interactuando de manera directa con los Afiliados, Administradoras de Fondos de Pensiones, Sindicatos, Empleadores e Instituciones de la Seguridad Social.</p> <p>Asimismo, son realizadas periódicamente encuestas de medición de manera presencial y en línea, con el fin de garantizar que las observaciones y opiniones de los usuarios sean tomadas en cuenta para la toma de decisiones, elaboración de normativa, revisión del diseño de los servicios y productos institucionales.</p> <p>En los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas, con relación a la satisfacción respecto al diseño de los productos y servicios, el 46.82% de los encuestados se siente muy satisfecho y el 50.87% se siente satisfecho, logrando un 97.69% de valoración positiva.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido: -2020: 89.37%. -2021: 92.70%. -2022: 90.19%.</p>	

	<p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Servicios en Línea. • Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2020-2023. • Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública. • Elaboración y Revisión Normativa Complementaria. 	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Resultado del seguimiento constante realizado a través de nuestras herramientas de mediciones, la SIPEN da respuesta de manera eficiente a los requerimientos y necesidades de nuestros usuarios, afiliados, y grupos de interés.</p> <p>A partir de una desviación identificada en el resultado del Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas, respecto a las formaciones que imparte la Escuela Previsional, se iniciaron las ampliaciones de las ofertas educativas en cuanto a temas más profundos (diplomados y postgrado) en el área de Pensiones en conjunto con el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), así como en conjunto a la Universidad APEC (UNAPEC) con esta última se trabaja en la Especialidad en Planes y Fondos de Pensiones; la modificación del alcance de la educación previsional a los afiliados y no afiliados al sistema;</p>	

	<p>disminución del tiempo de entrega de las certificaciones virtuales; mayor frecuencia en los talleres para las empresas, entre otras.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Mensual de Resultados de Encuestas de Servicios Presenciales. • Informe Mensual Resultados Encuestas de Servicios en Línea. • Informes Mensuales Oficina de Acceso a la Información (OAI). • Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas. • Minutas de reuniones con la Universidad APEC (UNAPEC) y el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP). 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones a través de sus servicios interactivos, ofrecidos en nuestra página web apuesta a la innovación poniendo a disposición de los usuarios, afiliados y grupos de intereses herramientas tecnológicas que permitan a los usuarios acceder a nuestros servicios de manera rápida y efectiva.</p> <p>Entre los servicios que ofrecemos podemos citar <i>Consulta de afiliación, Autorización de constitución y entrada en operación de una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP), Certificación de</i></p>	

Afiliación, Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones, Certificación de normas emitidas por la SIPEN, Tramitación de certificaciones del grado de discapacidad emitidas por la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD), Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI), Consulta de Solicitud de Pensión por Discapacidad, Certificación de registro de AFP, planes y fondos de pensiones existentes y auditores externos, Autorización y registro de firmas de auditores externos de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Certificación de beneficios de pensiones por vejez, discapacidad y sobrevivencia, Certificación de exención de aportes al seguro de vejez, discapacidad y sobrevivencia, por disposición de convenios internacionales, Certificación de traspaso de CCI a reparto, Acciones formativas del Sistema Dominicano de Pensiones, Autorización y registro en la SIPEN de promotores de afiliación y representantes de traspaso de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y fondos sustitutos; asimismo, en el área de Consultas se puede Calcular tu Pensión y en Reclamación: Reclamación de Estados de Cuenta.

La SIPEN, en su proceso de cumplimiento con los requerimientos de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación, ha logrado las siguientes certificaciones: **NORTIC A2:2021**, para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos

	<p>del Estado Dominicano; NORTIC A6:2016, sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano; NORTIC E1:2022 para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web SIPEN. • Certificaciones NORTIC. • Certificado de Reconocimiento NORTIC DE ORO. • Informes Mensuales de Resultados Encuestas de Servicios en Línea. • Servicios en Línea. 	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>Gran parte de las principales políticas de gestión establecidas por la SIPEN se encuentran orientadas a atender las diferentes necesidades de los ciudadanos/clientes, poniendo a disposición de los usuarios, múltiples herramientas que les permitan obtener los servicios requeridos, y a la vez expresar la valoración de estas.</p> <p>Las sugerencias y los resultados de las mediciones que realizamos periódicamente son el insumo principal que utilizamos para establecer los lineamientos que permitan atender cada una de las necesidades de los usuarios, las cuales van dirigidas a satisfacer la diversidad social y al tipo género. Los</p>	

	<p>resultados de dicha encuesta muestran un grado de satisfacción óptimo de parte de los ciudadanos/clientes y de las partes interesadas. En este tenor, el personal de la SIPEN fue valorado de manera positiva (97.35%) con relación al trato que ofrecieron a las personas.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2020: 88.51%. - 2021: 96.67%. - 2022: 94.77%. <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas. • Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2020-2023. • Informe Mensual de Resultados de Encuestas de Servicios Presenciales. 	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Con el fin de conocer las necesidades e inquietudes de los ciudadanos/clientes la SIPEN realiza mediciones periódicas para conocer la satisfacción y necesidades de las partes interesadas en diferentes ámbitos y aspectos, desde su percepción con relación a la prestación de los servicios y productos e imagen global de la institución, todo esto a través de nuestra página web y con encuestas realizadas de manera</p>	

presencial, al momento de recibir un servicio.

En dichas mediciones son tomadas en cuenta las sugerencias y opiniones de los ciudadanos/clientes, sobre nuevos métodos para atender sus necesidades y diseño de procesos y proyectos normativos.

En la última Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas (2023); de la Base de Datos de Partes Interesadas, se tomó una muestra de un total de 980 contactos, de los cuales unos 196 respondieron el cuestionario aplicado, lo que equivale a una muestra de un 20% de la población contactada total. Del Listado de Partes Interesadas que identifica 29 elementos, se obtuvo respuesta de 21 grupos, con lo cual queda cumplimentado el objetivo de estudiar más del 60% del total de partes identificadas como pertinentes para la institución. Esta Encuesta es realizada anualmente.

Evidencias

- Informe de Resultados: Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2020-2023.
- Solicitud de Acceso a la Información Pública.

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>La SIPEN estableció su Plan Estratégico Institucional para el período 2021-2025, a través de un proceso participativo e inclusivo con representación de las áreas de la organización, donde fueron revisados y reformulados los postulados estratégicos institucionales, dentro del contexto actualizado del Sistema Dominicano de Pensiones y articulando las iniciativas a los instrumentos de planificaciones nacionales y sectoriales, como lo son la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público y el Plan Estratégico 2021-2024 del Sistema Dominicano de Seguridad Social.</p> <p>Por otro lado, también hemos establecido canales de participación de nuestros partes de interesadas, a través del lanzamiento de "Consultas Públicas", previo a la emisión de las normativas de la Institución.</p> <p>Es preciso destacar que, dentro de actividades incorporadas en el referido Plan Estratégico, se considera la retroalimentación recibida de las partes interesadas, a través de la encuesta diseñada para estos fines. Asimismo, se desarrollaron como parte de la ejecución del Plan Estratégico 2021-2025, acciones específicas que persiguen dar respuestas a las demandas y oportunidades de mejoras recibidas a través de los diferentes mecanismos de comunicación, con nuestras partes</p>	

interesadas. De manera puntual, podemos citar:

Plan Estratégico Institucional 2021-2025, está enmarcado en 3 Ejes Estratégicos:

- **Eje Estratégico 1: Supervisión y regulación**
 - ***Asegurar la protección y el acceso a los derechos de los afiliados y beneficiarios del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP).***

- **Eje Estratégico 2: Atención al usuario**
 - ***Garantizar a los afiliados el acceso y la prestación de los servicios.***

- **Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional**
 - ***Asegurar la eficiencia, la eficacia y la calidad de la gestión operativa institucional.***

Por otra parte, se dispone del procedimiento para la Medición de la Satisfacción de las Partes Interesadas (**DPD-PR-011**), donde se establece su método, frecuencia de aplicación y responsabilidad de análisis, a la vez que en el procedimiento de Revisión por la Dirección (**DPD-PR-004**), se instituye formalmente la incorporación de la retroalimentación de los grupos de interés en las revisiones realizadas al Sistema de Gestión de Calidad, con periodicidad de dos veces al año.

	<p>En consonancia con lo anterior, la institución tiene disponibles diferentes encuestas para medir la satisfacción y percepción de los ciudadanos/clientes y partes interesadas con relación a los servicios y productos en línea (<i>online</i>), presenciales u otros ofrecidos, cuyos resultados son evaluados para responder a sus expectativas e intereses diferenciados. De hecho, se han incluido proyectos en el Plan Estratégico 2021-2025, en respuesta a la retroalimentación obtenida por vía de las citadas encuestas.</p> <p>En este sentido, en el formulario de la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios de Partes Interesadas del año 2023, con relación a la satisfacción de los ciudadanos respecto al diseño de los productos y servicios, el 46.82% se siente muy satisfecho y el 50.87 se siente satisfecho, logrando un 97.69% de valoración positiva.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido: -2020: 86.59%. -2021: 94.41% -2021: 90.19%</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas. 	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para	Nuestra página web cuenta con una sección de Transparencia en donde son publicadas todas las	

<p>medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>informaciones referentes al funcionamiento de la institución, así como también la base legal en que se sustenta. En esta página web, en la sección "consulta tu AFP", se incluyó la información "Fecha última de cotización" pagada por los Afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).</p> <p>La Superintendencia de Pensiones, obtuvo la certificación, de la NORTIC A2, por parte del Director General de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC). Considerando la implementación de los principios e indicadores de transparencia que se desprenden de la Ley Núm. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública y de Gobierno Electrónico de manera específica.</p> <p>Asimismo, la SIPEN ha mantenido una calificación promedio por encima de 93%, a partir del mes de julio 2023, respecto a las mediciones del Portal de Transparencia de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de la Dirección General de Ética e integridad Gubernamental. • Página Web SIPEN. • Informe Mensual Resultado Encuestas de Servicio en Línea. 	
---	---	--

- | | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Solicitudes de Información Línea 311.• Informe Mensual Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI).• Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales. | |
|--|---|--|

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
I) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>La Superintendencia de Pensiones, dentro de sus lineamientos, tiene como enfoque primordial satisfacer las expectativas de los afiliados y beneficiarios del Sistema Dominicano de Pensiones, generando así una buena imagen para la sociedad como entidad supervisora del referido sistema y alcanzando un alto rendimiento global.</p> <p>Esto es evaluado anualmente a través de los indicadores estratégicos de nuestro plan estratégico institucional y con la elaboración y puesta en marcha de la encuesta de satisfacción de productos y servicios (Partes Interesadas), cuestionario dirigido a nuestros usuarios institucionales y la sociedad en general. De hecho, de acuerdo con los resultados de nuestra encuesta de satisfacción de partes interesadas para el 2023, el 96.49. % de los usuarios institucionales encuestados valoraron positivamente la imagen de la SIPEN.</p> <p>La tendencia ha sido para los años anteriores: - 2020: 91.38%</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - 2021: 95.05% - 2022: 92.16 <p>Por otra parte, la Encuesta de Clima Laboral realizada en el año 2023, se obtuvo una valoración positiva en general el 88% del personal encuestado de la SIPEN. Este resultado refleja nuestro compromiso continuo con la calidad y el servicio al cliente. Seguiremos esforzándonos para mantener y mejorar este nivel de satisfacción en el futuro. La tendencia ha sido para los años anteriores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: 86% - 2022: 86.46% <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas 2023. • Plan de Acción Encuesta Partes Interesadas. • Informes Encuesta de Satisfacción Servicios en Línea Portal Web, 2023. • Informes Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales 2022 y 2023. • Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2023. 	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la identidad con la Institución y	Para la Superintendencia de Pensiones es de suma importancia que sus colaboradores estén	

valores	<p>identificados con la institución y sus valores pues de esto depende que los mismos se sientan motivados y comprometidos a velar por el cumplimiento de los objetivos de la organización, en ese sentido, de acuerdo con la más reciente Encuesta de Clima Organizacional (2023), el 96.35% de los empleados entienden que la organización promueve la identidad con la institución y sus valores y los empleados entienden que en sus áreas de trabajo se actúa conforme a estos .</p> <p>La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) cuenta con comités y/o comisiones para la toma de decisiones relacionadas a compras y contrataciones, presupuestos, calidad, riesgo operativo, Recursos Humanos, sanciones, capacitaciones, ética pública y ejecutivo.</p> <p>Con la finalidad de la divulgación de los valores de la institución, se han colocado carteles en las instalaciones de la Superintendencia que describen estos; también se encuentran disponibles en la Intranet donde cualquier colaborador puede consultarlos.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 20232. 	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Es importante involucrar al personal en las actividades de mejora, es por esto por lo que, como parte del Sistema de Gestión de Calidad, cada una	

de las áreas de la Superintendencia mide la efectividad de sus procesos a través de indicadores (ver matrices de seguimiento a la efectividad de los procesos 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024).

Las desviaciones a estos indicadores se documentan y corrigen con Planes de Acción, que implican la participación del personal involucrado en los procesos correspondientes. Por otra parte, la SIPEN ha realizado Talleres de Análisis de Causas y Formulación de Acciones de Mejora, con los que se les provee de herramientas útiles para mejorar sus procesos, detectando causas y formulando acciones correctivas o preventivas. También ha sido indispensable la participación del personal en el diseño y mejora de los procesos, formalizando su gestión mediante manuales, políticas, procedimientos e instructivos, además del sistema de gestión de la calidad.

De acuerdo con los resultados de la más reciente Encuesta de Clima Organizacional 2023, el 89.42% de los empleados encuestados valora el impacto de la encuesta en la institución mientras que un 10.58% de estos presentan algún tipo de insatisfacción. La existencia de estos comités y comisiones como mecanismo de captura de oportunidades para mejorar.

Evidencias

- Matriz de Seguimiento Efectividad de los Procesos 2023.
- Registros de las Acciones Correctivas y Reporte de Seguimiento de estas.
- Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2023.
- Conformación del Comité de Compras y Contrataciones.
- Conformación del Comité de Presupuestos.
- Conformación del Comité Institucional de la Calidad.
- Conformación del Comité de Riesgo Operativo.
- Conformación del Comité de Recursos Humanos.
- Conformación del Comité de Sanciones.
- Conformación del Comité de Capacitaciones.
- Conformación de la Comisión de Ética Pública.
- Conformación del Comité Ejecutivo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías de carteles con postulados SIPEN. • Fotografía de cartel con la política de calidad. • Fotografía del Buzón de Sugerencias del Personal. 	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>La SIPEN cuenta con un Comité de Recursos Humanos y una Comisión de Ética Pública; además de un Código de Ética y Conducta, el cual describe el comportamiento que deben modelar los funcionarios de la institución ante situaciones que puedan ocasionar conflictos de interés. Tanto la conformación de la Comisión como el Código de Ética y Conducta se encuentran disponibles a todos los empleados a través de la Intranet.</p> <p>Asimismo, la Superintendencia pone a disposición de los empleados en la Intranet el Código de Ética y Conducta de los Servidores Públicos de la Superintendencia de Pensiones.</p> <p>Su objetivo es establecer el compromiso con sus empleados, para que sus tareas y actividades se lleven a cabo cumpliendo con las normas establecidas, guiados por la honestidad, la transparencia y el respeto que el servidor público debe exhibir en el ejercicio de sus funciones, a través de un desempeño eficiente y eficaz a favor de todos los ciudadanos y en especial de la población afiliada al Sistema Dominicano de</p>	

Seguridad Social.

Asimismo, se espera que los funcionarios y empleados de la SIPEN asuman una conducta coherente con los postulados estratégicos de la institución: visión, misión y valores. Al asumir el Código de Ética y Conducta, la SIPEN junto a su equipo de trabajo se compromete a cumplir fielmente con los Principios Éticos y Valores.

De hecho, y de acuerdo con los resultados de la más reciente Encuesta de Clima Organizacional(2023), el 96.35% de los empleados encuestados conoce nuestro código de ética y conducta y está orgulloso de forma parte de la institución.

La tendencia ha sido para los años anteriores:

- 2021: 98%
- 2022: 95%

Evidencias

- Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2023.
- Impresión de pantalla de la Intranet donde se observa acceso al Comité de Ética Pública y todas las informaciones pertinentes.
- Código de Ética y Conducta.

