GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

FECHA

30/07/2021

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning).*

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.
Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.

- Trabaje un criterio a la vez.

- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.

- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.

- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: "No existe", "No se ha realizado".

- Evite formular propuestas de mejora. DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.

- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.

- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

C R I T E R I O S F A C I L I T A D O R E S

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	1. En el 2020, 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 ecuánime. 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, para otorgar a las mismas una definición más 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, Asimismo, la SIPEN realiza periódicamente su Reunión de Alineación Estratégica (RAE) y Taller de Alineamiento, con la finalidad de incorporar mejoras que se consideren necesarias, tanto a la Misión, Visión y Valores, como al Plan Estratégico Institucional vigente. En agosto 2020, la Dirección de Planificación y Desarrollo, inició 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 pertinentes a la misma, labor que se realiza de acuerdo a lo definido en los requisitos **4.1 y 4.2 de la Norma**	

	ISO 9001:2015. **Evidencias** • Plan Estratégico Institucional 2021-2025. • Informe de Formalización del Proceso Análisis FODA-2020 y Matriz de Revisión de Análisis FODA 2020. • Procedimiento de Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (**DPD-PR-011**). • Encuesta de Satisfacción de Partes Interesadas 2020-2021. • Misión, Visión y Valores Institucional (**DES-OD-001**). • Resultados Reuniones Alineación Estratégica (RAE) 2020 y 2021. • Cuadros con la Visión, Misión y Valores Institucionales. • Fondo de pantalla de las computadoras y la portada de la Página Web.	
2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.	2. A partir de los resultados del análisis de la encuesta sobre expectativas de las partes interesadas, la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) revisó y definió los Valores Institucionales que mantiene en la actualidad como parte del nuevo 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 la misma. 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. Asimismo, la cuarta Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, revisada conjuntamente con el Ministerio de Administración Pública (MAP), está publicada en estas páginas, permitiendo así a los	

	empleados y público en general acceder a ella en versiones Braille y Audio, 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 No. 41-08 y su Reglamento 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 No. 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. Dicha Comisión cuenta además con un espacio en la Intranet, en la cual presenta el Valor del mes, de manera que pueda llegar a todos los colaboradores. Recientemente, la SIPEN, en su proceso de mejora continua, logró la recertificación de la **NORTIC A2:2016**, para el desarrollo y gestión de los medios web del Estado Dominicano; **NORTIC A3:2014**, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano; **NORTIC A4:2014**, sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano; **NORTIC A5:2015,** sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano; **NORTIC A6:2016**, sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano; **NORTIC A7:2016**, norma para la seguridad de las tecnologías de las información y comunicación en el Estado Dominicano y **NORTIC E1:2014** para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales, por parte del Director General de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC), en vista de las acciones de acoger las directrices y recomendaciones que deben seguir todos los organismos del Estado para lograr y mantener altos estándares en sus websites oficiales de cada institución pública. Estas certificaciones se mantienen en constante monitoreo y actualización, con la finalidad de conservar la calidad de las publicaciones y el manejo de la página web institucional. Es preciso resaltar, que en el año 2020, la SIPEN recibió el máximo galardón, NORTIC ORO 2020, de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la	

	Información y Comunicación (OPTIC), por la obtención y cumplimiento del Marco Normativo de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el Gobierno Digital en la República Dominicana. Es propicio destacar el ranking sectorizado al 2021 del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICge) del Estado Dominicano, la SIPEN en el año 2020 se encuentra situada dentro del (1er) primer lugar entre las instituciones del sector Seguridad Social, con una puntuación de 96.50%, en el mismo tenor, se posiciona en el lugar No. 8 dentro de los primeros lugares, de todas las entidades del gobierno. **Evidencias** • Postulados Estratégicos SIPEN. • Manual de Inducción al Personal (**DRH-MA-001**). • Plan Estratégico en el portal web SIPEN. • Plan Estratégico en la intranet SIPEN. • 4ta. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano (**DES-OD-004**). • Procedimiento de Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (**DPD-PR-011**). • Programa de Responsabilidad Social SIPEN. • Código de Ética y Conducta SIPEN. • Evaluación de Medio Término. • Correos Electrónicos de convocatoria elecciones de la Comisión de Ética Pública SIPEN 2019. • Calificaciones de la Dirección General de Ética e Integridad	

	Gubernamental 2020 y 2021. • Actividades de la Comisión de Ética Pública SIPEN (fotos, acuses de recibos, convocatorias vía Intranet). • Grupos de Interés (SIPEN). • Actualización de información en Datos Abiertos GOB RD. • Certificado de Reconocimiento NORTIC DE ORO 2020. • Informe del Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano, 8va. edición, 2021. Ranking ITICge.	
3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	3. La SIPEN realiza reuniones para informar al personal sobre actividades, proyectos generales o capacitaciones, tal como la presentación sobre el Plan Estratégico Institucional 2016-2020, la cual se realizó para todo el personal, ajustando la capacitación de acuerdo al público, de manera que todos los colaboradores de la SIPEN se identifiquen con la consecución de la Misión, Visión y Objeto Social de la institución. En el mismo tenor, fue convocado personal clave a las reuniones de trabajo para la elaboración del nuevo Plan Estratégico 2021-2025, caracterizándose por ser un proceso inclusivo y participativo, integrado por un equipo de trabajo interdepartamental, que evaluó las formas de articular las iniciativas de la SIPEN con los instrumentos de planificación nacional y sectorial. Asimismo, se mantiene una constante y efectiva comunicación con sus empleados y grupos de interés, a través del uso de las Tecnologías de Información de la Comunicación (TIC), contando actualmente con la página web institucional, certificada en **NORTIC A2:2016**, para el desarrollo y gestión de los medios web del Estado Dominicano; **NORTIC A3:2014**, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano; **NORTIC A4:2014**, sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano; **NORTIC A5:2015**, sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano; **NORTIC A6:2016**, sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano; **NORTIC A7:2016**, norma para la seguridad de las tecnologías de las información y comunicación en el Estado Dominicano, y **NORTIC E1:2014** para la	

	Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales, en cumplimiento con altos estándares de transparencia y comunicación. Para mantener o mejorar los estándares establecidos, la SIPEN realiza encuestas periódicas sobre los Servicios del Portal Web, 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 (**DES-OD-003**), que incluye los Postulados Estratégicos de la entidad (Misión, Visión y Valores). 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), así como en el carnet de identificación de los empleados, donde se encuentran impreso los postulados estratégicos, evidenciando su promoción permanente. **Evidencias** • Resultados Reunión de Alineación Estratégica (RAE) 2020 - 2021. • Cuadros con la Visión, Misión y Valores Institucionales. • Sección Boletín Trimestral y Resumen Estadístico en página web SIPEN. • Correo Electrónico Capacitación sobre Norma 9001-2015. • Evidencia de la difusión y capacitación sobre Plan Estratégico 2016-2020 a través de la Intranet SIPEN. • Memorias Institucionales 2020. • Plan Estratégico Institucional 2016-2020	

	• Plan Estratégico Institucional 2021-2025 • Carta Compromiso al Ciudadano (**DES-OD-004**). • Boletín Estadístico Trimestral. • 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. • Solicitud de actualización de Carnet de Identificación. • Certificaciones Normas NORTIC A2, A3, A4, A5, A6, A7 y E1. • Certificados Norma ISO 9001:2015.	
4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	4. 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 2021-2025 de la institución se realizó un Análisis FODA y un análisis de partes interesadas con la finalidad de detectar oportunidades que requieran ajustar los postulados estratégicos a los cambios tanto a nivel interno y externo. **Evidencias** • Plan Estratégico Institucional 2021-2025. • Resultados Reunión Alineación Estratégica (RAE) 2020 - 2021.	

