



**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL  
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, 2020-2021**  
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

**Preparado por la Dirección de Planificación y Desarrollo  
Comité de Autoevaluación  
Coordinador  
Evaluador (es)**

**Zoila Martínez**

Directora Planificación y Desarrollo

**Marlen Merejo**

Encargada Escuela Previsional

**Jenniffer Matos C.**

Analista Senior Desarrollo Institucional

**Ismely Dominguez**

Analista Senior Recursos Humanos

**Consuelo Matos**

Analista Junior Calidad en la Gestión

**Santo Domingo, D.N.**

**30 de julio de 2021**

## CONTENIDO

<b>I. ASPECTOS GENERALES</b> .....	<b>4</b>
<b>I.1 MARCO INSTITUCIONAL</b> .....	<b>4</b>
<b>I.1.1. MISIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>I.1.2. VISIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES</b> .....	<b>4</b>
<b>I.1.4 BASE LEGAL</b> .....	<b>4</b>
<b>I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</b> .....	<b>7</b>
<b>I.1.6 SERVICIOS</b> .....	<b>8</b>
<b>2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION</b> .....	<b>13</b>
<b>2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS</b> .....	<b>13</b>
<b>2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.1.1 LIDERAZGO</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.1.3 PERSONAS</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.1.5 PROCESOS</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO</b> .....	<b>15</b>
<b>3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS</b> .....	<b>15</b>
<b>4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA</b> .....	<b>15</b>

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La Superintendencia de Pensiones en su compromiso constante con la excelencia de sus servicios, la mejora continua y el cumplimiento de cada uno de sus requerimientos, realiza el primer Informe Resumen de la Guía Autodiagnóstico CAF para el período 2020-2021.

Este informe recoge las principales acciones y gestiones de esta SIPEN a lo interno de sus procesos, así como también servicios, colaboraciones constantes con entidades gubernamentales, asociaciones, universidades e interacciones con el sector de la Seguridad Social y otros; asimismo, participaciones y aportes en reuniones técnicas, nacionales e internacionales, como diversas formaciones en las que fueron partícipes directivos y colaboradores en general.

Mediante un proceso inclusivo y participativo fue desarrollado Plan Estratégico Institucional 2021-2025, plasmado en cada uno de los criterios de lugar en conjunto a informaciones del Plan Estratégico 2016-2020, en vista de los años en que desarrolla y abarca la presente guía (2020-2021). Es preciso destacar, que el Plan primero se encuentra pendiente de aprobación para su divulgación, por lo que, su referencia y desglose se realiza de manera discreta.

A pesar de las diversas acciones plasmadas en el presente documento, es importante resaltar que nuestras programaciones se han visto afectadas a causa de la Pandemia COVID-19, resultando con un mayor impacto el Plan de Capacitaciones y el Programa de Responsabilidad Social; limitando en ambos programas el plano de acción y alcance, con la finalidad de preservar la salud e integridad física de los colaboradores de la institución.

## **I. ASPECTOS GENERALES**

### **I.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

#### **I.1.1. MISIÓN**

Resguardar los derechos previsionales de los afiliados y sus beneficiarios, aplicando las mejores prácticas de regulación, supervisión y fiscalización al Sistema Dominicano de Pensiones.

#### **I.1.2. VISIÓN**

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

#### **I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES**

- Liderazgo
- Integridad
- Excelencia
- Compromiso Social
- Prudencia
- Transparencia
- Trabajo en Equipo
- Vocación de servicio

#### **I.1.4 BASE LEGAL**

La Superintendencia de Pensiones es una entidad estatal, autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que a nombre y representación del Estado Dominicano ejerce la función de velar por el estricto cumplimiento de la Ley 87-01 y sus normas complementarias, de proteger los intereses de los afiliados, de vigilar la solvencia financiera de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y de contribuir a fortalecer el Sistema Previsional Dominicano.

Las funciones principales que desempeña la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) son:

- Proteger los derechos previsionales de los afiliados y beneficiarios.
- Velar por la transparencia del mercado y el cumplimiento de la Ley y sus normas complementarias.
- Garantizar la solvencia y eficiencia de los entes del Sistema Previsional.
- Ser una Superintendencia altamente competitiva, moderna y eficaz.

La Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) es la norma principal que rige el Sistema Dominicano de Pensiones. La misma ha sido el resultado del consenso entre diferentes sectores de la sociedad (gobierno, empleadores, trabajadores, salud, técnicos, profesionales independientes, entre otros), en un ambiente abierto y participativo, tomando como referencia la experiencia de otros países de Latinoamérica que reformaron sus sistemas previsionales.