	<ul style="list-style-type: none"> • Régimen Ético de los Servidores Públicos. • Brochure informativo sobre Conflictos de Intereses. 	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>La SIPEN cuenta con un buzón de sugerencias exclusivo del personal de la institución, mediante el cual solicita modificaciones de ciertas actividades, como también inclusión de oportunidades. Sugerencias que son evaluadas y tomadas en consideración por la institución. De igual forma, se cuenta con un Buzón referente a la Comisión de Ética, mediante el cual el personal puede consultar respecto a inquietudes referentes a la ética pública.</p> <p>Además, el 89.42% del personal encuestado valora positivamente que la institución difunde los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional de 2023.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido:</p> <p>2021: 86% 2022: 90%</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados e Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023. • Fotografía Buzón Sugerencias Interno. • Fotografía Buzón CEP-SIPEN. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del Intranet donde se observa el formulario de solicitud de la CEP-SIPEN. • Informe y memorándum enviados al Superintendente con los resultados de los formularios del Buzón de Recursos Humanos. 	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Para una adecuada gestión de las acciones definidas en el Programa de Responsabilidad Social 2023, se desarrolló un cronograma detallado, para el cual se obtuvo un 93% al 31 de diciembre de 2023, superando la meta de 90% establecida dentro de los indicadores de desempeño de la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Asimismo, fueron definidos los indicadores para las iniciativas programadas, cuyos resultados para el período, se presentan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicadores Resultado Cantidad de árboles sembrados. 600 - Porcentaje de jornadas de limpieza de costas realizadas. 100% - Porcentaje de charlas ejecutadas sobre medio ambiente y reciclaje. 100% - Porcentaje de charlas realizadas sobre el respeto a los envejecientes y a las personas con discapacidad y derechos y deberes previsionales. 100% - Porcentaje de contribuciones realizadas. 100% 	

	<p>- Porcentaje de iniciativas apoyadas. 100%</p> <p>En otro tenor, en el mes de diciembre de 2023, un grupo de colaboradores visitó el hogar geriátrico Remanso de Paz, llevando alegría a los adultos mayores que allí residen, además de donaciones de alimentos y otros artículos de uso personal.</p> <p>De igual manera la SIPEN realizó la campaña de sensibilización a propósito de la conmemoración del Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer de Mama, a través de la Intranet, correos "All SIPEN" y redes sociales. Asimismo, se llevó a cabo una jornada médica en la SIPEN, el día 18 de octubre de 2023, donde se realizaron sonomamografías y consultas de evaluación, herramientas clave en la detección y prevención del cáncer de mamas</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe del Programa de Responsabilidad Social 2023. 	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>La SIPEN implementa proyectos de mejora continua e innovación en las diferentes áreas técnicas y de apoyo, dando participación a los colaboradores correspondientes en el desarrollo de nuevas herramientas.</p> <p>Esto se evidencia a través de las acciones de mejora identificadas en las sesiones de Revisión por la Dirección, donde participan el Superintendente de Pensiones y todos los directivos de la organización</p>	

y donde se establece como meta un determinado número de acciones de mejora relativas a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y de los procesos, del servicio con respecto a los requerimientos de clientes internos y externos y la necesidad de recursos.

De estas acciones de mejora se derivan planes de innovación, y mejoras a los proyectos actuales, tales como:

- Sistema de Indicadores de Desempeño.
- Sistema de Administración de Riesgo a los Procesos.
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - (SGI).
- Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (Fénix).
- Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (SAS).

Asimismo, se han desarrollado sistemas para el año 2023:

- Sistema Administración de Certificaciones.
- Actualización de la Intranet.
- Lista de chequeo digital para enfermedad terminal y discapacidad.
- Automatización del proceso de la Comisión

Técnica de Discapacidad (CTD).

- Sistema de Firma Digital de la certificación de la CTD.
- Sistema de Administración de Riesgos de los Procesos.

Igualmente, se llevan a cabo reuniones de seguimiento a la gestión de la estrategia y de hallazgos producto de la ejecución de auditorías internas y externas, que proveen retroalimentación a colaboradores de todos los niveles con miras a fomentar iniciativas de mejora continua y el apoyo necesario a proyectos de innovación.

De acuerdo con los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional de 2023, el 82.69% de los colaboradores encuestados se encuentra muy de acuerdo o de acuerdo con que en la institución existe disposición para aceptar los cambios y se ha adoptado un enfoque adecuado hacia la modernización e innovación. Además, el 93% de los colaboradores encuestados afirmaron que participaron en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de mi institución.

Tendencia sobre aceptar los cambios y enfoque a la modernización e innovación:

- 2021: 92%
- 2022: 88%

	<p>Tendencia sobre que a los colaboradores se le permite impulsar cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar. 2023: 97%</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe y resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2023. 	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Como parte del Plan Estratégico Institucional 2021-2025, en el Eje Estratégico No. 3: Fortalecimiento Institucional, la Superintendencia de Pensiones se plantea la estrategia de optimización de los servicios tecnológicos, en busca de eficientizar los trámites operativos del Sistema Dominicano de Pensiones y los procesos internos de la institución.</p> <p>Algunas de las acciones que lleva a cabo la SIPEN para la consecución de estos objetivos están orientados a mejorar las capacidades tecnológicas de la SIPEN y la incorporación de Inteligencia de Negocios (BI) y un DATA WAREHOUSE, herramientas tecnológicas que permitirán mejorar los procesos.</p> <p>De hecho, de acuerdo con los resultados de la más reciente Encuesta de Clima Organizacional (2023) el 82.45% de los colaboradores encuestados plantean estar muy de acuerdo o de acuerdo con el hecho de que en la institución se utilizan eficientemente los recursos tecnológicos para mejorar los</p>	

	<p>procesos, trámites y servicios.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: 82.55% - 2022: 88% <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe y resultados de Encuesta de Clima Organizacional2023. 	
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>De acuerdo con los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional aplicada en el 2023, el 85.58% de los colaboradores afirman tener a tiempo los recursos que requieren para hacer su trabajo.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido:</p> <p>2021: El 82.55.%</p> <p>2021: El 91.67%</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe y resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2023. 	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>De acuerdo con los resultados de la más reciente Encuesta de Clima Organizacional (2023), el 90.87% de los colaboradores de la SIPEN que fueron encuestados afirman que Mi superior me trata con respeto, cordialidad y confianza. Y en Mi institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional.. Además, el 90.87% de los empleados encuestados afirma que su supervisor promueve la integración de los equipos de trabajo.</p> <p>Otro elemento que se pudo observar en la Encuesta de Clima Organizacional es que para 2023, el 85.58% de los encuestados entiende que en la institución cuenta con el material y recursos necesarios para el desempeño de sus funciones. Asimismo, la Superintendencia realiza anualmente una Evaluación de Desempeño a su personal a través de la cual se mide las herramientas que le proporciona el supervisor para el desempeño del trabajo y cumplimiento de las metas el 87% de los empleados tiene un nivel de satisfacción alto y considera que se le proporciona lo necesario para el efectivo desempeño y tomas de decisiones.</p> <p>En cumplimiento con el cronograma para la Gestión y Evaluación del Desempeño Laboral por Resultados y Competencias, la institución realizó en el mes de enero 2024 la aplicación de la Evaluación</p>	

de Desempeño del Personal correspondiente al año 2023, en donde el 97.00% de los colaboradores obtuvo calificaciones valoradas dentro de la categoría desempeño sobresaliente.

En adición, se utilizan matrices de medición y seguimiento a los indicadores del Plan Operativo Anual (POA); en las que se establecen objetivos y metas; verificando su cumplimiento periódicamente. Además, se utilizan matrices de medición y seguimiento a los indicadores; en las que se establecen objetivos y metas; verificando su cumplimiento periódicamente.

Por otra parte, la Superintendencia de Pensiones se encuentra en proceso de actualización del Manual de Procedimientos de Recursos Humanos (**DRH-MA-002**) para establecer las directrices para gestionar los casos de conflictos de interés y/o laboral, que se presenten.

Evidencias

- Informe y resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2020, 2021, 2022 y 2023.
- Matriz de Efectividad y Eficacia de los Procesos, 2022,2023 y 2024.
- Manual de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso (**DRH-MA-001**).
- Mapa de interrelación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

	<p>(DPD-MP-001).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos de Recursos Humanos (DRH-MA-002). • Plan Operativo Anual (POA) 2020, 2021, 2022,2023 y 2024. • Informes de Desempeño del POA 2022 Y 2023. 	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>La Superintendencia, partiendo de sus funciones establecidas en la Ley núm. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, ha diseñado sus procesos y ha formalizado la gestión de estos a través de manuales, políticas, procedimientos e instructivos, los cuales además se encuentran dentro del alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad. Partiendo de lo anterior, la SIPEN cuenta con una estructura orgánica segregada, compuesta por un Nivel Asesor, un Nivel Sustantivo u Operativo, y un Nivel de Apoyo Administrativo. La gestión de cada una de las áreas es monitoreada periódicamente a través de las matrices de seguimiento a los indicadores por Dirección.</p> <p>De acuerdo con los resultados de la más reciente Encuesta de Clima Laboral (2022), el 95.67% de los colaboradores encuestados entienden que la organización cuenta con políticas, procedimientos e instructivos de los procesos que permiten el adecuado desempeño de las funciones de la</p>	

	<p>organización.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: 95% - 2022: 94% <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama SIPEN. • Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2023. • Matrices de Seguimiento a los Indicadores por Dirección 2022 y 2023. • Mapa de interrelación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (DPD-MP-001). • Lista Maestra de Documentos (DPD-LI-001). 	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>La Superintendencia realiza anualmente a su personal la Evaluación del Desempeño Laboral por Resultados y Competencias a través de la cual se mide la calidad del trabajo realizado por los servidores en su área de competencia. En el mismo tenor, se establecen las Plantillas de Acuerdo de Desempeño para cada colaborador; cada puesto cuenta con un Descriptivo de Puestos donde están establecidas las responsabilidades de este.</p>	

	<p>De acuerdo con la más reciente Encuesta de Clima Organizacional (2023), el 68.85% de los empleados encuestados entienden que la cantidad de funciones que tienen asignadas le permiten desarrollarlas con la calidad esperada y en el tiempo estimado.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: 82% - 2022: 76% <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Evaluación de Desempeño 2023. • Acuerdos de Desempeño 2023 • Manual de Organización y Funciones (MOF). • Descriptivos de Puestos. • Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2023. 	
4) La gestión del conocimiento.	<p>En cuanto a la Gestión del Recurso Humano y la Gestión del Conocimiento, la institución ha definido estrategias para el logro de estos objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El desarrollo de las capacidades de cada empleado en términos de capacitación está determinado en la SIPEN en el plan de capacitación anual, el cual se define y establece tomando en cuenta las necesidades de cada 	

área operativa y el impacto en la prestación de los servicios.

- En cada una de las capacitaciones impartidas se incluye personal de todas las áreas, partiendo de las necesidades previamente identificadas en evaluaciones, metas institucionales y los planes de trabajo en cada área.
- Para un óptimo desempeño institucional: desarrollar, retener y fidelizar capital humano altamente calificado, e institucionalizar el conocimiento en todas las áreas, la SIPEN destina recursos de su presupuesto en actividades de capacitación, planificándolas y ejecutándolas, manteniendo un enfoque en el desarrollo y fortalecimiento institucional.

Por otra parte, la institución cuenta con un portal de Gestión del Conocimiento, el cual está diseñado con el objetivo de garantizar la transferencia, difusión y permanencia del conocimiento institucional crítico de las funciones técnicas y operativas para la operación de los procesos.

A través del portal de Gestión del Conocimiento están disponibles los contenidos e informaciones correspondientes a los conocimientos identificados como necesarios para el cumplimiento de la misión de esta entidad y la conformidad de los servicios.

De acuerdo con los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional del 2023, el 89.62% de los colaboradores encuestados entiende que las capacitaciones están alineadas con las funciones

	<p>que desempeña.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: 79% - 2022: 81% <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2023. • Proceso de Gestión del Conocimiento Institucional (DRH-PR-005). • Captura de pantalla del portal Gestión del Conocimiento. • Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2023. 	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>La institución desarrolla una comunicación interna y externa efectiva a través de diferentes mecanismos instituidos para estos fines. A este respecto, la SIPEN se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados, definiendo las responsabilidades y autoridades en todos los niveles de la organización y comunicando de manera adecuada la política de gestión de los recursos humanos considerando los planes estratégicos y operativos. Para asegurar los procesos de comunicación, la SIPEN dispone de distintos medios, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones Ejecutivas y Gerenciales. 	

- La Intranet Institucional.
- Correo Electrónico.
- Memorándums, circulares y boletines informativos.
- Mural Informativo.
- Reuniones de los diversos Comités de la institución.
- Portal Web.
- Servicios de consulta y atención al cliente a través de la página web.
- Sistema de Administración de Flujo de Información (SAFI).
- Sistema de Administración de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Sistema de Administración de Encuestas y Feedback de Usuarios de la página web de la SIPEN.

La Superintendencia de Pensiones diseña, informa e implementa el Plan de Comunicación y Relaciones Públicas. Este documento, detalla:

- Público objetivo de las iniciativas.
- Mensajes clave.
- Acciones digitales.
- Acciones de prensa y relaciones públicas.
- Comunicación interna.
- Acciones publicitarias.
- Canales de comunicación.

También, implementa diferentes mecanismos de diálogo constructivo, en un ambiente de colaboración permanente, que comunica los cambios a todos los niveles y de acuerdo con las

necesidades de la institución.

Evidencian lo descrito anteriormente, existen los diferentes Comités Internos:

- Compras y Contrataciones.
- Comité de Calidad.
- Recursos Humanos.
- Comisión de Ética Pública.
- Comité Institucional de Calidad.
- Sanciones.
- Ejecutivo.
- Capacitaciones.

Asimismo, se ha definido un Procedimiento de Recepción, Emisión y Control de Comunicaciones Internas y Externas (**DAF-PR-006**), que incluye las consideraciones de lugar para la correcta administración de estas.

En adición, la SIPEN a través de su página web y redes sociales (Twitter, YouTube, Instagram y Facebook) mantiene una comunicación activa con sus grupos de interés. En donde, se fomenta la educación y se mantiene informada a la ciudadanía sobre los avances del Sistema Dominicano de Pensiones y las actividades realizadas por esta institución.

De acuerdo con los resultados de la más reciente Encuesta de Clima Organizacional(2023), el 86% de los empleados encuestados reconoce estar de acuerdo o muy de acuerdo con que en la

institución se promueve una cultura de comunicación interna, además el 91.67% del personal encuestado reconoce que esta comunicación es efectiva.

Tendencia Cultura de comunicación interna:

- 2021: 81%
- 2022: 80%

Tendencia comunicación efectiva:

- 2021: 86%
- 2022: 78%

Evidencias

- Actas Reuniones de Alineación Estratégica (RAE) 2023- 2024.
- Actas de Reuniones de Revisión por la Dirección 2023-2024.
- Captura de pantalla de la Intranet.
- Captura de pantalla de la página web y sus servicios. (Evidencias desarrollo TIC- Evidencias captura de pantalla aplicaciones y sistemas).
- Correos de difusión de los Boletines Informativos y memorándums.
- Captura de pantalla Sistema de Administración de Documentos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de Sistema de Administración de Flujo de Información (SAFI). • Captura de pantalla de Sistema de Administración de Encuestas y Feedback de Usuarios de la página web de la SIPEN. • Foto de Mural Informativo. • Objetivos e Integrantes de los Comités Internos. • Captura de pantalla de YouTube. • Captura de pantalla de Twitter. • Captura de pantalla de Facebook. • Captura de pantalla de Instagram. • Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2023. 	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>El buen desempeño de los empleados es reconocido, a través de felicitaciones tanto escritas como verbales, así como con el otorgamiento de bonos por antigüedad en la institución y un bono por el aniversario de la entrada en funcionamiento de la Institución.</p> <p>De acuerdo con la más reciente Encuesta de Clima Organizacional (2023), el 87.12% de los colaboradores encuestados identifica que en la</p>	

	<p>institución se reconoce el logro de los resultados y un 84.23% afirma que en la institución existen retribuciones justas que favorecen el bienestar de los colaboradores.</p> <p>Tendencia: Reconocimiento de logro</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: 64% - 2022: 75% <p>Tendencia: Retribuciones justas</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: 95% - 2022: 90% <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensajes internos de reconocimiento y felicitación al personal. • Política de Bonificación por Antigüedad. • Política de Bono Aniversario. • Encuesta de Clima Organizacional 2023. 	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>La SIPEN implementa proyectos de mejora continua e innovación en las diferentes áreas técnicas y de apoyo, dando participación a los colaboradores correspondientes en el desarrollo de nuevas herramientas.</p> <p>Esto se evidencia a través de las acciones de mejora identificadas en las sesiones de Revisión por la Dirección, donde participa el Superintendente de</p>	

Pensiones y todos los directivos de la organización y donde se establece como meta un determinado número de acciones de mejora relativas a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y de los procesos, del servicio con respecto a los requerimientos de clientes internos y externos y la necesidad de recursos.