	• Actas de Revisión por la Dirección 2020 - 2021. • Proceso Análisis FODA 2020 - 2021. • Procedimientos de Revisión por Dirección (**DPD-PR-004**). • Solicitud de cambios Visión, Valores y Objetivos en la Carta Compromiso.	
5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	5. En cumplimiento con las disposiciones de ética y transparencia del Gobierno, la SIPEN creó la Comisión de Ética Pública, conformada por distintos empleados de la institución, elegidos acorde a las especificaciones establecidas en la Resolución 1/2012 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Dicha Comisión se mantiene activa a través de la publicación en la Intranet del Valor del Mes y remisión de correos electrónicos con información de interés para el personal. La Comisión cuenta además con un buzón, que sirve a los empleados de sugerir mejoras o denunciar cualquier comportamiento que considere no ético y pueda ser perjudicial. **Evidencias** • Código de Ética y Conducta SIPEN. • Sección Intranet Divulgación del Código de Ética. • Correos Electrónicos informativos Comité de Ética Pública. • Actividades de la Comisión de Ética Pública. • Actas sesiones de la Comisión de Ética Pública. • Fotos Elecciones y Memorándum de la Comisión de Ética Pública. • Buzón de CEP-SIPEN.	
6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y	6. 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	

	facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	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. Asimismo, se remiten correos explicativos a todo el personal de la Superintendencia, en los cuales se informa el Valor del mes, así como también información general sobre ética y corrupción. 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 riesgo 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 (CEP), a través del cual los empleados también pueden hacer cualquier denuncia de manera anónima. En el mismo orden, fue elegido el actual Comité de Ética Pública en septiembre de 2019, luego de celebrarse las elecciones internas con una participación masiva de todos los empleados de la institución. **Evidencias** • Código de Ética y Conducta SIPEN. • Sección en Intranet de divulgación del Código de Ética y Conducta. • Actividades de la Comisión de Ética Pública (CEP). • Correos informativos Comisión de Ética Pública (CEP). • Buzón de CEP-SIPEN.	
7.	Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y	7. 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.	

valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	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, 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** • Reuniones de Alineación Estratégica (**DPD-PR-012**). • Revisión por la Dirección (**DPD-PR-004**). • Resultados Reunión Alineación Estratégica 2020 y 2021. • Actas de Revisión por la Dirección 2020 y 2021. • Postulados Estratégicos. • Encuesta de Clima Laboral 2020.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de	1. La Superintendencia de Pensiones posee definida una estructura de gestión alineada a la estrategia, planificación, expectativas y necesidades de los grupos de interés. En este sentido, la estructura organizacional se encuentra debidamente establecida y aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante Resolución No. 04-15 y todos los puestos se encuentran debidamente descritos en términos de funciones, responsabilidades y competencias, en los descriptivos de puestos de cada	

interés.	área funcional. Asimismo, el Manual de Organización y Funciones (MOF) se encuentra elaborado y actualmente y fue revisado con el Ministerio de Administración Pública (MAP), en atención al proceso de ajuste derivado de la Planificación Estratégica Institucional, donde se encuentra en trámite de creación el departamento Escuela Previsional SIPEN. A este respecto, es preciso indicar que una vez aprobado el proceso del cambio de estructura, se procederá a someter el MOF con los cambios suscitados. 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 a los informes emitidos. En la actualidad, la organización logró certificarse con la nueva 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 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, 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. - Análisis y evaluación de los procesos. - Análisis de Riesgo en los Procesos.	

	En cuanto a la gestión estratégica, la SIPEN se sustenta en las modernas prácticas organizacionales y empresariales orientadas en base a la aplicación del Cuadro de Mando Integral (CMI) o Balance Scorecard (BSC, por sus siglas en inglés). Esta estructura se fundamenta en establecer los postulados estratégicos tradicionales de Misión, Visión, Valores y Objeto Social, con un lenguaje claro, sencillo y de rápida comprensión, los cuales están vinculados y representados por un mapa de relaciones de causalidad (Mapa Estratégico), que alinea los objetivos más altos de la estrategia con las necesidades del usuario, los procesos de negocio que se precisan para sustentar esas aspiraciones y los recursos requeridos para proveerlos para cada Ruta Estratégica definida. A este respecto, la SIPEN estableció su Plan Estratégico para el período 2016-2020, 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 2014-2020 del Sistema Dominicano de Seguridad Social. En el mismo tenor, actualmente se desarrolla el Plan Estratégico Institucional 2021-2025. Es preciso destacar que dentro de los proyectos incorporados en el referido Plan Estratégico, se considera la retroalimentación recibida de las partes interesadas, a través de la encuesta diseñada para estos fines, destacando la necesidad de fomentar la Educación Previsional, lo cual fue incluido como una ruta estratégica para los próximos 5 años; el reforzamiento y adecuación del Programa de Responsabilidad Social, lo cual pasó a instituirse cada año dentro de la Planificación Operativa; y la creación de mecanismos efectivos adicionales para la supervisión de entrega de estados de cuenta de los afiliados. 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, con periodicidad de dos veces al año. **Evidencias** • Descripción de Perfiles y Funciones de Puesto. • Organigrama Institucional y Resolución de Aprobación. • Comunicación Solicitud de Acompañamiento para modificación de Estructura Organizacional/ Manual de Organización y Funciones (MOF) y evidencia de seguimiento al Ministerio de Administración Pública (MAP) para el cambio. • Correos de seguimiento, minuta y lista de asistencia de reuniones con el Ministerio de Administración Pública (MAP) para el ajuste a la Estructura Organizacional. • 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**). • Manual de Organización y Funciones (MOF). • Plan Estratégico SIPEN 2016-2020. • Plan Estratégico SIPEN 2021-2025. • Comunicaciones de designación de responsables de rutas estratégicas y proyectos estratégicos.	

	• 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**). • Memorias Institucionales SIPEN 2020. • Informe de Auditoría Externa ISO 9001:2015 AENOR. • Informes de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad 2020 y 2021. • Plan Operativo Anual (POA) 2020 y 2021. • Matriz de Alineación y presentación Consejo Nacional Seguridad Social – Plan Operativo Anual 2020. • Aprobación Comités: Comunicación DS-1299 / Comité de Ética Pública / Comité de Capacitaciones. • Matriz de Seguimiento a las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora **(DPD-RC-014).** • Matriz de Seguimiento a las Observaciones de Auditorías Internas y Externas. • Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora **(DPD-PR-005),** Instructivo AC/AP/AM **(DPD-IT-003)** y Formulario de Solicitud de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora **(DPD-FR-002).**	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	2. Como parte de su planificación estratégica, la SIPEN realizó en 2015 el análisis FODA a través de sesiones interdepartamentales e interdisciplinarias, el cual sirvió como punto de partida y eje focal de los proyectos definidos como prioritarios en el accionar institucional de los próximos 5 años.	