El Sistema de Pensiones se establece con la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y se ampara en las siguientes leyes, reglamentos y normas para el ejercicio de sus funciones:

- La Constitución de la República Dominicana.
- La Ley 13-20 que fortalece la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Dirección General de Información y Defensa del Afiliado (DIDA) , modifica el recargo por mora en los pagos al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y modifica el esquema de comisiones aplicados por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).
- La Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 13 de julio de 2004.
- La Ley 188-07 que introduce modificaciones a la Ley 87-01, de fecha 9 de agosto de 2007.
- La Ley 177-09 que otorga Amnistía a todos los Empleadores Públicos y Privados, sean Personas Físicas o Morales, con Atrasos u Omisiones en el Pago de las Cotizaciones relativas a los Aportes del Trabajador y las Contribuciones del

Empleador al Sistema Dominicano de Seguridad Social, que hayan estado operando durante la vigencia de la Ley 87-01, de fecha 24 de junio de 2009.

- La Ley 189-11, para el Desarrollo del Mercado Hipotecario y el Fideicomiso, de fecha 16 de julio de 2011.

- La Ley 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, de fecha 6 de agosto de 2013.

- La Ley 397-19 que crea el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), de fecha 30 de septiembre de 2019.

- La Ley 13-20 que fortalece la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Dirección General de Información y Defensa del Afiliado (DIDA), modifica el recargo por mora en los pagos al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y modifica el esquema de comisiones aplicado por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de fecha 11 de febrero de 2020.

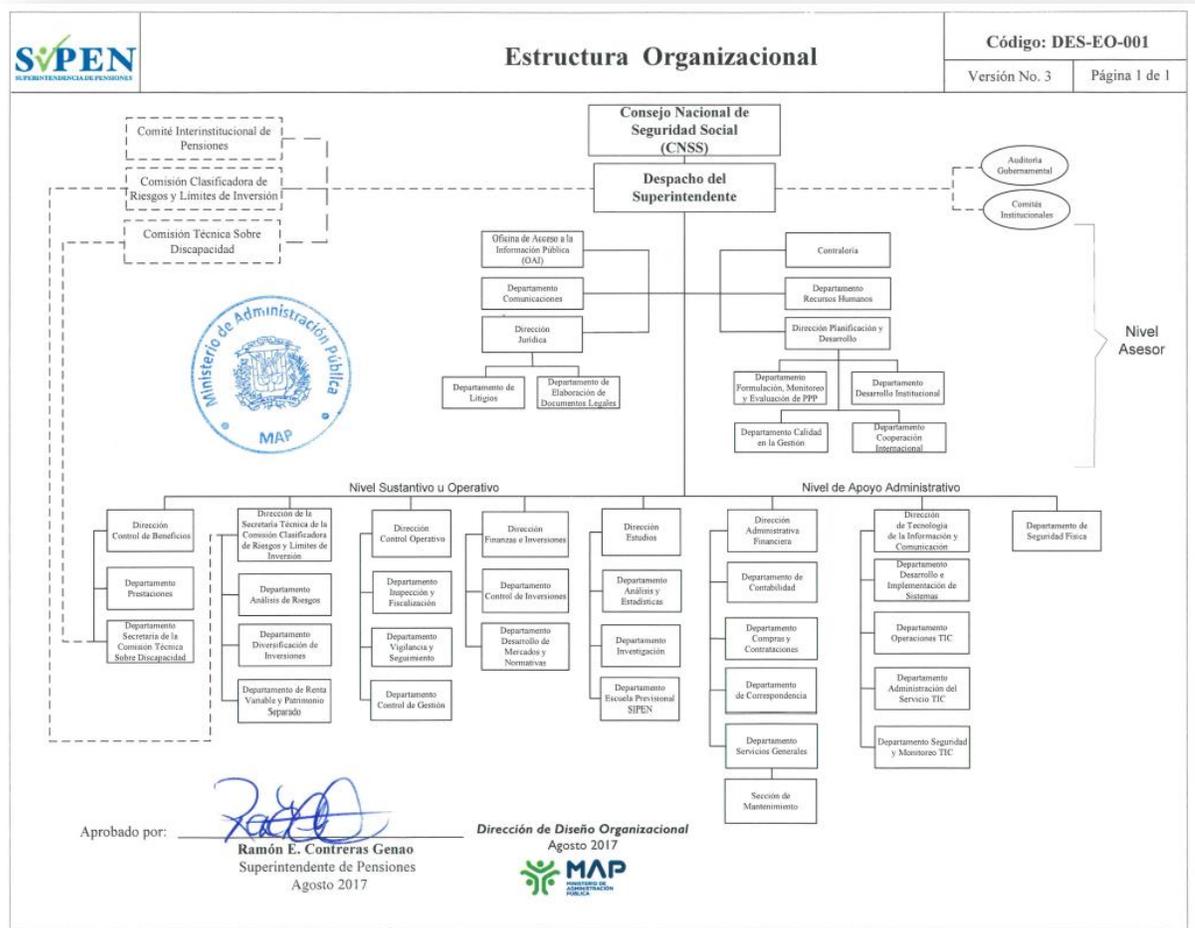
- Las leyes vigentes a la entrada del Sistema, que crearon fondos de pensiones y jubilaciones en beneficio de sectores y grupos específicos.