Asimismo, se llevan a cabo reuniones de seguimiento a la gestión de la estrategia y de hallazgos producto de la ejecución de auditorías internas y externas, que proveen retroalimentación a colaboradores de todos los niveles con miras a fomentar iniciativas de mejora continua y el apoyo necesario a proyectos de innovación.

Por otra parte, como muestra del compromiso hacia el seguimiento y establecimiento de la cultura de mejora continua y partiendo de que se predica con el ejemplo, es preciso resaltar que en todas las Reuniones de Alineación Estratégica (RAE), de Revisión por la Dirección y de inicio y cierre de auditorías externas al Sistema de Gestión de Calidad efectuadas durante 2022 y 2023, ha participado, sin excepción, la máxima autoridad, acompañado de los directivos de cada área donde se presentan los resultados obtenidos y se toman las decisiones sobre las acciones necesarias para el cumplimiento de las mejoras definidas.

De acuerdo con los resultados de la más reciente Encuesta de Clima Organizacional (2023), el 82.69% de los colaboradores encuestados contestaron que

en sus áreas de trabajo se permiten y toman en cuenta las ideas que impulsan el cambio y la innovación, además el 97% de los encuestados refiere que en la institución existe disposición al cambio y que la institución se ha adaptado adecuadamente hacia la modernización e innovación.

Tendencia ideas que impulsan cambio e innovación:

- 2021: 77%
- 2022: 80%

Tendencia disposición al cambio:

- 2021: 92%
- 2022: 88%

Evidencias

- Actas y listas de asistencia de Reuniones de Alineamiento Estratégica (RAE) 2023-2024.
- Actas y listas de asistencia de Reuniones de Revisión por la Dirección 2023-2024.
- Requerimientos de implementación mejoras (correos).
- Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2023.
- Formularios de acciones de correctivas, preventivas y de mejora.
- Informe de Auditoría Externa de

	<p>Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad.</p> <ul style="list-style-type: none">• Evidencias del Programa de Responsabilidad Social -2023.	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023 se observó que el 91.67 valora de manera positiva y considera que en la institución existe una comunicación efectiva, se fomenta el trabajo en equipo y se concilian los casos de diferencias con respecto a la cordialidad.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido:</p> <p>-2020: El 89.4310% valora de manera positiva y consideran que en la institución existe una comunicación efectiva.</p> <p>-2021: El 89.43% valora de manera positiva y consideran que en la institución existe una comunicación efectiva.</p> <p>-2022: El 88.28% valora de manera positiva y consideran que en la institución existe una comunicación efectiva.</p> <p>La Comisión de Ética de la SIPEN en el cumplimiento a su Programa Anual de Trabajo colocó en la institución un Buzón de Sugerencias destinado a las denuncias, solicitudes y/o sugerencias que pueda tener el personal respecto al incumplimiento del Código de Ética y Conducta. Cabe destacar que se han llevado a cabo charlas sobre la "Ley núm. 41-08 de Función Pública", con</p>	

	<p>el objetivo de ampliar y fortalecer el conocimiento de los colaboradores SIPEN sobre las normas y reglamentos vigentes para regular las relaciones laborales del personal designado para realizar funciones públicas en el Estado, dentro de un marco de profesionalización y dignificación laboral.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe y resultados Encuesta Clima Organizacional 2023. • Correos de convocatoria al taller “Ley núm. 41-08 de Función Pública y de Relaciones Laborales” impartido por el Ministerio de Administración Pública (MAP). 	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023 se evidencia que el 75.58% de los empleados expresaron que en la institución se tiene flexibilidad con los horarios de trabajo y la posibilidad de conciliar el trabajo con la vida familiar y las circunstancias personales.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido:</p> <p>-2020: El 89% de los empleados expresaron que en la institución se tiene flexibilidad con los horarios de trabajo y la posibilidad de conciliar el trabajo con la vida familiar y las circunstancias personales.</p> <p>-2021: El 89% de los empleados expresaron que en la institución se tiene flexibilidad con los horarios de trabajo y la posibilidad de conciliar el trabajo</p>	

	<p>con la vida familiar y las circunstancias personales.</p> <p>-2022: El 79.41% de los empleados expresaron que en la institución se tiene flexibilidad con los horarios de trabajo y la posibilidad de conciliar el trabajo con la vida familiar y las circunstancias personales.</p> <p>La SIPEN les concede a sus empleados una gracia de diez (10) minutos adicionales a partir de la hora reglamentaria de entrada al trabajo, en apego a lo establecido en el párrafo IV, artículo 34 del Reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública (Decreto 523-09).</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados e Informe Encuesta Clima Organizacional 2023. • Manual Inducción al Personal de Nuevo Ingreso. 	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023 se evidencia que el 84.23% de los empleados expresaron que la institución posee beneficios competitivos y retribuciones justas que procuran el bienestar de sus empleados, así como brindar posibilidades de desarrollo profesional y crecimiento en las áreas que la componen y el logro de resultados.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido:</p>	

	<p>-2020: El 89% de los empleados expresaron que la institución posee beneficios competitivos. -2021: El 89% de los empleados expresaron que la institución posee beneficios competitivos. -2022: El 79.41% de los empleados expresaron que la institución posee beneficios competitivos.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados e Informe Encuesta Clima Organizacional2023. 	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional; 20232, se evidencia que el 85.58% de los empleados valoran positivamente y están conformes con los recursos, las herramientas y la documentación que recibe de la institución para la realización de sus funciones.</p> <p>La tendencia ha sido para los años anteriores ha sido:</p> <p>-2021: El 89%. -2022: El 91.67%</p> <p>El Departamento de Servicios Generales evalúa regularmente la satisfacción de los servicios que otorga, a los fines, la encuesta de satisfacción de la mesa de ayuda de Servicios Generales está definida como obligatoria una vez que se cierra el servicio solicitado a estos.</p>	

	<p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none">• Resultados e Informe Encuesta Clima Laboral 2020, 2021, 2022, 2023.• Matriz de resultados encuesta de satisfacción de Servicios Generales 2023 y 2024.	
--	--	--

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023 se evidencia que el 89.62% del personal encuestado expresó que la institución promueve el desarrollo profesional mediante capacitaciones; además les brinda la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en el desempeño de sus labores.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido:</p> <p>-2021: El 95% del personal encuestado expresó que la institución promueve el desarrollo profesional mediante capacitaciones. -2022: El 89.62%</p> <p>En adición al Programa de Capacitación Anual, la Superintendencia de Pensiones estimula el crecimiento profesional de sus empleados, costeadando estudios superiores que éstos realizan.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2022, 2023. • Actas del Comité de Capacitaciones de las sesiones de 2022 y 2023, a través de la cual se aprobó el pago de los estudios del personal de la SIPEN. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Programas de Capacitación 2021, 2022 y 2023 y evidencias de ejecución. 	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>El compromiso asumido por el personal de la SIPEN y su grado de satisfacción con la labor que realiza dentro de la institución se evidencia en los resultados arrojados por la Encuesta de Clima Organizacional 2023, en la cual el 88% del personal encuestado manifestó su que se siente feliz haciendo mi trabajo.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe y Resultados Encuesta de Clima Organizacional2023. 	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>La Superintendencia contempla la formación de sus empleados, dando cumplimiento a sus objetivos estratégicos, a través de un Plan de Capacitación, del cual genera un informe trimestral que es remitido al Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), el cual es validado por medio de las evidencias de las formaciones recibidas por el personal. En el mismo tenor, estas evidencias son las que sustentan el subindicador No. 8.1 Plan de Capacitación correspondiente al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).</p> <p>Actualmente el subindicador No. 8.1 Plan de Capacitación, presenta una puntuación de un 59%, en vista de que el mismo va en ascenso a medida que el personal va participando en el transcurso del</p>	

año en las formaciones programadas. Asimismo, podemos resaltar que con el objetivo de capacitar al cuerpo docente del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), la Escuela Previsional de la Superintendencia de Pensiones inició una jornada educativa para formar a facilitadores con conocimientos generales sobre el Sistema Dominicano de Pensiones (SDP). La agenda educativa conjunta se realiza bajo el amparo del reciente convenio de colaboración interinstitucional entre ambas entidades, con el propósito de capacitar a los formadores del INAP para que estos se conviertan en multiplicadores de lo aprendido en la administración pública.

En la Encuesta de Clima Organizacional 2023, se observó que 89.62% de los empleados consideran que la institución brinda posibilidades de desarrollo profesional y crecimiento en las áreas que la componen, así como que reconoce el logro de los resultados y promueve políticas retributivas para el bienestar personal.

La tendencia ha sido para los años anteriores:

-2021: El 79.41% de los empleados consideran que la institución brinda posibilidades de desarrollo profesional y crecimiento.

-2022: El 89% de los empleados consideran que la institución brinda posibilidades de desarrollo profesional y crecimiento.

El 90.96% de los empleados encuestados está muy

de acuerdo o de acuerdo con la gestión realizada por la alta dirección en torno a la medición del desempeño, en lo relacionado a establecer objetivos, disponer los recursos y su estrategia de gestión.

Evidencias

- Planes de Capacitación 2022, 2023 y evidencias de ejecución.
- Resultados e Informe Encuesta de Clima Organizacional2023.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>La Superintendencia de Pensiones realiza mediciones regulares de los indicadores que hacen referencia al comportamiento de las personas que en ella labora, lo que permite dar seguimiento al nivel de tardanza o enfermedad de los empleados, así como a la rotación y los índices de baja del personal.</p> <p>Los índices de Rotación y Tardanza para el año 2023, tenemos a bien indicar fueron:</p> <ul style="list-style-type: none">- Índice de rotación de personal: 16.55% debido a los cambios internos que se produjeron en la institución con la designación de las nuevas autoridades.- Índice de tardanza: 5.19% <p>Para el año 2022, los índices de Rotación y Tardanza fueron:</p> <ul style="list-style-type: none">- Índice de rotación de personal: 2.2%- Índice de Índice de tardanza: 6.66 % <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none">• Índice de rotación de personal 2021, 2022 y	

	<p>2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de tardanza 2021, 2022 y 2023. • Imagen Buzón de Sugerencia del Personal. • Estadísticas sobre el Uso del Buzón de Sugerencia del Personal. • Porcentaje de las quejas recibidas que son atendidas. 	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Según las Evaluaciones de Desempeño realizadas, el 97.00% de los empleados se encuentra dentro del rango de sobresaliente, mientras que el 3.00% entra en el rango de superior al promedio y desempeño promedio, de acuerdo a las categorías establecidas por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en el Reglamento 525-09 de Evaluación de Desempeño y Promoción de los Servidores y funcionarios de la Administración Pública.</p> <p>La tendencia para los años anteriores ha sido:</p> <p>-2021: El 83.22% de los empleados se encuentra dentro del rango de sobresaliente, mientras que el 16.06% entra en el rango de superior al promedio y desempeño promedio.</p> <p>-2022: El 89% de los empleados se encuentra dentro del rango de sobresaliente, mientras que el 11% entra en el rango de superior al promedio y desempeño promedio.</p>	

	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Evaluación de Desempeño 2023. 	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>No se han registrado dilemas éticos.</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>El personal de la SIPEN participa activamente en el Programa de Responsabilidad Social (PRS) el cual constituye un compromiso institucional que responde al interés de la Superintendencia de Pensiones, de continuar fortaleciendo el desarrollo de iniciativas coherentes con su visión y objetivo social, para consolidar a la organización hacia una gestión socialmente responsable. El mismo representa un esfuerzo por contribuir de manera activa y voluntaria al mejoramiento social y ambiental, tomando en consideración las partes interesadas. Respecto a los períodos 2023 y 2024, se concentran 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Respeto al Medio Ambiente y a los Recursos Naturales. ○ Educación Ciudadana. ○ Relaciones con la Comunidad y Accionar Solidario <p>En este sentido, como parte de la ejecución del Programa de Responsabilidad Social del año 2023 y</p>	

2024 se han realizado diversas actividades tanto a lo externo como lo interno de la institución:

- **Reactivación del Programa de Reciclaje** dentro de las instalaciones de la Superintendencia, donde todas las áreas de la institución poseen puntos destinados para la correcta clasificación de los desechos, con un enfoque de las 3R: Reducir, Reutilizar y Reciclar. A este respecto, durante el período octubre-diciembre de 2023 quedaron descargados 182 kg de desechos sólidos no peligrosos, retirados por la Fundación Sostenibilidad 3Rs. En el mismo orden, se realizó una capacitación denominada "Vecino Verde" con el objetivo de sensibilizar al personal acerca de la correcta clasificación de los desechos sólidos que generamos en la institución, el 25 de octubre de 2023. En la misma participaron más de 50 colaboradores de la institución.
- **Concientización sobre el uso racional de energía eléctrica y agua**, así como la preservación del medio ambiente, para lo cual se creó una campaña interna a través de la Intranet, correos "All SIPEN" y charlas al personal, con el objetivo de que el mismo contribuya de primera mano con los aspectos citados, tanto dentro de la esfera de organización, como en su vida diaria. Dentro de las formaciones realizadas, se destacan: "Taller sobre el uso de Informe

del Programa de Responsabilidad Social SIPEN 2023 Página 8 energía y agua”, impartido al personal de esta Superintendencia de Pensiones, por personal del Ministerio de Energía y Minas.

- **Jornada de Reforestación**, realizada el 27 de octubre de 2023, en la Av. Ecológica en el municipio de Santo Domingo Este. Esta iniciativa de reforestación conllevó la siembra de más de 500 plantas de distintas especies tales como Guayacán, Aceituno y Pino no maderable, con el acompañamiento técnico del personal del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, con el propósito de restaurar y preservar los recursos naturales en áreas degradadas o deforestadas por distintos factores atmosféricos y externos.
- **Jornada de Limpieza de Costas**, realizada el 29 de septiembre de 2023, en la playa Los Cuadritos, en Nigua, San Cristóbal, con el acompañamiento técnico del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Esta actividad se realiza con el objetivo de crear consciencia sobre la importancia de mantener nuestras playas limpias para preservar los recursos naturales y en la misma se recolectaron centenares de residuos sólidos, plásticos y utensilios diversos que lesionan la vida marina y atentan contra la salud y el bienestar colectivo.

	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de charlas de educación cívica y previsional, orientadas a incrementar el nivel de conciencia sobre los deberes y derechos frente al Sistema Dominicano de Pensiones, conjuntamente con la Escuela Previsional SIPEN, a estudiantes de 3ro., 4to., 5to. y 6to. de secundaria con discapacidad auditiva del Instituto de Ayuda al Sordo Santa Rosa, en fecha 08 de marzo de 2023. Así mismo, se impartió a estudiantes de 6to. de secundaria del Politécnico San José De los Frailes, en el Salón de los Patriotas de la SIPEN, en fecha 13 de marzo de 2023. - En conmemoración del Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo, la SIPEN hizo entrega de juguetes didácticos donados por los colaboradores de la institución, para los niños de la Fundación Dominicana de Autismo, el 14 de abril de 2023. <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programa de Responsabilidad Social 2023 y 2024. - Informe del Programa de Responsabilidad Social 2023 	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus	La SIPEN cuenta con un procedimiento definido para la Gestión de las Consultas, Quejas, Sugerencias y Satisfacción al Cliente que utiliza la	

<p>necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Oficina de Acceso a la Información (OAI).</p> <p>Para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios dados por la OAI y vía página web, se realizan encuestas, cuyos resultados se tabulan mensualmente. De estas encuestas se adjuntan evidencia.</p> <p>De igual manera, la Superintendencia de Pensiones cuenta con la cuarta versión de la Carta de Compromiso al Ciudadano, a través de la cual asume responsabilidad de cumplir fielmente con su misión de resguardar los derechos previsionales de los afiliados al Sistema.</p> <p>Por otro lado, la SIPEN ha realizado talleres para su personal de Manejo de Conflictos, Servicio al Cliente, Relaciones Intrapersonales.</p> <p><i>No se evidencian quejas de los ciudadanos / clientes sobre el trato recibido por el personal de la institución.</i></p> <p>Asimismo, en la Encuesta de Satisfacción Productos y Partes Interesadas, personal de la institución también fue apreciado de manera positiva, considerando el 93.88% de los encuestados que los colaboradores de SIPEN tienen conocimiento para responder sus consultas y manejar soluciones individuales. El trato recibido por parte del personal de SIPEN también fue percibido como Muy Bueno (63.49%) de los encuestados, Bueno (33.86%) logrando un 97.35% de satisfacción positiva.</p>	
---	---	--

Igualmente, el **97.01%** de los encuestados consideró haber recibido un trato con igualdad, simpatía y flexibilidad.