	En 2017, 2018, 2019 y 2020 este análisis ha sido revisado, evaluando el estado de tratamiento de los factores prioritarios identificados, tal como se muestra en la Matriz de Cuestiones Internas y Externas (FODA), y estableciéndose en el Manual de Calidad, la periodicidad de revisión del análisis de los aspectos que afectan a la organización. En tal sentido, dentro de la Ruta Estratégica de Fortalecimiento Institucional y de Capital Humano se definen proyectos necesarios para implementar cambios y adecuaciones relacionados con la gestión de la organización y la gestión del desempeño, tales como la obtención de la certificación ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, proyectos de gestión humana y la implementación de una herramienta tecnológica de supervisión, TeamMate. Asimismo, en las Reuniones de Revisión por la Dirección, las cuales se efectúan 2 veces al año, de acuerdo al procedimiento de Revisión por la Dirección (**DPD-PR-004**), y en las cuales participa todo el equipo directivo, se incluye una sección dentro de la agenda definida sobre cambios que pueden afectar el sistema de gestión de la organización respecto a Normativas, Estructura Organizacional, la Norma ISO 9001:2015, actualizaciones del Plan Estratégico, entre otros. Cabe destacar que la SIPEN identifica y realiza las modificaciones necesarias para gestionar los procesos de la organización. En ese tenor, el hecho se verifica a través del establecimiento de una Estructura Organizacional que responde al enfoque estratégico integral de la institución, que incluye los objetivos y funciones que le designa la Ley No. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, sus modificaciones y normas complementarias. Como ejemplo de la identificación citada, en 2017 la Superintendencia de Pensiones creo el Departamento de Escuela Previsional SIPEN, como parte de los cambios derivados de la implementación de la Ruta Estratégica 1, para el fomento de la educación previsional en la sociedad, lo cual se encuentra finalizado. Asimismo, la organización lleva a cabo reuniones periódicas del Comité Ejecutivo - Directivo para revisar los avances de la ejecución de las actividades programadas, priorizando las acciones en función de las necesidades y los recursos disponibles. Del mismo modo, la Superintendencia de Pensiones ha instaurado una	

	estructura de Comités, encargados de definir las decisiones de corto y mediano plazo, de acuerdo al objetivo de su conformación. Dentro de los cambios en el 2017 se destaca la creación de un Comité de Capacitación y la actualización del Comité de Ética Pública de acuerdo a las disposiciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el cual se mantiene a la fecha actual. **Evidencias** • Matriz FODA 2020. • Matriz de Cuestiones Internas y Externas (FODA), actualización 2020 y 2021. • Plan Estratégico Institucional 2016-2020. • Plan Estratégico Institucional 2021-2025 • Organigrama Institucional. • Aprobación Comités: Comunicación. • Procedimiento de Reunión de Alineación Estratégica (**DPD-PR-012**). • Convocatorias y Actas de Reuniones de Alineación Estratégica (RAE) 2020 y 2021. • Procedimiento de Reuniones de Revisión por la Dirección (**DPD-PR-004**). • Convocatorias y Actas de Reuniones de Revisión por la Dirección 2020 y 2021. • Formato establecido para agenda de Revisión por la Dirección, con inclusión de temas obligatorios (**DPD-FO-008**).	
3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos	3. El Plan Operativo Anual (POA) de SIPEN integra los cronogramas de trabajo de las diferentes áreas funcionales, alineados al Plan Estratégico SIPEN	

	los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).	2016-2020, 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) 2014-2020. El seguimiento al POA se realiza mensualmente, a través los entregables correspondientes a informes mensuales de las áreas, cronogramas e indicadores actualizados a cada corte mensual. 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 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 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 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 logró: - **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 2016-2020 se establecen 34 indicadores de objetivos estratégicos, para la medición de la debida eficacia y monitoreo de las metas trazadas, procurando el aseguramiento de un desempeño adecuado en la ejecución del Plan. 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 2016-2020, en respuesta a la retroalimentación obtenida por vía de las citadas encuestas. Es preciso resaltar, que actualmente se desarrolla el Plan Operativo Anual del Plan Estratégico Institucional 2021-2025. Asimismo, la SIPEN participa en forma activa en las actividades coordinadas por el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) y otros organismos involucrados en el seguimiento del cumplimiento del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social 2014-2020, tal es el caso de la presentación del Plan Operativo Anual (POA) 2020 y 2021 al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), alineado al referido Plan, indicando de forma específica las actividades pautadas en consonancia a las necesidades del Sistema Dominicano de Seguridad Social establecidas para el sector. **Evidencias** • Plan Operativo Anual 2020.	

	• Objetivos de Calidad 2020 y 2021. • Matrices de Seguimiento a los Objetivos de Calidad. • Plan de Acción Objetivos de Calidad 2020 y 2021. • Actas de Comité de Calidad. • Matrices de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos 2020 y 2021. • Correos, cronograma e informe de revisión de indicadores de gestión. • Plan Estratégico SIPEN 2016-2020. • Plan Estratégico Institucional 2021-2025 • Diccionario de Indicadores del Plan Estratégico 2016-2020. • Balance de Gestión: Presentación de la Reunión de Alineación Estratégica (RAE) 2020 y 2021. • Encuesta del Portal Web para los Servicios en Línea. • 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 2020 y 2021.	
4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos	4. El Plan Estratégico SIPEN 2016-2020 está diseñado en base a la aplicación del Cuadro de Mando Integral (CMI) o Balanced Scorecard (BSC, por sus siglas en inglés). Para lograr la efectividad de los objetivos que componen la planificación estratégica a ser desarrollada durante los próximos 5 años, se cuenta con un	

operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard").	portafolios de treinta y cinco (35) planes de acción y treinta y cuatro (34) indicadores para la medición de la debida eficacia, los cuales serán monitoreados y evaluados para asegurar el mantenimiento de un desempeño adecuado en la ejecución del Plan. En atención a la metodología utilizada se dispone de un mapa estratégico y de la matriz de causa-efecto de todos los objetivos estratégicos, en consonancia con la finalidad de la herramienta Balanced Scorecard (BSC) que busca contar la historia de las estrategias definidas, así como definir la interrelación existente entre los objetivos a alcanzar. Asimismo, en cada ficha de los proyectos establecidos, la cual debe completarse en la fase de inicio de gestión, se define un acápite de elementos fuera de alcance, donde se especifican elementos no deseados que pueden afectar la generación de los entregables o productos esperados del proyecto, es decir, posibles riesgos que pueden ser inherentes o no al desarrollo del plan de acción. Lo anterior, ejemplifica la adopción de un sistema de objetivos estratégicos y operativos de medición constante del rendimiento de los logros de la Institución. Es importante señalar que la entidad posee la estructura, las políticas y procedimientos, para dar seguimiento al logro de los proyectos e iniciativas estratégicas, lo cual se evidencia a través de reuniones de equipo, entre los Responsables de Proyectos, Líderes de Rutas Estratégicas y la Oficina de Administración de Proyectos, (PMO, por sus siglas en inglés). **Evidencias** • Mapa Estratégico SIPEN 2016-2020. • Diccionario de Indicadores del Plan Estratégico 2016-2020. • Matriz de Relación Causa-Efecto-Objetivos Estratégicos SIPEN 2016-2020. • Convocatorias y Actas de Reuniones de Alineación Estratégica	