- El Reglamento de Pensiones de la Seguridad Social, promulgado por Decreto 969-02, de fecha 19 de diciembre de 2002.

- El Reglamento de Sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones, aprobado mediante Resolución 61-03 del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), en fecha 6 de febrero de 2003.

## I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura organizacional de la Superintendencia de Pensiones está conformada por las diferentes áreas funcionales graficadas en su organigrama, el cual describe los niveles jerárquicos y la línea de mando de las diversas áreas de la entidad, las cuales son responsables de llevar a cabo las actividades orientadas al cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales.



## I.1.6 SERVICIOS

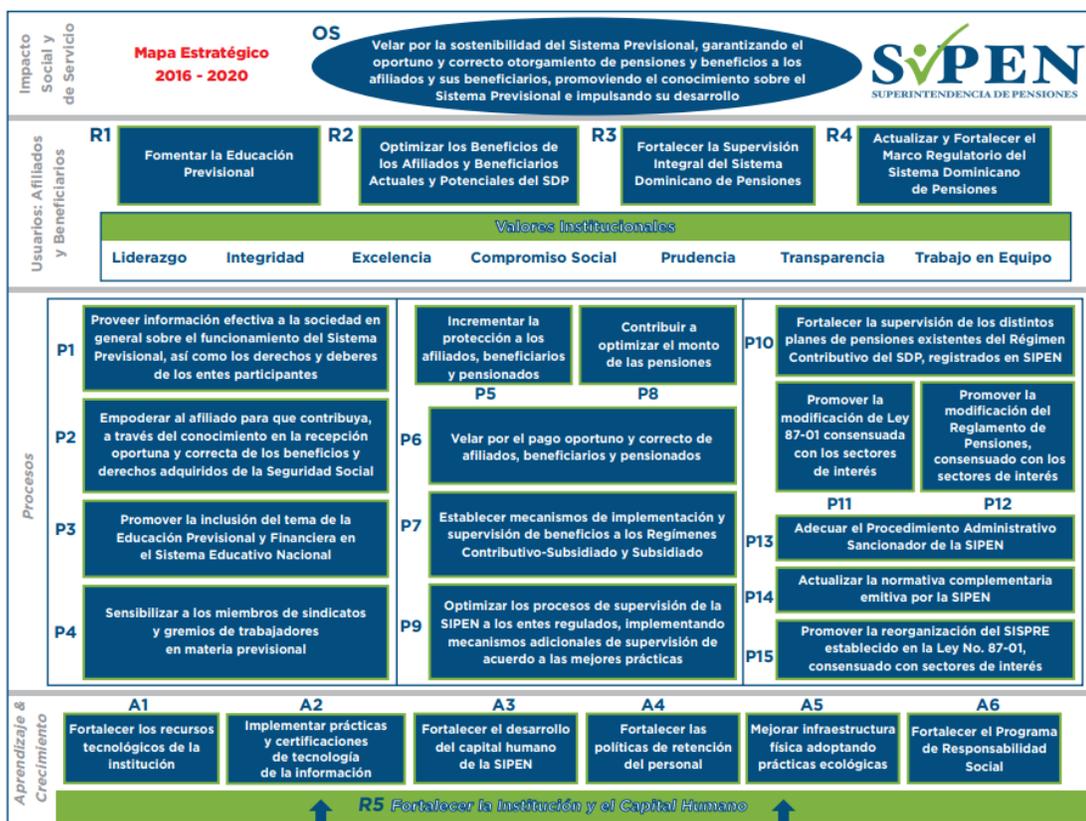
Servicio	Descripción
<p><b>Autorización de constitución y entrada en operación de una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP)</b></p>	<p>Autorización emitida por parte de la Superintendencia de Pensiones, para que una AFP pueda constituirse e iniciar sus operaciones como ente del Sistema Previsional, previo cumplimiento de todo el proceso requerido, según lo establece la Ley 87-01, el Reglamento de Pensiones y las normas complementarias.</p>
<p><b>Autorización y registro en la SIPEN de promotores de afiliación y representantes de traspasos de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)</b></p>	<p>Acreditación de las personas que deseen prestar sus servicios como promotores de afiliación y representantes de traspaso de las Administradoras de los Fondos de Pensiones (AFP).</p>
<p><b>Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones</b></p>	<p>Servicio en el cual se certifica si un ciudadano ha sido sancionado por la Ley No. 87-01, en cumplimiento de las disposiciones de la Ley No. 115-17 sobre Prevención de Lavado de Activos, y la Ley No. 249-17 sobre Mercado de Valores.</p>
<p><b>Certificación de beneficios de pensiones por vejez, discapacidad y sobrevivencia</b></p>	<p>Servicio en el cual se certifica si un ciudadano ha sido o está siendo beneficiario de una pensión por vejez, discapacidad o sobrevivencia conforme a la Ley 87-01.</p>
<p><b>Certificación de exención de aportes al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia</b></p>	<p>Servicio en el cual se certifica si un ciudadano ha sido exento de los aportes al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia conforme a la Ley 87-01.</p>
<p><b>Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI)</b></p>	<p>Autorización de la Reapertura de la Cuenta de Capitalización Individual (CCI), siempre que proceda, atendiendo a las solicitudes tramitadas por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).</p>
<p><b>Certificación de registro de AFP, planes y fondos de pensiones existentes</b></p>	<p>Servicio en el cual se certifique si una AFP, plan o fondo de pensión existente se encuentra registrada en la Superintendencia de Pensiones conforme a las resoluciones núm. 02-02 y 14-02.</p>
<p><b>Certificación de Afiliación</b></p>	<p>Servicio en el cual se certifica a una persona a cuál Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) está afiliada y el tiempo que tiene registrado en el Sistema Dominicano</p>