Evidencias

- Informes Mensuales de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) 2022 - 2023.
- Cronogramas de Trabajo Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) 2022 - 2023.
- Captura de pantalla del Sistema de administración Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Tablas de Consultas – Cantidad de Servicios Solicitados Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) 2023.
- Cuarta versión Carta Compromiso con el Ciudadano.
- Estadísticas sobre los casos resueltos y pendientes en el área legal 2023.
- Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2023.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>En cumplimiento con el cronograma para la Gestión y Evaluación del Desempeño Laboral por Resultados y Competencias, la institución realizó en el mes de enero 2024 su proceso de evaluación del desempeño de sus colaboradores correspondientes al año 2023, resultando que el 97% de los colaboradores alcanzaron calificaciones valoradas como sobresalientes lo que significa que alcanzaron un rendimiento adecuado.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Técnico de Resultados de Evaluación del Desempeño Laboral 2023. • Formularios utilizados para la Evaluación del Desempeño. • Guía del Evaluador del Ministerio de Administración Pública (MAP). • Plan Operativo 2023. 	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>La Superintendencia cuenta con un renovado sistema de solicitudes de soporte técnico a través de tickets, cambiando su nombre a Mesa de Ayuda. Mediante dicha herramienta se les da entrada a las necesidades de soporte de los diferentes usuarios a través del Intranet SIPEN.</p> <p>Entre las características renovadas de la</p>	

	<p>herramienta están las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pantalla de solicitud de tickets más rápida, mejor vista y menos compleja. - Nueva pantalla para consultar el estatus de su solicitud, donde se puede ver la fecha de compromiso de solución, el técnico asignado y la actividad última que se ha realizado a dicha solicitud. - Encuesta de satisfacción de los servicios brindados mejorada. <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción de los Servicios Tecnológicos. • Captura de pantalla Sistema de Mesa de Ayuda. • Estadísticas Soportes Técnicos Registrados 2022-2023. • Captura de pantalla Sistema Automatizado de Supervisión (SAS) o Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones. 	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Teniendo en vista el desarrollo de las capacidades de su personal, la Superintendencia ha desplegado los Programas Anuales de Capacitación 2023. Además, para estos programas, se realizan Evaluaciones de Eficacia al personal, mediante las cuales se mide el valor agregado de la realización</p>	

de cada capacitación. En el mismo tenor, el cumplimiento del Plan de Capacitación institucional es monitoreado por el **Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)**, el cual recibe trimestralmente los informes que son requeridos para alimentar la puntuación del subindicador **8.1 Plan de Capacitación** que presenta el **Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)**. Para el 2023, se ejecutaron el 93% de los programas de capacitación definidos para este período.

La tendencia para los años anteriores ha sido:

- 2021: 100%
- 2022: 100%

Evidencias

- Programa Anual de Capacitación 2023.
- Evidencia de la aprobación de los Programas de Capacitación 2023.
- Puntuación sub-indicador 8.1 Plan de Capacitación.
- Informe trimestral ejecución plan de capacitación SIPEN, remitido al INAP.
- Evidencia de Evaluación de Eficacia a las Capacitaciones 2023.

<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La SIPEN presento el programa de Reconocimiento por resultados extraordinarios con el objetivo de apoyar la cultura de desempeño, reconociendo a los empleados que obtuvieron puntuaciones extraordinarias en la encuesta de Servicio Interno entre Líderes durante el período 2023-2024 Asimismo, esta Superintendencia de Pensiones ha reconocido el esfuerzo individual y de equipos en determinadas circunstancias, por medio de correos electrónicos de felicitaciones y reconocimientos tanto individual como en equipo de trabajo.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías y evidencias de "Reconoce a tu Compañero". • Correos electrónicos de reconocimientos. 	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	<p>La Superintendencia continuó con la difusión de su SPOT publicitario, campaña en redes sociales y capacitaciones de la Escuela Previsional SIPEN, con el objetivo de informar a los afiliados sobre las funciones de la institución, los beneficios y funcionamiento del Sistema Dominicano de Pensiones y los servicios que se ofrecen a través de diferentes vías. Esto 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.</p> <p>De igual manera mantenemos un cronograma de actividades de formación, tanto virtual como presencial impartidas, a saber:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones.2. Regulación y Supervisión de las Inversiones de los Fondos de Pensiones.3. Marco Regulatorio del Sistema Dominicano de Pensiones.4. Procesos Operativos sobre Afiliación,	

Traspaso y Estado de Cuenta.

Para el período de julio-diciembre del año 2023, la Escuela Previsional SIPEN mediante cursos, talleres y diplomados capacitó un total de 1,895 personas.

Mientras que los portales web de Educación Previsional se recibieron durante el año 2023 un total de 11,635 visitas únicas.

El índice de satisfacción general consolidado de las actividades formativas y del portal web de Educación Previsional, es de un 100% para el semestre julio-diciembre 2023. Mientras que el índice de satisfacción anual, tomando en consideración los resultados del primer semestre 2022 fue de un 95.6% y el resultado del segundo semestre 2022 de 97%.

Mientras que el índice de satisfacción anual, tomando en consideración los resultados del primer semestre 2021 es de un 96.2% y el consolidado del segundo semestre de 98%, dan como resultado un consolidado del año 2021 de un 97%.

Evidencias

- Calendario de la Escuela Previsional 2023.
- Informe Análisis Semestral de Resultados. Encuesta de Satisfacción Acciones Formativas y Portal Web de Educación

	Previsional 2022-2024.	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>El Índice de Transparencia de la SIPEN, de acuerdo a las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), es de un 89.62% al corte diciembre 2023.</p> <p>Mientras, que este índice de acuerdo con las últimas evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), es en promedio de un 93% durante el primer trimestre de 2024.</p> <p>La SIPEN ofrece un servicio personalizado a los afiliados que solicitan los diferentes tipos de informaciones, siendo atendidos por un personal profesional capacitado para orientar y responder sus diferentes inquietudes, basados en la política de calidad, garantizando sus derechos previsionales a través de una gestión basada en la excelencia de los servicios y la mejora continua de nuestros procesos, así como la satisfacción de las expectativas de los afiliados y sus beneficiarios.</p> <p>A través de Encuestas de Satisfacción de Servicios Presenciales y en Línea, así como de Productos y Servicios a nuestros ciudadanos/clientes y otras partes interesadas medimos el grado de satisfacción con relación al servicio prestado.</p> <p>En otro sentido, la página web cuenta con herramientas de medición de los servicios que tenemos a disposición de los ciudadanos/clientes</p>	

con el propósito de facilitar mayor comprensión, así como permitir evaluar el nivel de percepción que tienen los ciudadanos/clientes sobre nuestra imagen global. A saber, contamos con un Sistema de Administración de Consultas, a través de la Oficina de Acceso a la Información Pública.

Los resultados de las encuestas son analizados en las Revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad, para encauzar acciones tendentes a mejorar la percepción y a eliminar las causas de quejas.

Cabe destacar que en el semestre julio a diciembre 2023 se registró un acceso único al portal web de Educación Previsional de 11,635 según la data recibida de Google Analytics. Para el período previamente citado, la Escuela Previsional, capacitó un total de 21 personas en modalidad de taller, pero al integrar las capacitaciones que no conllevan evaluación como las charlas y seminarios, impactamos en general a un total de 408 personas, dejando un total consolidado de 1,895 personas capacitadas en el año 2023.

El índice de satisfacción general consolidado de las actividades formativas y del portal web de Educación Previsional, es de un 100% para el semestre julio-diciembre 2023.

En cuanto al resultado obtenido durante el 2023 en la Encuesta de Satisfacción de Productos Servicios (Partes Interesadas), el personal de la institución fue apreciado de manera positiva en un 97.35%

respecto al trato recibido.

Con respecto a los aspectos señalados en el párrafo anterior, en los últimos años la tendencia ha sido:

-2020: 90.14% el personal de la institución fue apreciado de manera positiva.

-2021: 95.55% el personal de la institución fue apreciado de manera positiva.

-2022:94.12% el personal de la institución fue apreciado de manera positiva.

Evidencias

- Informes de Resultados Encuestas de Servicios en Línea 2023.
- Cuestionario de la Encuesta de Satisfacción Servicios en Línea.
- Procedimiento Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (**DPD-PR-011**).
- Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a (Partes Interesadas) 2023.
- Informes de Evaluación del Portal de Transparencia (DIGEIG) 2023- 2024.
- Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública.
- Informes Mensuales de la Oficina de

	<p>Acceso a la Información (OAI 2023-2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Seguimiento a la Eficiencia y Eficacia de los Procesos (DPD-FO-023) 20232024. • Imágenes del administrador de las consultas de la oficina de acceso a la información. 	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Fomentando su valor de Compromiso Social, la SIPEN mantuvo el apoyo que brinda a los ciudadanos más necesitados. Asimismo, este sostén lo perciben los empleados, los cuales ven a la SIPEN como la ayuda idónea en situaciones de emergencia.</p> <p>La institución mantiene su alto compromiso a favor de las causas sociales, para ello se ocupa de informar a sus empleados sobre la importancia de asumir una conciencia de apoyo a las personas en situación de desventaja. En adición a esto, en conjunto con los entes encargados de promover y proteger a las personas con discapacidad y de edad avanzada, imparte charlas de sensibilización a todo su personal.</p> <p>En adición a lo anterior expuesto, la SIPEN ha dispuesto los recursos necesarios y cuenta con una persona con discapacidad visual dentro del Departamento de Atención al Usuario; quien ofrece sus servicios con la asistente del sistema informático JAWS.</p>	

En conmemoración del Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo que se celebró el día 2 de abril, la SIPEN realizó la entrega de juguetes didácticos donados por los colaboradores de nuestra institución para los niños de la Fundación Dominicana de Autismo.

Asimismo, coordina actividades tales como la campaña "Tapitas x Quimio", en conmemoración del Día Mundial del Reciclaje. Esta iniciativa tuvo objetivo recolectar tapas de plástico para ser recicladas, con el fin de cambiarlas por quimioterapias para niños y niñas con cáncer en la República Dominicana. Los colaboradores lograron la recolección de aproximadamente 3,500 tapas plásticas de refrescos, agua, jugos y botellones. Esta acción, además de contribuir con la preservación del medio ambiente, es una muestra del accionar solidario de la SIPEN.

Asimismo, en diciembre del año 2023, un grupo de colaboradores de la SIPEN visitó el hogar geriátrico Remanso de Paz, donde brindaron compañía y alegría a los adultos mayores residentes, además de realizar donaciones de alimentos y otros artículos de uso personal.

Con la finalidad de que los empleados adquieran una amplia variedad de productos de la canasta básica familiar, a precios asequibles y de productores locales, la SIPEN coordina actividades junto a la Bodega Móvil de INESPRES, ofreciendo una variedad de productos agropecuarios.

	<p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de acceso a las instalaciones de la SIPEN para personas con discapacidad y/o embarazadas (rampa y parqueo debidamente identificado). • Contrato Fijo Personal con discapacidad visual. • Informe del Programa de Responsabilidad Social 2023. 	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>El 98.79% de los encuestados califica de manera positiva la percepción que tiene sobre la SIPEN con relación a su gestión en temas medioambientales? (limpieza, ambiente, ruido, iluminación, instalaciones, etc.). El comportamiento de este aspecto en dimensiones similares, en los años anteriores, ha sido de la siguiente manera:</p> <p>-2020: 86% de los encuestados califica de manera positiva el ámbito de acción de la SIPEN. -2021: 91% de los encuestados califica de manera positiva el ámbito de acción de la SIPEN. -2022: 86.62 de los encuestados califica de manera positiva el ámbito de acción de la SIPEN.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a 	

	(Partes Interesadas) 2020- 2023.	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>El Índice de Transparencia de la SIPEN, de acuerdo con las últimas evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), es en promedio de un 93% durante el primer trimestre de 2024. Esta información se puede constatar en la página web de la Superintendencia de Pensiones, donde se publican dichas calificaciones dichas calificaciones en cumplimiento de la Ley Núm. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública y de Gobierno Electrónico.</p> <p>La percepción de los encuestados en el Informe de la Encuesta de Productos y Servicios Partes Interesadas del año 2022, el 72.77% tiene la percepción de que la SIPEN mantiene un ambiente participación democrática, tanto en sus conferencias, consultas y proceso de toma de decisiones. Mientras que durante el año 2023, el 91.89% de los encuestados califica de forma positiva respecto a esta variable, presentando un incremento de 19% respecto al período 2022.</p> <p>A modo detallado, podemos indicar que:</p> <p>Respecto a la Transparencia; Durante el 2022 el 92.16% de los encuestados tiene una percepción positiva sobre el comportamiento ético de la SIPEN. Mientras que, en el 2023, el 99.44% valora de forma positiva esta dimensión.</p>	

De modo general, podemos indicar que, durante el año 2022 en referencia al ámbito de acción de la entidad como tal, abordando temas de interés como su impacto en el medio ambiente, su impacto en la sociedad con relación a la sostenibilidad económica y a la calidad de vida, su comportamiento ético, su participación democrática y su presencia en los medios de comunicación en promedio, el 86.62% de los encuestados los califica de manera positiva. Mientras que, durante el año 2023, en promedio es de 95.7%.

La tendencia para los años anteriores ha sido:

-2021: En la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas se miden varios factores que aportan a la participación de la SIPEN en la comunidad que le rodea. Obteniendo una aceptación por parte de los encuestados de 96.25%.

-2020: En la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas se miden varios factores que aportan a la participación de la SIPEN en la comunidad que le rodea. Obteniendo una aceptación por parte de los encuestados de 92.58%.

Esto también es medible en la Encuesta de Clima Organizacional en la cual se verifica la valoración en cuanto a igualdad de oportunidades y trato justo. Por lo que, para el 2022, un 86.46% de los

empleados aprecian de manera positiva y consideran que la institución brinda posibilidad de desarrollo profesional y crecimiento en las áreas que la componen, así como que reconoce el logro de los resultados y promueve políticas retributivas para el bienestar personal. Respecto a la encuesta aplicada durante el 2023, la dimensión vinculada a capacitación especializada y desarrollo, arroja un 89.62% en su nivel de satisfacción.

La tendencia de la Encuesta de Clima Organizacional en la dimensión de Retribución y Desarrollo Personal los años anteriores ha sido:

-2020: 89.00% consideró que la institución brinda posibilidad de desarrollo profesional y crecimiento en las áreas que la componen, así como que reconoce el logro de los resultados y promueve políticas retributivas para el bienestar personal.

-2021: 79.41% consideró que la institución brinda posibilidad de desarrollo profesional y crecimiento en las áreas que la componen, así como que reconoce el logro de los resultados y promueve políticas retributivas para el bienestar personal.

-2022: 86.46 consideró de manera positiva la retribución y desarrollo profesional.

Evidencias

- Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>(Partes Interesadas)2020-2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del Portal de Transparencia 2024. • Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020-2023. • Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a (Partes Interesadas)2020-2023. 	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>La SIPEN se preocupa por cumplir con las normas medio ambientales y la preservación de los recursos, concientizando al personal a través de correos electrónicos, mensajes sobre ahorro de energía y otras acciones definidas en el Programa de Responsabilidad Social 2023, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Continuación del Programa de Reciclaje dentro de las instalaciones de la Superintendencia, donde todas las áreas de la institución poseen puntos destinados para la correcta clasificación de los desechos, con un enfoque de las 3R: Reducir, Reutilizar y Reciclar. A este respecto, durante el período octubre-diciembre de 2023 quedaron descargados 182 kg de desechos sólidos no peligrosos, retirados por la Fundación Sostenibilidad 3Rs. En el mismo orden, se realizó una capacitación denominada "Vecino Verde" con el objetivo de sensibilizar al personal 	

acerca de la correcta clasificación de los desechos sólidos que generamos en la institución, el 25 de octubre de 2023. En la misma participaron más de 50 colaboradores de la institución.

- **Concientización sobre el uso racional de energía eléctrica y agua**, así como la preservación del medio ambiente, para lo cual se creó una campaña interna a través de la Intranet, correos "All SIPEN" y charlas al personal, con el objetivo de que el mismo contribuya de primera mano con los aspectos citados, tanto dentro de la esfera de organización, como en su vida diaria. Dentro de las formaciones realizadas, se destacan: "Taller sobre el uso de energía y agua", impartido al personal de esta Superintendencia de Pensiones, por el Ministerio de Energía y Minas.
- **Jornadas de Reforestación**, realizada el 27 de octubre de 2023, en la Av. Ecológica en el municipio de Santo Domingo Este. Esta iniciativa de reforestación conllevó la siembra de más de 500 plantas de distintas especies tales como Guayacán, Aceituno y Pino no maderable, con el acompañamiento técnico del personal del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, con el propósito de restaurar y preservar los recursos naturales en áreas degradadas o deforestadas por distintos factores atmosféricos y externos.