	(RAE) 2020 y 2021. • Actas Reuniones de Seguimiento 2020 y 2021. • Formato de Proceso de Inicio - Ficha de Proyecto (**DPD-FO-012**). • Procedimientos de Administración de Proyectos Estratégicos. • Informes de Seguimiento a los Acuerdos de la Reunión de Alineación Estratégica (RAE) 2020 y 2021. • Informe de Seguimiento Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020. • Matriz de Seguimiento a Efectividad de los Procesos 2020 y 2021. • Balance de Gestión: Presentación de la Reunión de Alineación Estratégica (RAE) 2020 y 2021.	
5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	5. La SIPEN ha implementado el Modelo CAF en los años 2006, 2011, 2012, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 en cumplimiento del mandato del Decreto 211-10. 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). En el 2014, conquistó Medalla de Oro, la cual fue recibida de manos del Excelentísimo Señor Presidente 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. En 2015, la institución fue nuevamente galardonada con medalla de oro, refirmando 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. 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, en el 2020 obtuvo 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. En cuanto a las certificaciones de tecnología de la información y comunicación, la SIPEN cuenta con la siguientes: **NORTIC A2:2016**, para el desarrollo y gestión de los medios web del Estado Dominicano; **NORTIC A3:2014**, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano; NORTIC **A4:2014**, sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano; **NORTIC A5:2015**, sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano; **NORTIC A6:2016**, sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano; **NORTIC A7:2016**, norma para la seguridad de las tecnologías de las información y comunicación en el Estado Dominicano, y **NORTIC E1:2014** para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales. Es preciso resaltar, que en el año 2020, la SIPEN recibió el máximo galardón, **NORTIC ORO 2020**, de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), por la obtención y cumplimiento del Marco Normativo de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el Gobierno Digital en la República Dominicana. Es propicio destacar el ranking sectorizado al 2021 del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICge) del Estado Dominicano,	

	la SIPEN en el año 2020 se encuentra situada dentro del (1er) primer lugar entre las instituciones del sector Seguridad Social, con una puntuación de 96.50%, en el mismo tenor, se posiciona en el lugar No. 8 dentro de los primeros lugares, de todas las entidades del gobierno. **Evidencias** • Fotos Medalla de Plata Premio Nacional a la Calidad 2011 y 2012. • Foto de Medallas de Oro Premio Nacional a la Calidad 2014, 2015, 2016 y 2017. • Nota de Prensa: SIPEN obtiene Medalla de Oro del Premio Nacional a la Calidad 2015. • Nota de Prensa: SIPEN obtiene Medalla de Oro del Premio Nacional a la Calidad 2016. • Nota de Prensa: SIPEN obtiene Medalla de Oro del Premio Nacional a la Calidad 2017. • Certificaciones Ministerio de Administración Pública (MAP) por participación en Premio Nacional a la Calidad. • Nota de Prensa SIPEN logra Certificación NORTIC A3:2014 • Nota Prensa: SIPEN obtiene Certificación NORTIC A2:2016. • 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 Gestión de la Calidad.	

	• Certificaciones Normas NORTIC A2, A3, A4, A5, A6, A7 y E1. • Certificado de Reconocimiento NORTIC DE ORO • Informe del Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano, 8va. edición, 2021. Ranking ITICge.	
6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	6. 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 normas NORTIC A2, A3, A4, A5, A6, A7 y E1, previamente citadas en el inciso anterior. 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 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 Informe de Auditoría Externa de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, emitido por AENOR en julio 2016, dada sus funcionalidades y eficiencia para el manejo de la documentación. 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 Cálculo de Salario Base Indexado**: Con esta herramienta se elaboran reportes de supervisión automatizados de los cálculos de salario base indexado, acorde a la Resolución 306-10 sobre Beneficios de Pensión del Régimen Contributivo. • **Sistema de Valoración**: Esta aplicación es usada como herramienta para generar el Vector de Precios, el cual se envía diariamente a las Administradoras de Fondos de Pensiones (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 el otorgamiento de accesos al Módulo de Estadísticas Previsionales del Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR). Por otra parte, en el Plan Estratégico 2016-2020, dentro de la Ruta 5 sobre Fortalecimiento de la Institución y su Capital Humano se incluyeron proyectos orientados a fortalecer la estructura tecnológica, tales como	

	Elaborar e Implementar un Plan de Adquisición de Equipos y Servicios de Comunicación y Lograr obtener la Certificación ISO/IEC 27001:2013, sobre seguridad de la información. Asimismo, dentro del plan de logro de los objetivos de calidad ejecutados para 2020 y definidos en curso para 2021 se incluyen mejoras tecnológicas, tales como: • Sistema Lista de Chequeo de Sobrevivencia / Ingreso Tardío. • Sistema de Gestión Administrativa de la Escuela Previsional. • Sistema de Carga de Documentos al Portal Web. • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. • Desarrollo del Sistema de Inventario de Recursos TIC. **Evidencias** • Acta de Reunión por la Dirección (Escuela Previsional) • Plan de Acción Objetivos de Calidad 2020 - 2021. • Oportunidad de Mejora / Riesgos relacionados a Transparencia Institucional. • Implementación de la Norma ISO-27001 • Certificados Normas NORTIC A2, A3, A4, A5, A6, A7 y E1.	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	7. La SIPEN tiene instaurado los procesos y condiciones adecuadas para la gestión de los proyectos y el trabajo en equipo. A este respecto, todos los proyectos que soportan la estrategia, tienen asignado un Responsable de Proyecto, así como grupos de trabajo que se apoyan en sus respectivos	

	Líderes de Rutas Estratégicas para cumplir con la ejecución de las iniciativas establecidas. También, la entidad posee una metodología para la gestión y el seguimiento de los proyectos que fue recientemente revisada, dentro del proceso de diseño y elaboración del Plan Estratégico 2016-2020, en ese sentido, se aplicaron mejoras en el marco definido de las fichas de proyectos y planes de trabajo, para lo cual el personal involucrado recibió capacitaciones para la correcta aplicación y utilización de los instrumentos renovados. Asimismo, la aplicación de las políticas y procedimientos está respaldada por la gestión y el acompañamiento realizado por el Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP que forma parte de la Dirección de Planificación y Desarrollo. **Evidencias** • Portafolios de Proyectos Estratégicos 2016-2020. • Matriz de Responsables Proyectos Estratégicos 2016-2020. • Actas Reuniones de Seguimiento 2020 y 2021. • Procedimientos de Administración de Proyectos Estratégicos. • Reporte de Seguimiento Integrado de los Proyectos Estratégicos. • Informe Ejecución Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020. • Balance de Gestión: Presentaciones de la Reunión de Alineación Estratégica (RAE) 2020 y 2021. • Comunicaciones de designación de responsables de rutas estratégicas y proyectos estratégicos. • Valores Institucionales de los Colaboradores de la SIPEN.	
8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa	8. La institución desarrolla una comunicación interna y externa efectiva a través de diferentes mecanismos instituidos para estos fines. A este	

eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.	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: - Reuniones Ejecutivas y Gerenciales. - La Intranet. - Correo Electrónico. - Memorándums, circulares y boletines informativos. - Mural Informativo. - Reuniones del Comité de Calidad. - Portal Web. - Servicios de consulta y atención al cliente a través del portal 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 del portal web de la 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 - Recursos Humanos - Comisión de Ética Pública - 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 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) 2020 y 2021. • Actas de Reuniones del Comité Ejecutivo y Técnico 2020-2021. • Actas de Reuniones de Revisión por la Dirección 2020-2021. • Actas de Reuniones del Comité de Calidad 2020-2021. • Captura de pantalla de la Intranet. • Captura de pantalla del Portal 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. • 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 del Portal 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.	
9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	9. 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. 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 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, tales como la implementación de un software para la gestión de Servicios Generales y los departamentos de Recursos Rumanos y Tecnología, donde cada usuario pueda colocar un ticket para la solicitud o reporte de los aspectos de esta área que requieran ser atendidos y que permita evaluar la conformidad de los usuarios internos sobre el servicio recibido. 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, como es el caso de los proyectos de innovación que se desarrollaron para a la creación de una Escuela Previsional y de un Portal Web de Educación Previsional. En este portal, los usuarios pueden encontrar información general sobre el Sistema Dominicano de Pensiones y capacitarse en línea a través de nuestra Aula Previsional. 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 2020 y 2021, 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. **Evidencias** • Actas y listas de asistencia de Reuniones de Alineamiento Estratégico (RAE) 2020 y 2021. • Actas y listas de asistencia de Reuniones del Comité de Calidad 2020 y 2021. • Actas y listas de asistencia de Reuniones de Revisión por la Dirección 2020 y 2021. • Requerimientos de implementación mejoras (correos). • Formularios de acciones de correctivas, preventivas y de mejora. • Informe de Auditoría Externa de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad. • Evidencias del Programa de Responsabilidad Social 2020 y 2021. • Proyecto Crear una Escuela Previsional; finalizado. • Captura de pantalla del aula virtual de la Escuela Previsional.	
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	10. La SIPEN, de forma activa brinda información clara y oportuna sobre las iniciativas emprendidas a través de: Reuniones, la Intranet, Correo Electrónico, memorándums, circulares, boletines informativos, Mural Informativo, Portal Web SIPEN, Sistema de Administración de Flujo de Información (SAFI), Sistema de Administración de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Como parte de este esquema de comunicación, en 2020 y 2021 se desarrollaron talleres de capacitación sobre el Plan Estratégico 2016-2020 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. En el año 2020 y transcurso del 2021, producto del proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025 se han realizado diferentes talleres de inducción respecto de la metodología de planificación estratégica y su vinculación con la inversión pública. La SIPEN interactúa con distintos grupos de interés, 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** • Portal 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 de Gestión de la Calidad (SGC). • Memorándums Internos. • Reuniones con Grupos de Interés. • Plan de Comunicación del Plan Estratégico 2016-2020. • Informe del Programa de Responsabilidad Social 2020.	

	• Difusión del Programa de Responsabilidad Social 2020. • Difusión del Programa de Responsabilidad Social 2020. • Evidencias de la asesoría para elaboración del PEI 2021-2025 Enfocado en Resultados.	

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	1. La Alta Dirección demuestra responsabilidad y cumplimiento de estándares de profesionalidad y calidad, a través de la participación activa en las reuniones de seguimiento al sistema de gestión de la calidad y los resultados de las auditorias 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. De manera mensual, a través de correos electrónicos, se remite a todo el personal el valor institucional correspondiente al mes. 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. **Evidencias** • Mensajes seguimiento implementación Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). • Correo mensual valor del mes. • Convocatoria a elecciones Comité de Ética.	

	• Agendas y convocatorias de reuniones de los comités. • Convocatoria a capacitaciones. • Convocatoria y actas de reuniones RAE 2020-2021.	
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	2. 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 les da oportunidad de expresar sus opiniones, las cuales son consideradas en la toma de decisiones. 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. 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 la Persona Envejeciente (CONAPE), respectivamente. Por otra parte, se destaca la Encuesta de Clima Laboral, realizada con el fin de promover y afianzar la comunicación interna, bienestar laboral, mejorar y afianzar las relaciones entre empleados y directivos, entre otros. **Evidencias** • Convocatoria a los empleados a las actividades. • Asignación de empleados como representación de la institución. • Informe de resultados de la Evaluación de Desempeño 2020. • Convocatoria a charlas del Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS), Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE) y Formación de Formadores en Buen Trato Familiar y de Género.	

	• Programa de Responsabilidad Social 2020 y 2021.	
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	3. 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 desempeño del sistema. Asimismo, la Dirección de Finanzas e 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, diariamente, 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 al 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 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 la información más relevante del sistema y las normas, y políticas internas de la institución. Además, para los fines de mantener informados y contribuir al conocimiento de todos los empleados, se impartieron talleres 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 aplica para dar cumplimiento con las facultades y obligaciones atribuidos a la institución por la Ley No. 87-01.	

	Evidencias • Resumen Estadístico y Boletín Interno NOTES. • Resumen mensual de las principales variables de Inversiones. • Convocatoria a taller Escuela Previsional. • Evaluación de Soporte Técnico. • Reportes de prensa. • 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 interrupción de servicios tecnológicos.	
4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	4. 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. 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 desarrolló una aplicación para reportar y solicitar apoyo del área de	

	Servicios Generales y Recursos Humanos, a través de la generación de tickets, como una manera más ágil de dar seguimiento a este tipo de solicitudes. A través de reuniones periódicas de seguimiento a los proyectos 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 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, para el seguimiento de las actividades para la consecución de los proyectos estratégicos. **Evidencias** • Correo solicitud de detección de necesidades de capacitación. • Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación. • Plan Anual de Capacitación. • Informe de resultados de la Evaluación de Desempeño 2020. • Aplicación Tickets de Servicios Generales y Recursos Humanos. • Convocatoria y asistencia a capacitaciones impartidas para los empleados. • Correos informativos por parte de las áreas de soporte. • Informe de resultados Encuesta de Clima Laboral 2020.	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	5. Se realizaron auditorías internas en el marco del seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad y a la certificación ISO 9000:2015, donde cada Dirección fue notificada e informada sobre los resultados de la auditoría y las posibles medidas correctivas y oportunidades de mejora a los procesos. Asimismo, se realizó la Evaluación de Desempeño a cada uno de los empleados por parte de su supervisor inmediato, los cuales recibieron	

	retroalimentación y los resultados de la misma. También, se destaca la remisión a las partes interesadas el envío de proyectos de resoluciones a ser emitidas por la SIPEN, para fines de recabar sus consideraciones al respecto. De igual forma, se realizan encuestas de medición de la satisfacción de los clientes tanto internos como externos y los resultados son publicados en la INTRANET de la institución. **Evidencias** • Informe de resultados de la Evaluación de Desempeño 2020. • Instrucciones de aplicación de la Evaluación de Desempeño 2020. • Convocatoria, agenda y acta reuniones Revisión por la Dirección. • Informes de auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). • Resultado de encuesta de medición de satisfacción de los clientes 2020 y 2021. • Evaluación de Soporte Técnico. • Correo de felicitaciones por resultado auditoría interna Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).	
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	6. 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 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 por 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 2016-2020. Asimismo, la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2025 se caracterizó por ser un proceso inclusivo y participativo, integrado por un equipo de trabajo interdepartamental, que evaluó las formas de articular las iniciativas de la SIPEN con los instrumentos de planificación nacional y sectorial. De igual modo, se dio la oportunidad a los colaboradores a postularse como facilitadores, a través de una convocatoria de postulación para especialización en Educación Previsional, actividad enmarcada dentro del Proyecto Estratégico "Seleccionar y Capacitar Personal Específico y Especializado para Educación Previsional", correspondiente a la Ruta No. I "Fomentar la Educación Previsional", en el marco de nuestro Plan Estratégico Institucional 2016-2020. En el mismo tenor, se impartió de manera semipresencial el Diplomado Virtual de Docente Tecnológica, a cargo del Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) a los Directores y Encargados facilitadores de la escuela. De igual manera, la Escuela Previsional se ha ocupado de gestionar la educación continua a los facilitadores titulares y suplentes a través de las acciones formativas impartidas por el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), los mismos se han venido capacitando desde 2020 a la fecha en: Facilitador en Ambientes Virtuales como Facilitador de la Formación Profesional. **Evidencias** • Agendas y convocatorias de reuniones de los Comités. • Conformación de los Comités. • Listas de asistencia a formaciones del Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) e Instituto de Formación Técnico Profesional (INOFOTEP). • Evidencias de participación a reuniones y formaciones del Plan Estratégico Institucional 2021-2025. • Convocatoria Taller Análisis del Entorno y Partes Interesadas e ISO 9000:2015.	