Servicio	Descripción
	de Pensiones.
<b>Certificación de registro de auditores externos</b>	Servicio en el cual se certifica si una firma de auditores se encuentra registrada en la Superintendencia de Pensiones conforme a la resolución 307-10.
<b>Certificación de las Normas emitidas por la SIPEN</b>	Servicio en el cual se certifica que una resolución fue emitida, aprobada y publicada por la Superintendencia de Pensiones, a solicitud de la parte interesada.
<b>Certificación de disposición de convenios internacionales</b>	Servicio en el cual se certifican las disposiciones en materia de pensiones en los convenios internacionales.
<b>Autorización y registro de firmas de auditores externos de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)</b>	Registro en la Superintendencia de Pensiones de las firmas de auditores externos que deseen brindar sus servicios a las AFP, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por la SIPEN, para lo cual se emite la resolución correspondiente.
<b>Acciones formativas sobre el Sistema Dominicano de Pensiones</b>	Capacitaciones ofrecidas a los ciudadanos por la Escuela Previsional SIPEN, con contenido fundamentado en la Ley 87-01 y sus normas complementarias.

## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL. (Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

En el Plan Estratégico SIPEN 2016-2020, los más altos lineamientos a lograr durante la gestión de la planificación del quinquenio, se encuentran englobados en cinco (5) Rutas Estratégicas, integradas por veintiún (21) Objetivos Estratégicos, los cuales a su vez están compuestos por un portafolio de cuarenta y cuatro (44) Planes de Acción o Proyectos Estratégicos y cuarenta y tres (43) indicadores, para la medición de la efectividad del desempeño de la ejecución de la planificación estratégica institucional. La representación gráfica del Plan Estratégico 2016-2020 de la SIPEN (Mapa Estratégico) se expresa a continuación:

Figura 3: Mapa Estratégico de la SIPEN 2016-2020



### Ruta Estratégica I Fomentar la Educación Previsional.

Esta iniciativa institucional persigue proveer información a distintos sectores de la sociedad acerca del funcionamiento del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP); educar y crear conciencia sobre los derechos y deberes de los afiliados y beneficiarios; promover la inclusión del tema de la educación previsional en el Sistema Educativo Nacional y crear una

Escuela Previsional, con miras a mitigar las debilidades experimentadas en el SDP, producto del desconocimiento de la ciudadanía.