- **Jornadas de Limpieza de Costas**, realizada el 29 de septiembre de 2023, en la playa Los Cuadritos, en Nigua, San Cristóbal, con el acompañamiento técnico del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Esta actividad se realiza con el objetivo de crear conciencia sobre la importancia de mantener nuestras playas limpias para preservar los recursos naturales y en la misma se recolectaron centenares de residuos sólidos, plásticos y utensilios diversos que lesionan la vida marina y atentan contra la salud y el bienestar colectivo.

Respecto al cumplimiento del pilar "Respeto al Medio ambiente y a los Recursos Naturales", establecido en el Programa de Responsabilidad Social, hasta la fecha se han desarrollado iniciativas para promover una cultura de reciclaje en la institución, por medio de la colocación de estaciones de recolección de desperdicios clasificados en Papel, Cartón y Plásticos. Tales como la campaña "Tapitas x Quimio", en conmemoración del Día Mundial del Reciclaje. Esta iniciativa tuvo objetivo recolectar tapas de plástico para ser recicladas, con el fin de cambiarlas por quimioterapias para niños y niñas con cáncer en la República Dominicana. Los colaboradores lograron la recolección de aproximadamente 3,500 tapas plásticas de refrescos, agua, jugos y botellones. Esta acción, además de contribuir con la preservación

del medio ambiente, es una muestra del accionar solidario de la SIPEN.

Es importante resaltar que SIPEN implementó **el Índice de Satisfacción de las Actividades del Programa de Responsabilidad Social**, el cual establece un mecanismo de medición de la percepción sobre las actividades del programa de responsabilidad social, permitiendo así implementar mejoras al proceso. Respecto al cumplimiento del cronograma se obtuvo un **93% de cumplimiento del Programa de Responsabilidad Social** al cierre del 31 de diciembre del 2023.

Tendencias:-2020: 95% al cierre del 31 de diciembre, respecto al *Índice de Satisfacción de las Actividades del Programa de Responsabilidad Social*.

-2021: 98% al cierre del 31 de diciembre, respecto al *Índice de Satisfacción de las Actividades del Programa de Responsabilidad Social*.

-2022:99% al cierre del 31 de diciembre, respecto al *Índice de Satisfacción de las Actividades del Programa de Responsabilidad Social*.

Evidencias

- Programa de Responsabilidad Social 2023 - 2024.
- Informes del Programa de Responsabilidad

	<p>Social 2020-2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocación y uso de puestos de reciclaje en diferentes áreas de la institución. • Correo informativo Ahorro de Energía y Agua. • Correos informativos días conmemorativos. • Correo informativo sobre la Regla de las 3R. • Correo informativo sobre la Preservación del Medio Ambiente. • Charla sobre el "Ahorro de Energía y Agua", impartido por el Ministerio de Energía y Minas, vía plataforma virtual Teams, al personal de la SIPEN. • Convocatoria a Charlas impartidas. 	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>La entidad cuenta con tres áreas de parqueos, incluyendo una de visitantes y rampa para personas con discapacidad, así como en su interior, ascensor y escaleras.</p> <p>Con respecto al acceso a transporte público, la SIPEN está ubicada en la avenida México #30, en el sector Gascue, con rutas del transporte público a sus alrededores, cuenta con parqueos para empleados en sótano y otro con salida a la calle Pedro Henríquez Ureña; así mismo, el parqueo</p>	

frontal ubicado en la avenida México, está disponible para el público en general. En la actualidad se encuentra en construcción un nuevo parqueo, el cual permitirá un acceso a la institución para los ciudadanos/clientes más fluido y cómodo.

En su encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas, la SIPEN evalúa la percepción por parte de los ciudadanos/clientes con relación a los horarios de apertura al público, la disponibilidad de parqueo, el tiempo de espera para recibir atención, las instalaciones de las oficinas y las consultas vía Web y telefónica. En este respecto, para el 2023 la valoración positiva fue de un 86.73%.

La tendencia para años anteriores ha sido:

2020: El 75.77% de los encuestados valora de manera positiva facilidad de acceso de la entidad.

2021: El 91.46% de los encuestados valora de manera positiva facilidad de acceso de la entidad.

2022: El 88.07 de los encuestados valora de manera positiva facilidad de acceso a la entidad.

Evidencias

- Imágenes de parqueo para personas embazadas y personas con algún grado de discapacidad.
- Imagen de Google Maps mostrando la ubicación de la Superintendencia y las

	<p>diferentes vías en las que se puede llegar la SIPEN.</p> <ul style="list-style-type: none">• Imágenes de construcción nuevo parqueo.• Informe de Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas 2023.• Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a (Partes Interesadas) 2020-2023.	
--	---	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>La SIPEN se preocupa por cumplir con las normas medio ambientales y la preservación de los recursos, concientizando al personal a través de correos electrónicos, mensajes sobre ahorro de energía y otras acciones definidas en el Programa de Responsabilidad Social 2023, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Continuación del Programa de Reciclaje dentro de las instalaciones de la Superintendencia, donde todas las áreas de la institución poseen puntos destinados para la correcta clasificación de los desechos, con un enfoque de las 3R: Reducir, Reutilizar y Reciclar. A este respecto, durante el período octubre-diciembre de 2023 quedaron descargados 182 kg de desechos sólidos no peligrosos, retirados por la Fundación Sostenibilidad 3Rs. En el mismo orden, se realizó una capacitación denominada "Vecino Verde" con el objetivo de sensibilizar al personal acerca de la correcta clasificación de los desechos sólidos que generamos en la institución, el 25 de octubre de 2023. En la misma participaron más de 50 colaboradores de la institución. - Concientización sobre el uso racional de energía eléctrica y agua, así como la 	

preservación del medio ambiente, para lo cual se creó una campaña interna a través de la Intranet, correos "All SIPEN" y charlas al personal, con el objetivo de que el mismo contribuya de primera mano con los aspectos citados, tanto dentro de la esfera de organización, como en su vida diaria. Dentro de las formaciones realizadas, se destacan: "Taller sobre el uso de energía y agua", impartido al personal de esta Superintendencia de Pensiones, por el Ministerio de Energía y Minas.

- **Jornadas de Reforestación**, realizada el 27 de octubre de 2023, en la Av. Ecológica en el municipio de Santo Domingo Este. Esta iniciativa de reforestación conllevó la siembra de más de 500 plantas de distintas especies tales como Guayacán, Aceituno y Pino no maderable, con el acompañamiento técnico del personal del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, con el propósito de restaurar y preservar los recursos naturales en áreas degradadas o deforestadas por distintos factores atmosféricos y externos.
- **Jornadas de Limpieza de Costas**, realizada el 29 de septiembre de 2023, en la playa Los Cuadritos, en Nigua, San Cristóbal, con el acompañamiento técnico del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Esta actividad se realiza con el objetivo de crear consciencia sobre la importancia de

mantener nuestras playas limpias para preservar los recursos naturales y en la misma se recolectaron centenares de residuos sólidos, plásticos y utensilios diversos que lesionan la vida marina y atentan contra la salud y el bienestar colectivo.

Respecto al cumplimiento del pilar "Respeto al Medio ambiente y a los Recursos Naturales", establecido en el Programa de Responsabilidad Social, hasta la fecha se han desarrollado iniciativas para promover una cultura de reciclaje en la institución, por medio de la colocación de estaciones de recolección de desperdicios clasificados en Papel, Cartón y Plásticos.

Es importante resaltar que SIPEN implementó **el Índice de Satisfacción de las Actividades del Programa de Responsabilidad Social**, el cual establece un mecanismo de medición de la percepción sobre las actividades del programa de responsabilidad social, permitiendo así implementar mejoras al proceso. Respecto al cumplimiento del cronograma se obtuvo un **93% de cumplimiento del Programa de Responsabilidad Social** al cierre del 31 de diciembre del 2023.

Tendencias:

-2020: 95% al cierre del 31 de diciembre, respecto al *Índice de Satisfacción de las Actividades del*

	<p><i>Programa de Responsabilidad Social.</i></p> <p>-2021: 98% al cierre del 31 de diciembre, respecto al <i>Índice de Satisfacción de las Actividades del Programa de Responsabilidad Social.</i></p> <p>-2022:99% al cierre del 31 de diciembre, respecto al <i>Índice de Satisfacción de las Actividades del Programa de Responsabilidad Social.</i></p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Programa de Responsabilidad Social 2020-2023. • Programa de Responsabilidad Social 2023. • Colocación y uso de puestos de reciclaje en diferentes áreas de la institución. • Correos informativos días conmemorativos • Correo informativo sobre la Regla de las 3R. • Charla sobre el "Ahorro de Energía y Agua", impartido por el Ministerio de Energía y Minas, vía plataforma virtual Teams, al personal de la SIPEN. • Convocatoria a charlas impartidas. 	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la</p>	<p>Para la SIPEN es importante mantener una comunicación efectiva con los demás entes del sistema. En este tenor, el Superintendente de</p>	

<p>comunidad.</p>	<p>Pensiones efectúa reuniones periódicas con el Sector Laboral, las Administradoras de Fondos de Pensiones, entre otros. Así como acuerdos de cooperación interinstitucionales. A los fines, citamos a continuación sus participaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Panel de CODES “Una vista al panorama actual del Sistema Dominicano de Pensiones”. - Taller con colaboradores de Nestlé Dominicana. - Encuentro con la Organización Nacional de Empresas Comerciales, Inc. (ONEC). - 4to Foro del Mercado de Valores por la Asociación de Puestos de Bolsa. - Firma de acuerdo interinstitucional con la Asociación de Bancos Múltiples de la República Dominicana (ABA). - Lanzamiento especialidad en Planes y Fondos de Pensiones en UNAPE. - Toque de campana por la emisión de las acciones de César Iglesias. - Firma de acuerdo interinstitucional con la Asociación de Hoteles y Turismo (ASONAHORES). - Firma de acuerdo de coordinación educativa con la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP). - Firma de acuerdo con la Federación Dominicana de Cámaras de Comercio y Producción de la República Dominicana (FEDOCAMARAS). - Inauguración XXV Feria Internacional del 	
-------------------	--	--

	<p>Libro 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Feria de Exposición Comercial de ASONAHORES. - Encuentro con la Comisión de Seguridad Social de la Cámara de Diputados. - Conferencia Anual de Inversionistas 2023. - Jornada de Limpieza de Costas junto al Ministerio de Medio Ambiente. - Inauguración de la primera feria sobre el mercado de capitales dominicano de la Superintendencia del Mercado de Valores. - Inauguración XXI Congreso sobre Prevención de Riesgos Laborales. - Encuentro FIAP - AMAFORE 2023 en México. - X Encuentro de Supervisores de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS). - 1era Feria Financiera “Finanzas con Cucharitas”. - Foro Internacional de Administradoras de Fondos de Inversiones (ADOSAFI). - Evento “Nuevos Tiempos en el Mercado de Valores Summit 2023” de la Revista Market Brief . - Mesa de acción de gracias por aniversario de la SIPEN. - Panel “Regulaciones en materia de inversión turística” en el 6to Foro de inversión turística de ASONAHORES. - Inauguración de la primera fase del Puerto Cabo Rojo en Pedernales. - Foro económico del Periódico Hoy. 	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> - Tedeum en la Catedral Primada de América en conmemoración del día de la Independencia Nacional. - Lanzamiento diplomado sobre el Sistema Dominicano de Pensiones junto a UNICARIBE. - Apertura del Diplomado en Periodismo Económico y Financiero en la Universidad Católica de Santo Domingo. - Reuniones anuales de las Asambleas de Gobernadores del Banco Interamericano del Desarrollo (BID). - Inauguración Semana Económica y Financiera del Banco Central. - Graduación colaboradores de la SIPEN del Diplomado de Seguridad Social impartido por el Consejo Nacional de Seguridad Social. - La Semanal con la Prensa del Presidente Luis Abinader. - Firma de convenio histórico en el Día Internacional del Trabajador. - Misa de Acción de Gracias organizada por el Consejo Nacional de la Seguridad Social <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias diversas. • Notas de prensa de la sección de noticias de la página web SIPEN. 	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y	SIPEN recopila las informaciones relevantes	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>difundidas en los diferentes medios de comunicación relacionadas al Sistema Previsional, las cuales se divulgan diariamente a través de reportes de prensa a los Directores y Encargados de las distintas áreas, bajo la responsabilidad del Departamento de Comunicaciones.</p> <p>Con respecto a la imagen de la SIPEN, el 43.86% de los encuestados consideró la misma con muy alta valoración, un 52.63% la catalogó como alta valoración, mientras que el 2.34% la valoró como baja y apenas el 1.17% como muy baja, teniendo así que un 96.46% de las partes interesadas encuestadas durante el 2023 valora de manera positiva la imagen institucional de la SIPEN.</p> <p>La tendencia para años anteriores ha sido:</p> <p>-2020: Respecto a la imagen de la SIPEN según los encuestados tienen una valoración positiva de 91.38%.</p> <p>-2021: Respecto a la imagen de la SIPEN según los encuestados tienen una valoración positiva de 95.05%.</p> <p>-2022: Respecto a la imagen de la SIPEN según los encuestados tienen una valoración positiva de 92.16%.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de prensa 2023-2024. • Informe de Resultados Encuesta de 	
---	---	--

	Satisfacción de Productos y Servicios a (Partes Interesadas) 2020-2023.	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.</p>	<p>La SIPEN mantiene su alto compromiso a favor de las causas sociales, para ello se ocupa de informar a sus empleados sobre la importancia de asumir una conciencia de apoyo a las personas en situación de desventaja. En adición a esto, en conjunto con los entes encargados de promover y proteger a las personas con discapacidad y de edad avanzada, imparte charlas de sensibilización a todo su personal.</p> <p>En adición a lo anterior expuesto, la SIPEN ha dispuesto los recursos necesarios y ha contratado a una persona con discapacidad dentro de la Oficina de Acceso a la Información Pública; quien ofrece sus servicios con la asistente del sistema informático JAWS.</p> <p>Considerando las necesidades de los empleados o visitantes que presentan alguna discapacidad, la entidad dispone con estructura física adecuada que facilita la movilidad de los discapacitados, cumpliendo con los patrones que exigen la habilitación de rampas y parqueos señalizados en las edificaciones, tal y como se puede verificar en la sede de la institución</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de acceso a las instalaciones de la SIPEN para personas con discapacidad y/o 	

	<p>embarazadas (rampa y parqueo debidamente identificado).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sala de Lactancia. • Vista de la fachada principal de la sede. • Vista de la rampa de fácil acceso a discapacitados. • Vista de parqueo señalizado para personas discapacitadas y embarazadas. • Contrato fijo personal con discapacidad visual. 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Para la SIPEN es importante mantener el apoyo a proyectos de desarrollo nacional e internacional, manifestándolo a través de participaciones en congresos internacionales de entidades del sistema de pensiones, así como también a entidades que realizan acciones a favor de la seguridad, salud y la economía en el país. A los fines, citamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convenios de colaboración con la Universidad UNICARIBE. - Participación en reuniones coordinadas con el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y otros involucrados al Sistema Dominicano de Seguridad Social. - Reuniones con la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones. 	