	• Correos de participación de colaboradores en eventos internacionales y locales (designados por el Superintendente). • Acta designación de SMO. • Acta designación de Representante por la Dirección. • Correo motivando a colaboradores a postularse al Comité de Ética. • Comunicaciones del Superintendente designando responsables y líderes de rutas estratégicas. • Convocatoria y lista de asistencia de capacitaciones a ser realizadas por los facilitadores y equipo de la Escuela Previsional.	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	7. Con la finalidad de mantener informados y contribuir al conocimiento de todos los empleados, se impartieron talleres 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 aplica para dar cumplimiento con las facultades y obligaciones atribuidos a la institución por la Ley No. 87-01. 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. **Evidencias** • Convocatorias y participación en capacitaciones Escuela Previsional. • Programa Anual de Capacitación 2020 - 2021. • Formulario de detección de necesidades de capacitación. • Correo motivando a colaboradores a postularse como facilitador	

	Escuela Previsional y al Comité de Ética.	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	8. Las relaciones de trabajo entre los directivos se desarrollan en un ambiente de colaboración permanente, tomando en consideración cambios precisos conforme a las necesidades de la institución. En adición, con el fin de conocer e identificar las expectativas y la percepción de los colaboradores, relacionadas a la institución, se realiza, de manera anual, la Encuesta de Clima Laboral, herramienta que permite detectar las oportunidades de mejora y necesidades de cambio que se deben tomar en cuenta para el buen funcionamiento de la organización. Además, se realizó una encuesta para fines de conocer la satisfacción de los empleados en relación a la calidad y servicio del proveedor del almuerzo institucional, para fines de seguimiento y control de la calidad ofrecida por el proveedor. Evidencias • Informe de resultados Encuesta de Clima Laboral 2020. • Correo de notificación uso Buzón de Sugerencias.	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	9. 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. **Evidencias** • Mensajes internos de reconocimiento y felicitación al personal. • Política de Bonificación por Antigüedad. • Política de Bono Aniversario. • Correo de reconocimiento Medalla de Oro Premio Nacional a la	

	Calidad 2017. • Certificado de Reconocimiento NORTIC DE ORO 2020.	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	10. Adicionalmente a los incentivos otorgados por la institución, se han tomado en consideración las necesidades particulares de los empleados, suscribiendo acuerdos institucionales en aras de adicionar beneficios a todos los colaboradores. En este sentido, se destaca la facilitación del otorgamiento de préstamos a los empleados de la SIPEN, a través del Programa Empleado Feliz, con el apoyo del Banco de Reservas. De igual manera, se otorga un bono de subsidio escolar a los empleados que incurren en gastos de educación. Adicionalmente, se destaca la existencia de otras políticas de apoyo a situaciones personales de los empleados, como matrimonio y nacimiento de hijos (a). Además de todo esto, se brindó respuesta a una necesidad manifiesta por el personal femenino en gestación y lactantes, la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) puso en funcionamiento una Sala de Lactancia Materna, espacio físico destinado a permitir que las servidoras de la entidad puedan extraer la leche materna y conservarla mientras cumplan con su jornada laboral. El mencionado espacio cumple a cabalidad con los estándares nacionales e internacionales, proveyendo a las madres al servicio de SIPEN de un espacio acogedor, cómodo e íntimo, con equipos, utensilios y materiales de alta calidad que garantizan la extracción de la leche materna con mínimos riesgos de contaminación y su conservación hasta su retorno al hogar. **Evidencias** • Política Especial de Autorización de Préstamos Empleado Feliz. • Política y Formulario de Bono de Subsidio Escolar. • Política de Otorgamiento Bonos por Nacimiento de Hijo y Matrimonio. • Fotos de Sala de Lactancia.	

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	1. 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. Asimismo, les hace partícipe de estas informaciones a través de los diferentes canales de comunicación externa e interna establecidos para estos fines, tales como: Portal Web, Intranet, Redes Sociales, Correos Electrónicos, Capacitaciones, Comunicaciones, Memorándums Internos y Boletines. La SIPEN tanto en su Plan Estratégico Institucional 2016-2020, como en el nuevo 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. En ese sentido, tomando en cuenta la retroalimentación recibida del FODA, la SIPEN ha incluido dentro de sus responsabilidades la gestión de un Programa de Responsabilidad Social, contando actualmente con su sexta versión para el presente año 2021. 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 portal Web, satisfacción de productos y servicios de las partes interesadas entre otros puntos. 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). También, para la creación de los proyectos de cada una de las Rutas Estratégicas se tomó en consideración la retroalimentación de las partes interesadas, la cual se recibió a través de encuestas diseñadas para estos fines, destacando la necesidad de Fomentar la Educación Previsional, la creación de mecanismos efectivos adicionales para la supervisión de entrega de estados de cuentas, entre otros. Considerando lo anteriormente dicho, actualmente la institución puso 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. En ese tenor, en el presente año 2020 y 2021 debido a los efectos de la pandemia por COVID-19 las formaciones han sido en formato online. Otro punto que se destacó en las encuestas fueron quejas por no poder visualizar adecuadamente la página web de la SIPEN en ciertos navegadores, en ese sentido se procedió a notificarlo en la misma página Web e instruyendo a los usuarios de cómo lograr una mejor visualización de la misma. La institución en el 2020, elaboró la cuarta versión de su Carta Compromiso al Ciudadano 4ta. Versión, como parte de la estrategia de mejorar los servicios provistos, garantizar la transparencia en la gestión pública y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado. Esta Carta de Compromiso al Ciudadano se encuentra disponible en versión braille y audio.	

	Evidencias • Matriz de Análisis de Partes Interesada (**DPD-FO-021**). • Lista de Partes Interesadas. • Gráfico de Partes Interesadas. • 4ta. versión Carta Compromiso al Ciudadano. • Carta Compromiso al Ciudadano para personas no videntes Sistema Braille y audio. • Procedimiento Medición a la Satisfacción de Partes Interesadas (**DPD-PR-011**). • Resultados de encuestas. • Informe de Programa de Responsabilidad Social 2020. • Programa de Responsabilidad Social 2020 y 2021. • Análisis FODA y evidencias de proceso de elaboración. • Matriz de Cuestiones Internas y Externas (FODA) (**DPD-FO-025**). • Evidencias Cronograma de Trabajo Escuela Previsional 2020.	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	2. 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: - Revisión de la Propuesta del Anteproyecto de ley que crea el Sistema Público de Pensiones y Jubilaciones para personal de salud y administrativo de las instituciones públicas, autónomas y descentralizadas, de la República Dominicana propuesta realizada por el Colegio Médico Dominicano y enviada por el Ministerio de la Presidencia, a los fines de revisión por parte de la SIPEN.	