### **Objetivos Estratégicos RI:**

- a. Proveer información efectiva a la sociedad en general sobre el funcionamiento del Sistema Previsional, así como los derechos y deberes de los entes participantes.
- b. Empoderar al afiliado para que contribuya, a través del conocimiento, en la recepción oportuna y correcta de los beneficios o derechos adquiridos de la Seguridad Social.
- c. Promover la inclusión del tema de la educación previsional y financiera en el Sistema Educativo Nacional.
- d. Sensibilizar a los miembros de sindicatos y gremios de trabajadores profesionales en materia previsional. Los proyectos estratégicos a desarrollar en el marco de la Ruta Estratégica I son los siguientes: Fomentar la Educación Previsional.

### **Los proyectos estratégicos a desarrollar en el marco de la Ruta Estratégica I son los siguientes:**

- I.a.1 Publicar sub-portal web de educación previsional.
- I.a.2 Seleccionar y/o capacitar personal específico y especializado para educación previsional.
- I.a.3 Elaborar el material informativo, didáctico y académico dirigido a los respectivos targets estratégicos.
- I.a.4 Ejecutar un plan de comunicación para apoyar el fomento de la educación previsional.
- I.a.5 Crear una escuela de educación previsional.
- I.a.6 Actualizar y publicar de manera digital y física el libro "El Sistema de Pensiones".
- I.b.1 Remitir individualmente información previsional de las AFP a sus afiliados.
- I.b.2 Elaborar un comparativo de AFP para difusión.
- I.c.1 Publicar cuentos infantiles de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS).
- I.c.2 Incluir contenido sobre temas previsionales y financieros dentro de los programas básicos, medios, técnicos y académicos.
- I.c.3 Tener presencia en universidades a través de stands temporales y ejecución de charlas dirigidas a estudiantes y personal de las universidades.

## **Ruta Estratégica 2**

### **Optimizar los Beneficios de los Afiliados y Beneficiarios Actuales y Potenciales del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP).**

Esta Ruta Estratégica busca impulsar la mejora del otorgamiento de los beneficios del Sistema Previsional, optimizando las variables que inciden en la entrega de las prestaciones del Sistema, así como los mecanismos operativos a través de los cuales se facilitan los beneficios adquiridos por los afiliados y sus beneficiarios.

### **Objetivos Estratégicos R2:**

- a. Incrementar la protección a los afiliados, beneficiarios y pensionados.
- b. Velar por el pago oportuno y correcto a los afiliados, beneficiarios y pensionados.
- c. Establecer mecanismos de implementación y supervisión de beneficios a los Regímenes Contributivo-Subsidiado y Subsidiado.
- d. Contribuir a optimizar las pensiones.

### **Ruta Estratégica 3**

#### **Fortalecer la Supervisión Integral del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP).**

Este lineamiento estratégico busca fortalecer la supervisión integral del Sistema Dominicano de Pensiones, enfocándose en hacer más eficientes los procesos de supervisión y fiscalización del SDP, dentro del marco funcional de la SIPEN. En este aspecto, busca optimizar los mecanismos utilizados actualmente para vigilar y controlar la efectividad de la operatividad de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), así como fortalecer la aplicación de las herramientas de control a los distintos planes de pensiones existentes del Régimen Contributivo y a las compañías de seguros en lo relativo al Contrato Póliza, rentas vitalicias de vejez y reservas técnicas.

### **Objetivos Estratégicos R3:**

- a. Optimizar los procesos de supervisión de la SIPEN a los entes regulados, implementando mecanismos adicionales de supervisión de acuerdo a las mejores prácticas.
- b. Fortalecer la supervisión de los distintos planes de pensiones existentes del Régimen Contributivo del SDP registrados en la SIPEN.

### **Ruta Estratégica 4**

#### **Actualizar y Fortalecer el Marco Regulatorio del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP).**

Esta Ruta Estratégica está orientada a fortalecer el marco legal que rige el Sistema Dominicano de Pensiones, partiendo de la necesidad de revisar y adecuar los fundamentos establecidos en la Ley No. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y las normas complementarias que inciden en el cumplimiento de su aplicación.

Además, persigue identificar áreas con oportunidades de mejora que permitan contribuir a obtener el alcance de este lineamiento estratégico, impactando en la consecución de la Misión y Visión de la SIPEN.