- Participación de la SIPEN en conjunto con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), en el Taller Registro de Empresa en TSS y los Beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones.
- Participación de la SIPEN en capacitación virtual a la membresía de la Asociación Dominicana de Bancos Múltiples Inc. (ABA).
- La SIPEN en colaboración con la Federación Dominicana de Cámaras de Comercio (Fedocámaras), realizó una capacitación a más de 40 trabajadores de empresas afiliadas a la entidad y a estudiantes de contabilidad del Instituto Tecnológico México.
- Participación de la SIPEN en la 64.^a reunión Anual de la Asamblea de Gobernadores del Banco Interamericano de Desarrollo y la 38.^a del BID Invest, que se celebraron en Punta Cana, espacio donde se plantearon soluciones y oportunidades de desarrollo para América Latina y el Caribe.
- Participación de la SIPEN en reunión con personal de UNIPAGO y Dirección de las Comisiones Médicas (CMNR). Tema: implementación de la digitalización de los procesos de las CMNR (SIGEBEN).
- Participación de la SIPEN en reunión con Maricris González, de UNIPAGO, para tratar la verificación de acceso al servicio para hacer pruebas en SIGEBEN.
- Participación de la SIPEN en el

	<p>Encuentro de Supervisores AIOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en Mesa de Diálogo Multiactor sobre Pensiones, en el Auditorio del Banco Central. - Participación de la SIPEN en reunión con el equipo del Consejo Nacional de Competitividad, para tratar el Programa Burocracia Cero. - Participación de la SIPEN en reunión con el Equipo Ejecutivo del HUB de Innovación Financiera. - Participación de la SIPEN en reuniones de la Comisión de Inversiones de AIOS. - Participación de la SIPEN en reunión con el Banco Mundial sobre proyecto de inversión para la Transformación Industrial Verde y Resiliente de República Dominicana. - Participación de la SIPEN en reunión con el equipo técnico del grupo temático de Open Finance (Finanzas Abiertas), como parte de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2022-2030. - Participación de la SIPEN en el encuentro con consultores de la Asociación Internacional de Parques Cibernéticos que están asesorando al Parque Cibernético de Punta Bergantín en el BC en el marco del HUB de innovación financiera. - Participación de la SIPEN en el programa radial SUMAS radio, que conduce el especialista en inversiones y finanzas Santiago Sicard, donde se 	
--	--	--

	<p>abordó temas relacionados a la supervisión que realiza la SIPEN al proceso de inversiones y al monitoreo permanente a las transacciones que hacen las AFP en favor de los fondos que administran.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en la reunión con ADOSAFI para discusión sobre los llamados de capital (capital calls) y el apalancamiento de los fondos de inversión. - Participación de la SIPEN en reunión ADOSAFI- Presentación datos estadísticos de las inversiones realizadas por los fondos de inversión. - Participación de la SIPEN en el taller “El desarrollo del Mercado de derivados en República Dominicana: una herramienta para la gestión de riesgo” y primer taller “El Desarrollo del Mercado de Dinero e Interbancario”, gestionado por el Banco Central. - Participación de la SIPEN en reunión con el comité de inversiones de la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP), para tratar temas de interés de los fondos de pensiones. - Participación de la SIPEN en reunión técnica con la Securities and Exchange Commission (SEC) de los Estados Unidos, gestionada por la Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV). - Participación de la SIPEN en Foro de 	
--	---	--

	<p>Inversión Turística, gestionado por la Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en reunión virtual del Subgrupo Técnico de Factoring y Leasing Financiero e Inmobiliario en la "Introducción al Anteproyecto de Ley de Factoraje", organizado por el Banco Central. - Participación de la SIPEN en el webinar del BID-RedPLAC relativo al lanzamiento del estudio ¿Cómo avanzar hacia pensiones sostenibles para sociedades más longevas?. - Participación de la SIPEN en el Taller "El desarrollo del Mercado de derivados en República Dominicana: una herramienta para la gestión de riesgo" y en el primer taller "El Desarrollo del Mercado de Dinero e Interbancario", organizado por el IFC. - Participación de la SIPEN en las Charlas Feller Rate para SIPEN: Metodologías de Clasificación de Riesgos de Corporaciones. - Participación de la SIPEN en la reunión convocada por el comité de inversiones de la Asociación Internacional de Organismos Supervisores de AFP (AIOS), para tratar tema de proyecto de interés. - Participación de la SIPEN en reunión con la empresa DRUPE para la revisión del diseño del nuevo sistema de gestión de información sobre las inversiones de los 	
--	--	--

	<p>fondos de pensiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en las charlas ofrecidas por Feller Rate sobre las metodologías de clasificación de riesgos de corporaciones, de fondos de inversión, de titularización y de compañías de seguros, respectivamente. - Participación de la SIPEN en reunión con las superintendencias de Chile y Colombia, respectivamente, para conocer la experiencia en la implementación del modelo de supervisión basado en riesgos. - Participación de la SIPEN en reunión con la Asociación de fiduciarias (ASOFIDOM) para tratar la posibilidad de patrimonio separados de las aseguradoras en renta vitalicia. - Participación de la SIPEN en el evento "Sostenibilidad de la Banca Múltiple de República Dominicana", organizado por la Asociación de Bancos de la República Dominicana (ABA). - Participación de la SIPEN en la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), titulado: "Fortalecimiento de los sistemas de pensiones para la ampliación de la cobertura, la suficiencia y la sostenibilidad financiera". - Participación de la SIPEN en el taller de Socializaciones de los Lineamientos para la Formulación de los Anteproyectos Físicos-Financieros del año 2024. 	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

- Participación de la SIPEN en reunión con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) para tratar las inquietudes concernientes al proceso del Levantamiento Nacional de Capacidades de Monitoreo y Evaluación.
- Participación de la SIPEN en el conversatorio "Reforma de Pensiones en Chile, Propuesta Original, Potenciales Indicaciones y Lecciones para República Dominicana" realizado por el Sr. Marco Morales en la Superintendencia de Pensiones.
- Participación de la SIPEN en socialización de las pautas generales para la elaboración del Informe de Autoevaluación Anual del Desempeño Presupuestario, auspiciado por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).
- Participación de la SIPEN en reunión virtual sobre avances de la implementación de la Ley de Garantía Mobiliarias y el Sistema Electrónico de Garantías Mobiliaria (SEGM), así como del proyecto de ley de factoring y leasing.
- Participación de la SIPEN en reunión virtual con el personal de la Superintendencia de Costa Rica para abordar la experiencia a nivel de Supervisión basada en Riesgos a las AFPs.

La Superintendencia continuó con la difusión de su SPOT publicitario, campaña en redes sociales y capacitaciones de la Escuela Previsional SIPEN, con el objetivo de informar a los afiliados sobre las funciones de la institución, los beneficios y funcionamiento del Sistema Dominicano de Pensiones y los servicios que se ofrecen a través de diferentes vías. Esto 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.

De igual manera mantenemos un cronograma de actividades de formación, tanto virtual como presencial impartidas, a saber:

- Beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones.
- Regulación y Supervisión de las Inversiones de los Fondos de Pensiones.
- Marco Regulatorio del Sistema Dominicano de Pensiones.
- Procesos Operativos sobre Afiliación, Traspaso y Estado de Cuenta.

Para el período de julio-diciembre del año 2023, la Escuela Previsional SIPEN impartió cursos, talleres y diplomados, donde capacitó un total de 1,895 personas.

	<p>Mientras que los portales web de Educación Previsional se recibieron en el año 2023 un total de visitas únicas de 11,635.</p> <p>El índice de satisfacción general consolidado de las actividades formativas y del portal web de Educación Previsional, es de un 100% para el semestre julio-diciembre 2023.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calendario de la Escuela Previsional 2023. • Informe Análisis Semestral de Resultados. Encuesta de Satisfacción Acciones Formativas y Portal Web de Educación Previsional semestre julio-diciembre 2023. 	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>La SIPEN realiza constantemente actividades que tienen como objetivo el intercambio de conocimientos de información con diferentes entidades. En ese sentido, se han impartido cursos, talleres y diplomados sobre temas previsionales al público en general, instituciones educativas, así como aquellas entidades, asociaciones o gremios con las cuales tiene convenio. En el mismo orden, se mantiene activa dentro de las principales asociaciones que pertenece. Actualmente está vigente el acuerdo suscrito con la universidad APEC (UNAPEC); adicional a lo anterior, se firmó un Convenio Interinstitucional llamado "HUB de</p>	

Innovación Financiera”, entre el Banco Central de la República Dominicana, la Superintendencia de Bancos y esta Superintendencia de Pensiones.

Asimismo, con el interés de aprovechar al máximo las experiencias exhibidas en el área de supervisión, regulación y fiscalización de los sistemas previsionales, en el plano internacional, la SIPEN ha suscrito Acuerdos de Cooperación con otras entidades similares en otros países de la Región, como lo son Chile, El Salvador, México, Colombia y España. En este sentido, se promueve constantemente el aprendizaje y la incorporación de mejoras implementadas por otras organizaciones en los mencionados procesos de supervisión, regulación y fiscalización y se llevan a cabo actividades de benchlearning, como una forma de obtener información útil que contribuya a mejorar el desempeño de dichos procesos. Estas actividades de intercambio se realizan con instituciones y organismos internacionales, como la International Organisation of Pension Supervisors (IOPS) y la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS). A los fines, citamos:

- Convenios de colaboración con la Universidad UNICARIBE.
- Participación en reuniones coordinadas con el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y otros involucrados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.

- Reuniones con la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones.
- Participación de la SIPEN en conjunto con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), en el Taller Registro de Empresa en TSS y los Beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones.
- Participación de la SIPEN en capacitación virtual a la membresía de la Asociación Dominicana de Bancos Múltiples Inc. (ABA).
- La SIPEN en colaboración con la Federación Dominicana de Cámaras de Comercio (Fedocámaras), realizó una capacitación a más de 40 trabajadores de empresas afiliadas a la entidad y a estudiantes de contabilidad del Instituto Tecnológico México.
- Participación de la SIPEN en la 64.^a reunión Anual de la Asamblea de Gobernadores del Banco Interamericano de Desarrollo y la 38.^a del BID Invest, que se celebraron en Punta Cana, espacio donde se plantearon soluciones y oportunidades de desarrollo para América Latina y el Caribe.
- Participación de la SIPEN en reunión con personal de UNIPAGO y Dirección de las Comisiones Médicas (CMNR). Tema: implementación de la digitalización de los procesos de las CMNR (SIGEBEN).
- Participación de la SIPEN en reunión con Maricris González, de UNIPAGO, para

	<p>tratar la verificación de acceso al servicio para hacer pruebas en SIGEBEN.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en el Encuentro de Supervisores AIOS. - Participación de la SIPEN en Mesa de Diálogo Multiactor sobre Pensiones, en el Auditorio del Banco Central. - Participación de la SIPEN en reunión con el equipo del Consejo Nacional de Competitividad, para tratar el Programa Burocracia Cero. - Participación de la SIPEN en reunión con el Equipo Ejecutivo del HUB de Innovación Financiera. - Participación de la SIPEN en reuniones de la Comisión de Inversiones de AIOS. - Participación de la SIPEN en reunión con el Banco Mundial sobre proyecto de inversión para la Transformación Industrial Verde y Resiliente de República Dominicana. - Participación de la SIPEN en reunión con el equipo técnico del grupo temático de Open Finance (Finanzas Abiertas), como parte de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2022-2030. - Participación de la SIPEN en el encuentro con consultores de la Asociación Internacional de Parques Cibernéticos que están asesorando al Parque Cibernético de Punta Bergantin en el BC en el marco del HUB de innovación financiera. - Participación de la SIPEN en el 	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>programa radial SUMAS radio, que conduce el especialista en inversiones y finanzas Santiago Sicard, donde se abordó temas relacionados a la supervisión que realiza la SIPEN al proceso de inversiones y al monitoreo permanente a las transacciones que hacen las AFP en favor de los fondos que administran.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en la reunión con ADOSAFI para discusión sobre los llamados de capital (capital calls) y el apalancamiento de los fondos de inversión. - Participación de la SIPEN en reunión ADOSAFI- Presentación datos estadísticos de las inversiones realizadas por los fondos de inversión. - Participación de la SIPEN en el taller “El desarrollo del Mercado de derivados en República Dominicana: una herramienta para la gestión de riesgo” y primer taller “El Desarrollo del Mercado de Dinero e Interbancario”, gestionado por el Banco Central. - Participación de la SIPEN en reunión con el comité de inversiones de la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP), para tratar temas de interés de los fondos de pensiones. - Participación de la SIPEN en reunión técnica con la Securities and Exchange Commission (SEC) de los Estados Unidos, 	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>gestionada por la Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en Foro de Inversión Turística, gestionado por la Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES). - Participación de la SIPEN en reunión virtual del Subgrupo Técnico de Factoring y Leasing Financiero e Inmobiliario en la “Introducción al Anteproyecto de Ley de Factoraje”, organizado por el Banco Central. - Participación de la SIPEN en el webinar del BID-RedPLAC relativo al lanzamiento del estudio ¿Cómo avanzar hacia pensiones sostenibles para sociedades más longevas?. - Participación de la SIPEN en el Taller “El desarrollo del Mercado de derivados en República Dominicana: una herramienta para la gestión de riesgo” y en el primer taller “El Desarrollo del Mercado de Dinero e Interbancario”, organizado por el IFC. - Participación de la SIPEN en las Charlas Feller Rate para SIPEN: Metodologías de Clasificación de Riesgos de Corporaciones. - Participación de la SIPEN en la reunión convocada por el comité de inversiones de la Asociación Internacional de Organismos Supervisores de AFP (AIOS), para tratar tema de proyecto de interés. - Participación de la SIPEN en reunión con 	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>la empresa DRUPE para la revisión del diseño del nuevo sistema de gestión de información sobre las inversiones de los fondos de pensiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en las charlas ofrecidas por Feller Rate sobre las metodologías de clasificación de riesgos de corporaciones, de fondos de inversión, de titularización y de compañías de seguros, respectivamente. - Participación de la SIPEN en reunión con las superintendencias de Chile y Colombia, respectivamente, para conocer la experiencia en la implementación del modelo de supervisión basado en riesgos. - Participación de la SIPEN en reunión con la Asociación de fiduciarias (ASOFIDOM) para tratar la posibilidad de patrimonio separados de las aseguradoras en renta vitalicia. - Participación de la SIPEN en el evento "Sostenibilidad de la Banca Múltiple de República Dominicana", organizado por la Asociación de Bancos de la República Dominicana (ABA). - Participación de la SIPEN en la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), titulado: "Fortalecimiento de los sistemas de pensiones para la ampliación de la cobertura, la suficiencia y la sostenibilidad financiera". - Participación de la SIPEN en el taller de 	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Socializaciones de los Lineamientos para la Formulación de los Anteproyectos Físicos-Financieros del año 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en reunión con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) para tratar las inquietudes concernientes al proceso del Levantamiento Nacional de Capacidades de Monitoreo y Evaluación. - Participación de la SIPEN en el conversatorio “Reforma de Pensiones en Chile, Propuesta Original, Potenciales Indicaciones y Lecciones para República Dominicana” realizado por el Sr. Marco Morales en la Superintendencia de Pensiones. - Participación de la SIPEN en socialización de las pautas generales para la elaboración del Informe de Autoevaluación Anual del Desempeño Presupuestario, auspiciado por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). - Participación de la SIPEN en reunión virtual sobre avances de la implementación de la Ley de Garantía Mobiliarias y el Sistema Electrónico de Garantías Mobiliaria (SEGM), así como del proyecto de ley de factoring y leasing. - Participación de la SIPEN en reunión virtual con el personal de la Superintendencia de Costa Rica para abordar la experiencia a nivel de 	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Supervisión basada en Riesgos a las AFPs.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatorias diversas. <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firma de convenio de cooperación "HUB de Innovación Financiera" entre el Banco Central, La Sipen y la Superintendencia de Bancos. • Participación de la SIPEN en la celebración de la Semana Económica y Financiera del Banco Central de la República Dominicana, 2023. • Estadísticas de la Escuela Previsional. • Convocatorias diversas. 	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La SIPEN promueve la prevención de la salud de su personal y del entorno, para esto se preocupa en mantener programas de prevención a través de correos informativos que permitan educar al personal y proteger su salud. En este sentido, se han realizado charlas al personal que contribuyan a la prevención de riesgos, tanto laborales como en el hogar. Además, como consecuencia de los estragos causados por el COVID-19, se implementaron protocolos de teletrabajo según las medidas establecidas por las autoridades del gobierno y el Ministerio de Administración Pública (MAP), con especial atención a los casos de personal de alto riesgo; medidas que aún se mantienen vigentes, ante cualquier virus o afección que pueda afectar la salud de los colaboradores y/o</p>	

usuarios.

Las medidas señaladas fueron recogidas en el **Manual de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso (DRH-MA-001)**, en el cual se incluyó un acápite para que el personal de nuevo ingreso conozca y ponga en práctica las prevenciones dispuestas por la institución.

Además, la SIPEN cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST), que promueve el mantenimiento de un entorno de trabajo seguro para todos los colaboradores, así como estimular la aplicación de buenas prácticas en materia de seguridad y salud dentro de la institución. En seguimiento a las actividades orientadas a la promoción de salud y prevención de enfermedades, en el mes de octubre se realizó una jornada de vacunación contra la influenza de igual manera en ocasión del día mundial de la lucha contra el cáncer de mama se realizó un operativo médico, en donde el personal tuvo la oportunidad de realizarse sonografía de las mama y revisar su presión arterial.

Evidencias

- Programa de Mantenimiento Preventivo 2023-2024.
- Rampa y parqueo para discapacidad.
- Instalación de dispensadores de gel anti-

	<p>bacterial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y señalización preliminar de Ruta de Evacuación. • Protocolo de Prevención COVID-19 y Reintegro Laboral (DRH-PG-003). • Manual de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso (DRH-MA-001). • Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST) • Convocatorias jornadas médicas. 	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>La SIPEN tiene un compromiso socialmente responsable con el medio ambiente, la educación, la salud, la gestión social y otros que impacten positivamente la sociedad y el ambiente. Este compromiso lo demuestra a través de su programa de Responsabilidad Social, el cual es una de las prioridades de la institución, implementado mediante un cronograma de trabajo detallado, se obtuvo un índice de cumplimiento de 93% al cierre del 31 de diciembre del 2023 para el indicador Índice de Satisfacción de las Actividades del Programa de Responsabilidad Social; superando la meta de un 90% establecida dentro de los indicadores de desempeño.</p> <p>Tendencias:</p> <p>-2020: 95% al cierre del 31 de diciembre, respecto</p>	

al Índice de Satisfacción de las Actividades del Programa de Responsabilidad Social.