	- Comunicación enviada a la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) en respuesta de consulta realizada sobre dispersión de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) / Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA), donde se le informa la creación de una comisión permanente SIPEN/INABIMA para solucionar estos conflictos de dispersión. - Participación de la SIPEN como Enlace conjuntamente con los miembros de las Superintendencias de Bancos, Seguros y Mercado de Valores. - Participación de la SIPEN en reuniones directivos de UNIPAGO para tratar el análisis de la Propuesta de Aportes Voluntarios Extraordinarios. - Participación de la SIPEN en reuniones con directivos Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación para tratar el tema de los Proveedores de Servicios TSS-SIPEN – Piloto de Interoperabilidad Seguridad Social. - Participación del proceso de actualización del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) con la identificación del personal de la SIPEN que trabajará en dicho proceso y la asistencia a los Talleres sobre la Cadena de Valor Público y Manejo de la Plataforma de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). - Participación de la SIPEN en la presentación de Conclusiones de la Primera Ronda de Mesas de Trabajo para la Reforma del Sistema Dominicano de Seguridad Social y firma de acuerdo de confidencialidad para acceso al repositorio de datos del Sistema Dominicano de Seguridad Social, así como a las Mesas de Trabajo, organizadas por el Ministerio de la Presidencia. - Reunión de la SIPEN con el Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) para tratar su Contrato Póliza. - Reunión de la SIPEN con el Ministerio de Hacienda y Fitch Ratings, a	

	fin de valorar aspectos relevantes del Sistema de Pensiones. - Reunión de la SIPEN con la Oficina Nacional de Estadística (ONE) para el intercambio y socialización de las estadísticas del Sistema Dominicano de Pensiones. - Participación de la SIPEN con miembros ejecutivos de Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) para el seguimiento al informe del Comité de Estadísticas presidido por la República Dominicana. - Participación de la SIPEN en reunión de presentación y discusión del estudio realizado por PROCOMPETENCIA relativo a las Condiciones de Competencia en el Mercado de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). - Reuniones de la SIPEN con la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) para tratar casos de Cuentas de Capitalización Individual a Reparto. - Participación de la SIPEN en reuniones con miembros del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Novaster para la consulta de Reformas Regulatorias. - Participación como parte de la Comisión Técnica designada por el Superintendente para la elaboración del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) 2021-2025. - Remisión de las iniciativas institucionales a ser incluidas en el Portal de Consulta Ciudadana del Sistema de Metas Presidenciales al Ministerio de la Presidencia. - Seguimiento y cumplimiento 100% con la iniciativa institucional de Fomento a la Educación Previsional, incluida dentro del Sistema de Metas Presidenciales. - Remisión a la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) del Plan Anual del Comité de Ética correspondiente al año 2021.	

	- Comunicación enviada a la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) en respuesta de consulta realizada sobre dispersión de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) / Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA), donde se le informa la creación de una comisión permanente SIPEN/INABIMA para solucionar estos conflictos de dispersión. - Participación de la SIPEN en la coordinación y logística de la Semana de la Seguridad Social, iniciativa liderada por el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS). - Participación como parte de la Comisión Técnica para la elaboración del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) 2021-2025. - Reuniones Técnicas AIOS-BID "Mejores Sistemas de Pensiones para el mundo post-COVID-19" y la Reunión Anual AIOS 2021. - Participación de la SIPÉN en reunión técnica con el equipo de UNIPAGO en el proyecto de CERTESSA. - Participación de la SIPEN en reunión de la Comisión de Comunicación y Divulgación de la Mesa de Trabajo para la Elaboración de una Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera (ENEEF). - Participación de la SIPEN en el seminario "Impactos macroeconómicos del sistema de pensiones dominicano, organizado por la Red de Pensiones en América Latina y el Caribe (Red PLAC). - Participación de la SIPEN en reunión técnica para la implementación de sistema de interoperabilidad entre las entidades del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) a cargo del Ministerio de la Presidencia (MINPRE) y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) - Participación de la SIPEN en reunión con funcionarios del Instituto Mexicano de Seguridad Social (IMSS) y de la Asociación	

	Internacional de Seguridad Social (AISS) para evaluar experiencia de SIPEN en fomento de la educación previsional. - Participación en la revisión integral de la Ley núm. 87-01 de conformidad con lo establecido en la Ley núm. 13-20 que introduce modificaciones en la Ley núm. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. - Participación de la SIPEN en reunión de trabajo con el Coordinador Regional de la International Social Security Association (AISS) para Las Américas. **Evidencias** • Correspondencia donde se remite al Ministerio de la Presidencia la propuesta sobre iniciativas a ser incluidas en el Portal de Consulta Ciudadana del Sistema de Metas Presidenciales. • Evidencias del Sistema de Metas Presidenciales. • Evidencias de convocatorias a diversas reuniones. • Plan Anual del Comité de Ética correspondiente 2021. • Plan Operativo Anual (POA) 2020. • Acta de designación del personal que estará a cargo de actualizar, validar y aprobar las informaciones correspondientes a la SIPEN, en el proceso de actualización del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). • Comunicación de respuesta dirigida al Gobernador del Banco Central sobre las recomendaciones de la SIPEN a la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	3. 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: - SIPEN suscribió con las Superintendencias de Bancos, de Valores y de Seguros un adéndum al Protocolo de Entendimiento para la Supervisión Consolidada, con el fin de relanzar la Comisión de Enlace como canal efectivo de intercambio de información entre las cuatro entidades supervisoras. - SIPEN suscribió un acuerdo con la Universidad APEC para el fomento de la educación sobre el Sistema Dominicano de Pensiones. - Participación de SIPEN en reuniones técnicas con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo para el análisis y seguimiento de los efectos del COVID-19 en el empleo formal y los posibles ajustes para los programas FASE. - Alineación entre Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Estratégico SIPEN 2021-2025. - Participación de la SIPEN en la elaboración del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social 2021-2025. - Participación en actividades realizadas por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo para actualización de la Planificación Estratégica para los años 2021-2025. **Evidencias** • Plan Operativo Anual (POA) 2020. • Plan Estratégico SIPEN 2021-2025. • Presentación del Presupuesto SIPEN 2020-2021. • Captura de pantalla de la Intranet con Documentos de Origen Externo que impactan a la organización.	

	• Evidencia de propuestas de normativas, resoluciones y reglamentos.	
4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.	4. El Plan Estratégico 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. El Presupuesto Institucional está orientado a obtener los resultados, objetivos y metas establecidas en los instrumentos de planificación institucional mencionados anteriormente. En este tenor, la SIPEN trabaja de la mano del 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, etc. 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, y no menos importante, cuenta con las siguientes certificaciones: **NORTIC A2:2016**, para el desarrollo y gestión de los medios web del Estado Dominicano; **NORTIC A3:2014**, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano; **NORTIC A4:2014**, sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano; **NORTIC A5:2015**, sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano; **NORTIC A6:2016**, sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano; **NORTIC A7:2016**, norma para la seguridad de las tecnologías de las información y comunicación en el Estado Dominicano, y **NORTIC E1:2014** para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales, emitidas por la Oficina	

	Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC). Es preciso resaltar, que en el presente año 2020 la SIPEN recibió el máximo galardón, **NORTIC ORO 2020**, de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), por la obtención y cumplimiento del Marco Normativo de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el Gobierno Digital en la República Dominicana. Es propicio destacar el ranking sectorizado al 2021 del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICge) del Estado Dominicano, la SIPEN en el año 2020 se encuentra situada dentro del (1er) primer lugar entre las instituciones del sector Seguridad Social, con una puntuación de 96.50%, en el mismo tenor, se posiciona en el lugar No. 8 dentro de los primeros lugares, de todas las entidades del gobierno. **Evidencias** • Plan Estratégico SIPEN 2021-2025. • Plan Operativo Anual (POA) 2020 y 2021. • Plan Anual de Compras 2020 - 2021 y Manual de Compras y Contrataciones. • Nota de Prensa: Certificación NORTIC A3:2014. • Certificaciones NORTIC A2:2013, NORTIC A3:2014, NORTIC A4:2014, NORTIC A5:2015, NORTIC A6:2016, NORTIC A7:2016 y NORTIC E1:2014. • Certificado de Reconocimiento NORTIC DE ORO 2020. • Plan Estratégico SIPEN 2016-2020. • Correos de intercambio entre MAP - SIPEN para observación de la Estructura Organizacional.	