#### **Objetivos Estratégicos R4:**

- a. Promover la modificación de la Ley No. 87-01, consensuada con los sectores de interés.
- b. Promover la modificación del Reglamento de Pensiones, consensuado con los sectores de interés.
- c. Adecuar el Procedimiento Administrativo Sancionador de la SIPEN.
- d. Actualizar la normativa complementaria emitida por la SIPEN.
- e. Promover la reorganización del Sistema de Pensiones de Reparto Estatal (SISPRE) establecido en la Ley No. 87-01, consensuado con sectores de interés.

### **Ruta Estratégica 5**

#### **Fortalecer la Institución y el Capital Humano.**

Este lineamiento estratégico es transversal, ya que brinda soporte a las demás rutas, siendo su máximo objetivo fortalecer la eficiencia de la plataforma operativa Institucional, compuesta por los recursos humanos y tecnológicos, así como por los diferentes instrumentos de gestión de la SIPEN. La misma persigue continuar avanzando en la consolidación de las competencias y herramientas necesarias para responder a las exigencias del Sistema Dominicano de Pensiones, acorde a prácticas innovadoras para su gestión.

#### **Objetivos Estratégicos R5:**

- a. Fortalecer los recursos tecnológicos de la institución.
- b. Implementar prácticas y certificaciones de tecnología de la información y de gestión.
- c. Fortalecer el desarrollo del capital humano de la SIPEN.
- d. Fortalecer las políticas de retención del personal. e. Mejorar la infraestructura física adoptando prácticas ecológicas.
- e. Fortalecer el Programa de Responsabilidad Social.

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

- Valores Institucionales claros, con los que su personal se encuentra altamente identificado.
- Personal altamente capacitado, motivado y con amplia experiencia en el sector.
- Revisión constante de análisis de los factores internos y externos (FODA) que inciden en la operatividad de la institución, así como de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Gestión de planes y seguimiento a los indicadores del Plan Operativo Anual.

- Portal web de Educación Previsional, donde los ciudadanos pueden acceder a material digital sobre temas del Sistema, apto para público de todas las edades, colocando a disposición una “Escuela de Educación Previsional” para cursos online y presenciales sin costo alguno.
- Definida una estructura de gestión alineada a la estrategia, planificación, expectativas y necesidades de los grupos de interés.
- La entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad implementado en base a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, Norma ISO 9001: 2015 y la Norma ISO 27001:2014 sobre Gestión de Seguridad de la Información.
- Las operaciones se manejan de acuerdo al compromiso establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano 4ta. Versión, aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Reuniones de Alineación Estratégica trimestrales, a los fines de medir y dar seguimiento a cada uno de los diversos proyectos y objetivos estratégicos.
- Cuenta con una plataforma y estructura informática moderna y compatible con interfaces de redes y servicios tecnológicos de alto nivel.

## **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

#### **2.2.1.1 LIDERAZGO**

Este criterio no presentó debilidades.

#### **2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

Este criterio no presentó debilidades.

#### **2.2.1.3 PERSONAS**

*Actualizar del Procedimiento de Reclutamiento e Inducción (DRH-PR-001), para indicar el momento en el que debe ejecutarse la inducción técnica, es decir, presentar al superior inmediato y explicar las funciones/tareas del puesto al nuevo personal.*

#### **2.2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS**

*Digitalizar las evidencias del Programa de Mantenimiento Preventivo, para fines de auditoría remota/virtual.*

#### **2.2.1.5 PROCESOS**

Este criterio no presentó debilidades.

### **2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

#### **2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

*Eficientizar el proceso de gestión de las consultas/preguntas, realizadas a través de las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter).*

#### **2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

Este criterio no presentó debilidades.

#### **2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Este criterio no presentó debilidades.

#### 2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

Este criterio no presentó debilidades.

### **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

- Hemos identificado la necesidad de realizar cambios a lo interno de la institución con miras a embarcarnos en el proceso de la ejecución de las labores tanto presencial como de manera online.
- Se adecuaron diversos procesos internos a causa de la Pandemia COVID-19 y la nueva realidad.
- Se visualizó la necesidad de ejecutar el Plan de Responsabilidad Social a lo interno de la institución, promoviendo continuamente la cultura de las 3R, adicional de las charlas y formaciones online al personal.
- Fueron modificadas las Descripciones de Puestos, para incluir las nuevas habilidades que son requeridas para buen desempeño de las funciones del colaborador; en consonancia con el cambio de contexto y estilo de trabajo que pasa de ser presencial a remoto.
- Se visualizó la necesidad de un mayor involucramiento en el personal de las áreas que aportan información para la elaboración de la Guía CAF.

### **4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.**