-2021: 98% al cierre del 31 de diciembre, respecto al Índice de Satisfacción de las Actividades del Programa de Responsabilidad Social.

-2022: 99% al cierre del 31 de diciembre, respecto al Índice de Satisfacción de las Actividades del Programa de Responsabilidad Social.

Dentro de las acciones de responsabilidad social realizadas durante el 2023, destacamos:

- **Reactivación del Programa de Reciclaje** dentro de las instalaciones de la Superintendencia, donde todas las áreas de la institución poseen puntos destinados para la correcta clasificación de los desechos, con un enfoque de las 3R: Reducir, Reutilizar y Reciclar. A este respecto, durante el período octubre-diciembre de 2023 quedaron descargados 182 kg de desechos sólidos no peligrosos, retirados por la Fundación Sostenibilidad 3Rs. En el mismo orden, se realizó una capacitación denominada "Vecino Verde" con el objetivo de sensibilizar al personal acerca de la correcta clasificación de los desechos sólidos que generamos en la institución, el 25 de octubre de 2023. En la misma participaron más de 50 colaboradores de la institución.
- **Realización de la Campaña Tapitas x Quimio**, durante el mes de mayo y en conmemoración

del Día Mundial del Reciclaje, la SIPEN llevó a cabo la campaña "Tapitas x Quimio". Esta iniciativa tiene como objetivo recolectar tapas de plástico para ser recicladas, con el fin de cambiarlas por quimioterapias para niños y niñas con cáncer en la República Dominicana. Los colaboradores lograron la recolección de aproximadamente 3,500 tapas plásticas de refrescos, agua, jugos y botellones. Esta acción, además de contribuir con la preservación del medio ambiente, es una muestra del accionar solidario de la SIPEN.

- **Jornada de Reforestación**, realizada el 27 de octubre de 2023, en la Av. Ecológica en el municipio de Santo Domingo Este. Esta iniciativa de reforestación conllevó la siembra de más de 500 plantas de distintas especies tales como Guayacán, Aceituno y Pino no maderable, con el acompañamiento técnico del personal del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, con el propósito de restaurar y preservar los recursos naturales en áreas degradadas o deforestadas por distintos factores atmosféricos y externos.
- **Concientización sobre el uso racional de energía eléctrica y agua**, así como la preservación del medio ambiente, para lo cual se creó una campaña interna a través de la Intranet, correos "All SIPEN" y charlas al personal, con el objetivo de que el mismo contribuya de primera mano con los aspectos citados, tanto dentro de la esfera de

organización, como en su vida diaria. Dentro de las formaciones realizadas, se destacan: "Taller sobre el uso energía y agua", impartido al personal de esta Superintendencia de Pensiones, por personal del Ministerio de Energía y Minas.

- **Realización de charlas de educación cívica y previsional**, orientadas a incrementar el nivel de consciencia sobre los deberes y derechos frente al Sistema Dominicano de Pensiones, conjuntamente con la Escuela Previsional SIPEN, a estudiantes de 3ro., 4to., 5to. y 6to. de secundaria con discapacidad auditiva del Instituto de Ayuda al Sordo Santa Rosa, en fecha 08 de marzo de 2023. Así mismo, se impartió a estudiantes de 6to. de secundaria del Politécnico San José De los Frailes, en el Salón de los Patriotas de la SIPEN, en fecha 13 de marzo de 2023.
- Se llevaron a cabo dos **capacitaciones sobre la educación previsional** en la Dirección Regional Metropolitana (DRM) del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP). "Qué debo saber sobre mi pensión" fue el taller impartido por la Superintendencia de Pensiones a más de 300 personas en el salón multiuso de la DRM, en la que se encontraban participantes, facilitadores y colaboradores, quienes recibieron las últimas actualizaciones en materia de pensiones
- En conmemoración del **Día Mundial de**

Concienciación sobre el Autismo, la SIPEN hizo entrega de juguetes didácticos donados por los colaboradores de la institución, para los niños de la Fundación Dominicana de Autismo

- **Realización de charla informativa, impartida por el Hemocentro Nacional**, sobre la importancia de la donación voluntaria de sangre, realizada en el salón Los Patriotas de la SIPEN, el 26 de junio de 2023. Asimismo, se llevó a cabo nuestra primera jornada de Informe del Programa de Responsabilidad Social SIPEN 2023 Página 10 donación voluntaria de sangre, el 03 de julio de 2023, gesto con el que llevamos un soplo de esperanza a todas esas personas que necesitan ayuda para mejorar su calidad de vida.
- Realización de diferentes **contribuciones**, una de las cuales fue la donación de alimentos no perecederos y prendas de vestir a los afectados de la provincia San Cristóbal, luego de la explosión en fecha 14 de agosto de 2023, junto a la organización Jompéame. Igualmente, durante el mes de noviembre de 2023, se llevó a cabo la donación de ropas a niños de diferentes edades internos en el Hospital General Regional Dr. Marcelino Vélez Santana.

En ese mismo tenor, y en el mes de diciembre de 2023, un grupo de colaboradores visitó el hogar geriátrico Remanso de Paz, llevando alegría a los adultos mayores que allí residen, además de donaciones de alimentos y otros artículos de uso

personal.

- Campaña de sensibilización a propósito de la conmemoración del **Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer de Mama**, a través de la Intranet, correos "All SIPEN" y redes sociales. Asimismo, se llevó a cabo una jornada médica en la SIPEN, el día 18 de octubre de 2023, donde se realizaron sonomamografías y consultas de evaluación, herramientas clave en la detección y prevención del cáncer de mamas.

Evidencias

- Informe de Programa de Responsabilidad Social 2023.
- Programa de Responsabilidad Social 2023.
- Colocación y uso de puestos de reciclaje en diferentes áreas de la institución.
- Correo informativo Ahorro de Energía y Agua.
- Correo informativo Día Mundial del Medio Ambiente.
- Correo informativo Día Mundial de la Tierra.
- Correo informativo Día mundial del Árbol.

- | | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Correo informativo sobre la Regla de las 3R.• Correo informativo sobre la Preservación del Medio Ambiente.• Charla sobre el "Ahorro de Energía y Agua", impartido por el Ministerio de Energía y Minas, vía plataforma virtual Teams, al personal de la SIPEN. | |
|--|--|--|

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Para satisfacer las expectativas de sus grupos de interés externos, la SIPEN extrae sus resultados de la prestación de servicios mediante el uso de registros, tales como, las matrices de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos y de Objetivos de Calidad, respectivamente, donde se pueden apreciar las metas propuestas y el desempeño real de los diferentes procesos. Estos registros despliegan la cantidad, calidad y nivel de avance en los objetivos clave de la institución, los cuales son administrados de forma general por la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>La calidad de la prestación de servicios se apoya directamente en los Objetivos de Calidad y es revisada en las reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) por la Dirección para garantizar su vigencia. Para el año 2023, se brindó seguimiento a los siguientes cuatro (4) Objetivos de Calidad, quedando su eficiencia y eficacia verificada a través del uso de indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none">- Objetivo 1: Optimizar el proceso de supervisión de las solicitudes de pensión por discapacidad, a través de la automatización de las actividades operativas. Meta a lograr: $\geq 50\%$.	

- **Objetivo 2:** Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios de los productos y servicios prestados. Meta a lograr: $\geq 91\%$.
- **Objetivo 3:** 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 Automatizado de Supervisión (SAS). Meta a lograr indicador 1: 100%. Meta a lograr indicador 2: $>60\%$.
- **Objetivo 4:** Eficientizar el proceso de retención de los conocimientos que son necesarios para la operación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Meta a lograr: $\geq 70\%$.

Asimismo, la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, la cual está diseñada y se rige bajo las directrices del Ministerio de Administración Pública, para el año 2023 arroja como resultado un índice de satisfacción general de esta SIPEN de **88.31%** respecto a la calidad de los servicios y productos ofrecidos.

Evidencias

- Matriz de seguimiento a la efectividad de

	<p>los procesos 2023-2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de seguimiento a los Objetivos de Calidad 2023. • Encuesta Servicios Presenciales y Web 2023-2024. • Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas) 2023. • Reuniones de Revisión por la Dirección y Actas de reuniones 2023- 2024. • Encuesta de Satisfacción de actividades formativas y portal web de Educación Previsional 2023.Objetivos de Calidad 2023 y 2024 (DES-OD-002). 	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Con el fin de continuar con la mejora continua de las principales actividades y servicios ofrecidos a sus beneficiarios directos, la SIPEN lleva a cabo un proceso de encuesta y posterior análisis de los resultados de la satisfacción al cliente, calidad del servicio, quejas, reclamaciones, sugerencias del cliente o parte interesada. , En este sentido, uno de los Objetivos de Calidad de la SIPEN para 2023 el cual consiste en lograr un nivel de satisfacción de los usuarios de los productos y servicios prestados y/o partes interesadas en un 91% promedio o más.</p> <p>Este compromiso es medido a través de tres índices: Índice de satisfacción a los servicios presenciales, Índice de satisfacción de los servicios</p>	

en la página web e índice de satisfacción de productos y servicios de partes interesadas y/o usuarios. En cuanto a la satisfacción con los servicios presenciales, se alcanzó el 99.16% de satisfacción general. En lo referente, a los servicios en la página web, se alcanzó un 73.33%.

Adicionalmente, la institución implementó el Índice General de Satisfacción de los servicios brindados por la Escuela Previsional SIPEN, con el objetivo de medir el impacto de la gestión de la Escuela Previsional de cara al ciudadano. En tal sentido, se establecieron las mediciones sobre el impacto en la sociedad mediante la elaboración de una tabla de análisis sobre el desempeño de las actividades formativas que ejecuta la escuela y la aplicación de encuestas de satisfacción a las actividades formativas (presenciales y virtuales).

Para el semestre julio-diciembre 2023, el índice consolidado general fue de 100%, lo cual demuestra la calidad de los servicios formativos brindados por la institución a los afiliados y público en general.

Evidencias

- Informe de Resultados Encuesta Satisfacción Partes Interesadas 2023.
- Encuesta Servicios Presenciales y Web 2023.

	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Consultas Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) 2023-2024. • Índice General de Satisfacción de los servicios brindados por la Escuela Previsional SIPEN 2023. 	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Como parte de mantenernos actualizados en las mejores prácticas internacionales, la SIPEN realiza constantemente acciones de benchmarking de los Sistemas de Pensiones de los países miembros de Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS). Además, se realizan estudios comparativos de prácticas y normativas de otras Superintendencias a nivel internacional.</p> <p>De igual forma, por sus buenas prácticas, la SIPEN ha sido referente para acciones de benchmarking de otras instituciones gubernamentales, las cuales han mostrado el interés en replicar nuestro sistema de gestión para el perfeccionamiento de procesos, productos y servicios, en beneficio del fortalecimiento institucional de las instituciones interesadas.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos Superintendencia de Pensiones (SIPEN) – Superintendencia de Pensiones de Costa Rica. • Correos Superintendencia de Pensiones 	

	<p>(SIPEN) – Superintendencia de Pensiones de Uruguay.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos Superintendencia de Pensiones (SIPEN) – Superintendencia de Pensiones de Perú. • Presentación SIPEN -Superintendencia de Seguros sobre operatividad Sistema Dominicano de Pensiones. 	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones ha realizado múltiples acuerdos interinstitucionales, los cuales son remitidos a las direcciones que corresponde, para fines de ejecución y cumplimiento de estos. Todos los acuerdos se establecen bajo un marco de cooperación e interacción institucional con el objetivo de impulsar y promover, en sus respectivos ámbitos, una cultura previsional que se manifieste en los derechos de los afiliados al sistema dominicano de pensiones a fin de lograr y mantener mayor nivel de calidad, eficiencia y eficacia. A los fines, referimos los que han entrado en vigor a partir de junio 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convenio marco de colaboración interinstitucional, Universidad del Caribe (UNICARIBE). - Convenio marco de colaboración interinstitucional, Asociación de Bancos 	

	<p>Múltiples de la República Dominicana (ABA).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convenio marco de colaboración interinstitucional, Asociación de Hoteles y Turismo de la República Dominicana (ASONAHORES). - Acuerdo de coordinación de programas educativos del Sistema Previsional, Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP). - Convenio marco de colaboración interinstitucional, Federación Dominicana de Cámaras de Comercio (FEDOCAMARAS). - Convenio de uso de espacio temporal para la FILSD – 2023, Ministerio de Cultura. - Convenio marco de colaboración interinstitucional, Tesorería de la Seguridad Social (TSS), Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP), Administradora de Fondos de Pensiones Atlántico, Administradora de Fondos de Pensiones JMMB BDI. - Acuerdo para el desarrollo, Implementación e inicio de servicios del repositorio unificado de SIPEN, Unipago, S.A. - Convenio marco de colaboración interinstitucional, Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD). - Acuerdo interinstitucional para operativizar la atención de solicitudes recibidas en el Marco del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social, 	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), Ministerio de Trabajo de la República Dominicana (MT), Banco de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS).

- Convenio para la contratación conjunta de la consultoría para la actualización del manual de evaluación y calificación del grado de discapacidad, Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales-SIPEN.
- Acuerdo marco de colaboración interinstitucional, INDOCAL -SIPEN.

A través de la Matriz de Seguimiento Elaboración de Normativa Complementaria del , la Dirección Jurídica da seguimiento de forma trimestral a la elaboración de normativas que impactan el Sistema de Pensiones, porcentajes de cumplimiento respecto a la demanda, así como las metas a cumplir. En tal sentido, cabe señalar que durante el segundo semestre del año 2023, fueron recibidos seis (6) requerimientos y normativa elaborada dentro de los primeros 25 días hábiles, alcanzando un 100% de cumplimiento.

Evidencias

- Matriz de convenios suscritos por SIPEN 2023-2024.
- Matriz de seguimiento elaboración de normativa complementaria.

Documento Externo
SGC-MAP

<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Anualmente, la Contraloría del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) lleva a cabo auditorías en la SIPEN aplicando las Normas de Auditoría Gubernamental y las Normas Internacionales de Auditoría, respectivamente, con el objetivo de verificar que esta entidad opera con eficacia, eficiencia, economía, ética y equidad, así como también, verificar la existencia y cumplimiento de un Plan Operativo Institucional con una adecuada y efectiva planificación, organización, dirección y control de sus operaciones. En el mismo tenor, se realizan auditorías de recertificación al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013.</p> <p>Varias de las mejoras alcanzadas como resultado de las auditorías efectuadas, podemos mencionar: la realización del proceso de Revisión por la Dirección de forma integrada, incluyendo la Norma 9001:2015 y la Norma ISO 27001:2018 para los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) y de Seguridad de la Información (SGSI); asimismo, la implementación de dos (2) módulos nuevos a la plataforma del Sistema de Administración de Documentos (SAD), para gestionar y dar seguimiento a la Administración de Indicadores y a los Mapas de Riesgos de los Procesos de esta SIPEN. De igual forma, se han tomado en cuenta las oportunidades de mejora que surgen para fortalecer la plataforma tecnológica y la documentación de los procesos operativos.</p>	
---	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Mensualmente la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental lleva a cabo la evaluación de Transparencia a la SIPEN, donde ésta obtuvo una calificación total de 89.62 puntos para diciembre de 2023.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Auditoría Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS). • Informes Auditoría Estados Financieros. • Informe evaluación de la sección de Transparencia por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. • Informe de Auditoría de seguimiento de la recertificación ISO 9001:2015 e ISO 27001: 2013. 	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones se mantiene en constante búsqueda e implementación de soluciones tecnológicas que impactan directamente en los servicios que brinda la institución, los cuales han contribuido a reducir el tiempo de respuesta a requerimientos de nuestros usuarios externos e incluir en los servicios un segmento de la población, tal como los no videntes. Durante 2023, podemos apreciar los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo del Sistema de Indicadores de 	

Desempeño y Riesgos.

- Mejora al Sistema de Inventario de Activos TIC.
- Incorporación al Sistema Administración de Certificaciones con nuevas solicitudes digitales.
- Rediseño de la Intranet.
- Integración de las listas de chequeo para enfermedad terminal y discapacidad al Fénix.
- Automatización del proceso de certificación de la Comisión Técnica de Discapacidad (CTD).
- Incorporación de sistema para registro de visitas a la institución.

Dentro de las innovaciones programadas para el año 2024, actualmente se encuentran en curso las siguientes:

- Sistema de Mesa de Ayuda para el Departamento de Comunicaciones.
- Sistema para la Administración del Departamento de Atención al Usuario.
- Mejoras al Sistema de Flujo de Información (SAFI), para el trámite de la correspondencia.
- Incorporación de mejoras al Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (Fénix).

Asimismo, el contenido del boletín trimestral de la SIPEN se carga en el portal web. De esta forma, se logra una importante reducción en recursos tanto

	<p>económicos como ambientales y permite visualizar en tiempo real quiénes, cuántos, y desde dónde acceden a la página web del Boletín para aprovechar el contenido.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 4ta versión. • Imagen de la página web del boletín estadístico trimestral. • Correo electrónico con el listado de proyectos de innovación tecnológica desarrollados y por desarrollar inhouse. 	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Como parte de las iniciativas que la institución ha venido desarrollando desde 2023 podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emisión de resolución que establece los aspectos generales para la creación de planes de complementarios de pensiones por parte de las administradoras de fondos de pensiones (AFP). Emisión de la normativa que incorpora el proceso de afiliación mediante suscripción electrónica del contrato de afiliación. - Emisión de la normativa que establece los procesos operativos para la inclusión de los trabajadores domésticos al sistema de seguridad social. - Protocolo de Aplicación del acuerdo entre representantes del Gabinete de Salud y 	

representantes del Colegio Médico Dominicano de fecha 21 de diciembre del 2020, en lo concerniente al otorgamiento de las Pensiones por Antigüedad en el Servicio, producto del acuerdo suscrito entre el Gabinete de Salud y el Colegio Médico Dominicano.

Evidencias

- Listado de normativas emitidas por la SIPEN 2023-2024

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Para un óptimo desempeño institucional, acorde al presupuesto anual, se distribuyen los recursos de acuerdo con los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>En cuanto a la Gestión de los Recursos Humanos de la institución y la Gestión del Conocimiento, se han definido estrategias para implementar mejoras a los procesos de gestión humana, desarrollo de las competencias del personal, clima organizacional, evaluación de desempeño, entre otros, a fin de potenciar el desempeño y productividad de los recursos humanos. Para un óptimo desempeño institucional: desarrollar, retener y fidelizar capital humano altamente calificado, e institucionalizar el conocimiento en todas las áreas, la SIPEN destina recursos de su presupuesto en actividades de capacitación, planificándolas y ejecutándolas, manteniendo un enfoque en el desarrollo y fortalecimiento institucional.</p> <p>El desarrollo de las capacidades de cada empleado en términos de capacitación está determinado en la SIPEN en el Plan de Capacitación Anual, el cual se define y establece tomando en cuenta las necesidades de cada área operativa y el impacto en la prestación de los servicios.</p> <p>En cada una de las capacitaciones impartidas se</p>	

incluye personal de todas las áreas, partiendo de las necesidades previamente identificadas en evaluaciones, metas institucionales y los planes de trabajo en cada área.

La institución cuenta con un portal de Gestión del Conocimiento, el cual está diseñado con el objetivo de garantizar la transferencia, difusión y permanencia del conocimiento institucional crítico de las funciones técnicas y operativas para la operación de los procesos. En dicho portal está disponible el contenido e información correspondiente a los conocimientos identificados como necesarios para el cumplimiento de la misión y visión institucional.

Es preciso resaltar que el porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación 2024 en lo que va del año, es de 51.52%, mostrando alta demanda y cumplimiento respecto al plan.

La entidad está centralizada en un (1) solo edificio, compuesto por seis (6) niveles, los cuales están distribuidos del 1er. al 5to. nivel en cubículos y oficinas de manera armónica, lo que favorece y propicia un buen ambiente laboral. A partir de enero 2024, la SIPEN cuenta con un 6to. nivel habilitado con nuevas y modernas instalaciones para uso de comedor y espacio de descanso.

Asimismo, la entidad mantiene un estricto control de mantenimiento de la infraestructura física, sobre el cual se emiten reportes mensuales de mantenimiento y reparación y dispone de un área

	<p>encargada de los reportes y seguimiento a los mismos. De igual forma, periódicamente se realiza el mantenimiento de los servidores tecnológicos, como parte al mantenimiento rutinario y programado de los mismos.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2024. • Proceso de Gestión del Conocimiento Institucional (DRH-PR-005). • Plan Operativo Anual (POA) de Recursos Humanos 2024. • Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento del Personal (DRH-PR-002). • Plan Operativo Anual (POA) de Servicios Generales. 	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones implementa tecnologías modernas, de la mano con la adecuación de sus procesos, con miras a lograr la eficiencia en las tareas llevadas a cabo por su capital humano.</p> <p>La mejora continua de nuestros procesos mediante el análisis y revisión al desempeño de éstos, así como el seguimiento continuo a los resultados de los indicadores de gestión establecidos, en las</p>	

reuniones de revisión por la dirección y en las auditorías internas de calidad, permite la adecuación de los procesos, con el objetivo que los mismos sean más eficientes cada vez.

Entre las mejoras podemos mencionar:

- Mejoras realizadas al Sistema de Indicadores de Desempeño y Riesgos, con la finalidad de gestionar y facilitar el proceso de trazabilidad de los registros y las evaluaciones de eficacia a los controles implementados.
- 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 de Discapacidad (CTD).
- Incorporación de un Sistema Administración de Certificaciones, incorporando nuevas solicitudes digitales.

Dentro de las innovaciones programadas para el año 2024, se encuentran las siguientes:

- Desarrollo de un Sistema de Mesa de Ayuda para el Departamento de Comunicaciones.
- Desarrollo de un Sistema para la

Administración del Departamento de atención al usuario.

- Implementación de mejoras al Sistema de Flujo de Información.

Estos cambios y mejoras han permitido:

- Disminuir los costos internos con la reducción de papeles y simplificación de procesos por su automatización.
- Disminuir el número y tiempo de tramitación de las quejas y consultas que realiza el ciudadano.
- Eficientizar la supervisión de las Administración de Fondos de Pensiones (AFP).

Asimismo, el contenido del boletín trimestral de la SIPEN se carga en el portal web. De esta forma, se logra una importante reducción en recursos tanto económicos como ambientales y permite visualizar en tiempo real quiénes, cuántos, y desde dónde acceden a la página web del Boletín para aprovechar el contenido.

Evidencias

- Imagen con acceso a la página web del boletín trimestral.
- Carta Compromiso al Ciudadano 4ta versión.
- Matriz de seguimiento a la efectividad de

	<p>los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagen matriz de seguimiento a los Objetivos de Calidad. • Portal web de la SIPEN. • Encuesta de satisfacción de productos y servicios partes interesadas. 	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>La SIPEN realiza estudios de benchmarking para establecer metas de acuerdo con normas objetivas que se establecen en base al comportamiento de entidades similares para establecer cuáles son las mejores prácticas y el éxito en nuestras labores, es miembro de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS).</p> <p>Se realizan actividades de benchmarking para establecer acciones de mejoras a los procesos, como forma de obtener información útil que contribuya a mejorar el desempeño de los procesos y la eficacia, algunas de las experiencias estas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la SIPEN en las reuniones del Comité Estadísticas de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS). - Revisión y análisis del producto LifePath de BlackRock para optimizar el ingreso durante el retiro, y como dicho modelo se puede implementar en el Sistema Dominicano de Pensiones. 	

- Participación en agenda de investigación con el Banco Mundial, para tratar temas relacionados al sistema dominicano de pensiones.
- Participación en agenda de investigación con el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS), para tratar temas relacionados al Sistema Dominicano de Pensiones sobre estudios y trabajos técnicos.
- Participación en agenda de investigación con la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), para tratar temas relacionados al sistema dominicano de pensiones y materia actuarial.
- Participación de la SIPEN en X Encuentro de Supervisores de la Asociación Internacional de Organismos Supervisores de Fondos de Pensiones (AIOS).
- Reuniones con directivos y técnicos de las entidades homólogas adscritas a la AIOS para conocer su experiencia en la implementación del enfoque basado en riesgo en su metodología de supervisión.
- Participación de la SIPEN en las reuniones de la mesa de trabajo técnica sobre Inversiones de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS).
- Participación de la SIPEN en las reuniones de la mesa de trabajo técnica sobre Innovación Tecnológica de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de

Pensiones (AIOS).

- Reuniones e intercambio de correos con entidades homólogas adscritas a la AIOS con el objetivo de hacer un comparativo de experiencia internacional sobre apalancamiento de fondos de inversión y la permisividad de inversión por parte de los fondos de pensiones en este tipo de instrumentos.
- Intercambio de correos con la empresa Novaster para la obtención de los modelos de estados de cuenta de referencia con elementos de economía conductual, para un eventual rediseño del estado de cuenta de capitalización individual del sistema dominicano de pensiones.

La incorporación de cambios para la mejora de los procesos que implican el análisis y la socialización con los clientes internos y externos de la SIPEN, se realiza considerando las necesidades y expectativas presentadas mediante los formularios de encuesta de satisfacción en los distintos canales de interacción con los clientes ciudadanos y las Partes Interesadas. Los datos sobre el desempeño de los diferentes procesos y los reportes estadísticos son analizados de acuerdo con los criterios y métodos establecidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Evidencias

- Actividades y estadísticas de la Escuela Previsional SIPEN.

	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencias acciones benchmarking. • Convocatorias diversas a Mesas de Trabajo, Reuniones, Charlas, Seminarios Virtuales, etc. 	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>La Superintendencia de Pensiones lleva a cabo una agenda de trabajo permanente interinstitucional con diferentes instituciones del Sistema, contamos con un diplomado sobre el Sistema Dominicano de Pensiones con la Universidad del Caribe (Unicaribe) y la especialidad en Planes y Fondos de Pensiones con la Universidad APEC.</p> <p>De igual forma, se han realizado acuerdos con el objetivo de formalizar intercambios de conocimiento y experiencia en temas de interés mutuo con otras instituciones y gremios, tales como la Superintendencia de Seguros, la Asociación de Bancos Múltiples de la República Dominicana (ABA), el Consejo de Desarrollo Económico y Social de Santo Domingo (CODESS), la Asociación de Industrias de República Dominicana (AIRD), el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) e Instituto Cultural Dominicano Americano (ICDA), entre otros.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades y estadísticas de la Escuela Previsional. • Matriz general de convenios SIPEN. 	

<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>La SIPEN cuenta con una plataforma y estructura informática, robusta, moderna y compatible con interfaces de redes y servicios tecnológicos de alto nivel. Las direcciones técnicas trabajan de la mano con la Dirección de Sistemas y Tecnología de la Información para realizar mejoras constantes a los procesos de supervisión, de manera que estos sean más eficientes. Igualmente, la institución se apoya constantemente en la estructura tecnológica, impactando de manera oportuna su gestión administrativa.</p> <p>De igual forma, nuestra plataforma tecnológica permite a su personal la oportunidad de participar en cursos, charlas, y capacitaciones llevadas a cabo en forma semipresencial o virtual, a través de métodos de formación electrónicos acorde con las tendencias actuales. Asimismo, la SIPEN cuenta con una plataforma tecnológica para cursos online donde los ciudadanos se pueden inscribir sin ningún costo y tomar las clases online.</p> <p>En el mismo tenor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejoras realizadas al Sistema de Indicadores de Desempeño y Riesgos, con la finalidad de gestionar y facilitar el proceso de trazabilidad de los registros y las evaluaciones de eficacia a los controles implementados. - 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 de Discapacidad (CTD).
- Incorporación de un Sistema Administración de Certificaciones, incorporando nuevas solicitudes digitales.

Dentro de las innovaciones programadas para el año 2024, se encuentran las siguientes:

- Desarrollo de un Sistema de Mesa de Ayuda para el Departamento de Comunicaciones.
- Desarrollo de un Sistema para la Administración del Departamento de Atención al Usuario.
- Implementación de mejoras al Sistema de Flujo de Información.

Con la implementación de facilidades tecnológicas a través de nuestro portal web y de otras aplicaciones para la supervisión e intercambio de informaciones con otras instituciones del sistema, ha logrado un ahorro de tiempo, papel y costos.

A lo interno de la institución el uso de la Intranet y carpetas compartidas ha disminuido significativamente la burocracia e impresión en papel, ya que, al colocar las informaciones en repositorios comunes, todo el personal puede

	<p>acceder a las mismas sin tener que utilizar canales formales para su solicitud.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (SAS). • Sistema de Gestión de Información (SGI). 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Como resultado de las distintas auditorías realizadas, entre las que se destacan auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, auditorías externas realizadas por AENOR para la certificación y seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, auditoría del Consejo Nacional de Seguridad Social y la auditoría de la Cámara de Cuentas, la SIPEN ha llevado a cabo mejoras en sus procesos, entre los que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mejoras al Sistema Mesa de Ayudade Servicios Generales, a los fines, la encuesta ha sido definido como obligatoria una vez que se cierra el servicio solicitado. - En proceso generación nueva plataforma para la gestión de los riesgos de los procesos (Sistema de Administración de Riesgos). Ha sido completada la carga de toda la información contenida en las matrices manuales. - Modificar el Procedimiento de Gestión de la Escuela Previsional (DDE-PR-004), para incluir 	

un párrafo que indique la remisión a los facilitadores de sus evaluaciones, en base a los resultados y comentarios relacionados a sus intervenciones dentro de la de Encuesta de Satisfacción.

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

Asimismo, respecto al cumplimiento de indicadores de las Metas Presidenciales por el que se rige la institución, tenemos a bien indicar al cierre del 2023:

- 97.60% - Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).
- 81.69% - Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).
- 91.54% - Sistema Nacional de Contrataciones Públicas.
- 86%- Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (Otros Niveles de Gobierno).

Evidencias

- Informe estatus Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), 4to. trimestre 2023.

7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.

La SIPEN ha participado en 7 ediciones del premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias (2006, 2011, 2012, 2014, 2015, 2016, 2017) obteniendo en dos ocasiones (2011 y 2012) Medalla de Plata y en cuatro ocasiones (2014, 2015, 2016, 2017) Medalla de Oro. Este concurso es organizado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Asimismo, la SIPEN recibió el Reconocimiento Internacional por Fomento a la Educación Previsional, Premio de la AISS Buenas Prácticas de las Américas 2020, otorgado por la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS).

La SIPEN, en su proceso de cumplimiento con los requerimientos de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación, ha logrado las siguientes certificaciones: **NORTIC A2:2021**, para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano; **NORTIC A6:2016**, sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano; **NORTIC E1:2022** para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

Asimismo, la institución obtuvo la certificación internacional de la Norma ISO 27001:2014 sobre Gestión de Seguridad de la Información, certificación que se mantiene vigente desde el año 2020. En el mismo tenor recibió el máximo galardón, **NORTIC ORO 2021**, de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y

	<p>Comunicación (OGTIC), por la obtención y cumplimiento del Marco Normativo de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el Gobierno Digital en la República Dominicana.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones NORTIC. • Fotos medallas de Oro y Certificaciones Participación al Premio Nacional a la Calidad. • Certificado de Reconocimiento NORTIC DE ORO 2021. • Auditorías de Seguimiento a la Certificación ISO 9001:2015. 	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>La SIPEN desarrolla e implementa controles financieros y presupuestarios mediante la revisión de auditorías internas y externas y promueve la transparencia del control financiero entre los empleados (Manual de Controles y Políticas Internos de la SIPEN). La entidad invierte recursos en certificados financieros con plazos variables con el objetivo de obtener un mejor rendimiento, basado en un análisis coste- beneficio.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes sobre la Ejecución Presupuestaria. • Informes de auditorías en la página web de 	

	<p>la SIPEN.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocación de datos financieros y presupuestarios en página web. • Relación de Certificados Financieros (In Situ). 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>A través del Plan Estratégico Institucional, así como el Plan Operativo Anual (POA), el presupuesto Físico y Financiero, la SIPEN procura asegurar la ejecución adecuada de los programas, planes y proyectos gracias a una efectiva gestión administrativa y financiera, que tiene como norte la calidad del gasto y la transparencia en sus operaciones.</p> <p>Parte de una adecuada planificación del gasto contempla objetivos dirigidos a eficientizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compras, las cuales son detalladas en el Plan Anual de Compras y Contrataciones. • Adquisiciones a menor costo utilizando la comparación de precios. • Implementación de facilidades tecnológicas para reducir la burocracia, tiempo, papeles y eficientizar los procesos. • Reducción del Consumo Energético. • Inclusión de servicios en la NUBE para la reducción de los costos en licencias informáticas. <p>Asimismo el indicador monitoreado por el Ministerio de la Presidencia (MINPRE), Sistema</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC), requiere que los datos contables muestren calidad y consistencia en las informaciones remitidas por las instituciones, según las normas establecidas por el órgano rector, asimismo, que tengan una presentación razonable al mostrar fielmente efectos de los sucesos, condiciones y transacciones, así como el reconocimiento de los hechos que impactaron los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos. La Superintendencia de Pensiones posee un cumplimiento para este indicador de un 86%.

Evidencias

- Plan Operativo Anual 2023-2024.
- Informe estatus Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), 4to. trimestre 2023.

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.