	• Evaluación de Desempeño 2020. • Informe del Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano, 8va. edición, 2021. Ranking ITICge.	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	5. 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: - Proceso de Retención de Pagos Retroactivo del Seguro de Vejez, Discapacidad, Sobrevivencia y Seguro Familiar de Salud de Régimen Contributivo a los Pensionados por Discapacidad. - Participación de la SIPEN reunión técnica para la implementación de sistema de interoperabilidad entre las entidades del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) a cargo del Ministerio de la Presidencia (MINPRE) y la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) - Participación de SIPEN en reunión con la Asociación de Sociedades Fiduciarias Dominicana. - Participación de la SIPEN en reuniones con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y UNIPAGO. - Reunión con representantes de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y UNIPAGO, a los fines de definir el proceso para los traspasos de Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) a Cuentas de Capitalización Individual (CCI). - Revisión Propuesta "Modificación de la Ley No. 87-01". - Firma de adénda al Convenio entre la SIPEN, Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Seguros. - Participación en el Comité Interinstitucional de Pensiones. - Participación en reuniones con la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones.	

	- Realización de reuniones y alianzas con centrales sindicales y organizaciones sin fines de lucro. - Trabajos en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP) tales como Carta de Compromiso al Ciudadano, Manual de Cargos, Estructura Organizacional. - 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), el Instituto Nacional de Bienestar Magistral (INABIMA), la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). - Participación en encuentros con el Ministerio de la Presidencia para actualizaciones al Sistema de Metas Presidenciales y Memorias Institucionales 2020 y 2021. **Evidencias** - Matriz Requerimiento Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) del Plan Operativo Anual 2020 y 2021. - Comunicaciones de reuniones de trabajo, consultas y/o revisión del anteproyecto de modificación de la Ley, coordinadas por el Ministerio de la Presidencia. - Resoluciones Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRyLI) 2020-2021. - Convocatorias Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRyLI) 2020-2021.	

	- Convocatorias CTI 2020-2021. - Comunicaciones / Correos TRASPASOS INABIMA-CCI. - Plan Operativo Anual (POA) 2020. - Comunicaciones Instructivo Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA). - Comunicaciones sobre Documento Plan Pensión Policía Nacional. - Minutas reuniones con el Ministerio de Administración Pública (MAP). - Actas del Comité Interinstitucional de Pensiones. - Resoluciones de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRyLI). - Reuniones con el Sector Sindical y otras organizaciones. - Evidencia de participación en reuniones coordinadas con el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS). - Evidencia de participación en reuniones coordinadas con diversas instituciones gubernamentales. - Comunicación enviada por SIPEN a Asociación Dominicana de Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión (ADOSAFI) con propuesta de modificación de la Resolución. - Convocatorias a los encuentros en Ministerio de la Presidencia. - Intercambios de correos de solicitudes de información y envío de comunicaciones para entrega de requerimientos al Ministerio de Administración Pública. - Intercambios de correos de solicitudes y suministro de	

	información con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), así como el Ministerio de de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	6. Revisión de la Propuesta del Anteproyecto de ley que crea el Sistema Público de Pensiones y Jubilaciones para personal de salud y administrativo de las instituciones públicas, autónomas y descentralizadas de la República Dominicana enviada por el Ministerio de la Presidencia, a los fines de revisión. Reunión con representantes de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y UNIPAGO, a los fines de definir el proceso para los traspasos de INABIMA a Cuentas de Capitalización Individual (CCI). Participación de SIPEN en reuniones coordinadas con el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) y otros involucrados al Sistema de Seguridad Social. **Evidencias** • Comunicaciones sobre Documento Plan Pensión Policía Nacional. • Comunicaciones / Correos TRASPASOS INABIMA-CCI. • Reuniones SIPEN-CNSS. Evidencia de participación en reuniones coordinadas con el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS). • Reuniones SIPEN-CNSS para la elaboración del Plan Estratégico Institucional del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) 2021- 2025. • Matriz Requerimiento Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) del POA 2020 y 2021.	

7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONG´s), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).	7. La entidad lleva a cabo agendas de trabajo permanente 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, Manual de Cargos, Estructura Organizacional. - Trabajos en conjunto con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). - Convenios de colaboración con Universidades. - Reuniones de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRyLI). - Sesiones Ordinarias y Extraordinarias de la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD). - Comité Interinstitucional de Pensiones. - Reuniones y alianzas 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 las universidades. • Matriz Requerimiento Consejo Nacional de la Seguridad Social	

	(CNSS) del Plan Operativo Anual (POA) 2020. • Resoluciones de la CCRyLI. • Convocatorias de la CCRyLI. • Reuniones con el Sector Sindical. • Actas Comité Interinstitucional de Pensiones. • Acta de la Comisión Técnica sobre Discapacidad • Normas de Control Interno (NCI).	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	8. La SIPEN participa enérgicamente en actividades organizadas por diferentes instituciones. - Participación de la SIPEN en la VII Semana Económica y Financiera del Banco Central de la República Dominicana. - Participación de la SIPEN al Seminario internacional celebrado por la Asociación Internacional de Organismos Supervisores de Fondos de Pensiones (AIOS-BID), asimismo la Reunión Técnica "Mejores Sistemas de Pensiones para el mundo post-COVID-19". - Participación de la SIPEN en los diversos seminarios organizados por la Red de Pensiones en América Latina y el Caribe (Red PLAC). - Participación de la SIPEN en el Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social realizado por la Organización Internacional de Seguridad Social (OISS). **Evidencias** - Convocatorias de los eventos.	

	- Correos con información sobre los eventos.	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	9. El Índice de Transparencia de la SIPEN, acorde a las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), es de un 100% al corte del mes de abril de 2021. 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 A2:2016**, para el desarrollo y gestión de los medios web del Estado Dominicano; **NORTIC A3:2014**, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano; **NORTIC A4:2014**, sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano; **NORTIC A5:2015**, sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano; **NORTIC A6:2016**, sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano; **NORTIC A7:2016**, norma para la seguridad de las tecnologías de las información y comunicación en el Estado Dominicano, y **NORTIC E1:2014** para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales, emitidas por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC). Es preciso resaltar, que en el año 2020, la SIPEN recibió el máximo galardón, NORTIC ORO 2020, de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), por la obtención y cumplimiento del Marco Normativo de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el Gobierno Digital en la República Dominicana. Es propicio destacar el ranking sectorizado al 2021 del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICge) del Estado Dominicano, la SIPEN en el año 2020 se encuentra situada dentro del (1er) primer lugar entre las instituciones del sector Seguridad Social, con una puntuación de 96.50%, en el mismo tenor, se posiciona en el lugar No. 8 dentro de los primeros lugares, de todas las entidades del gobierno. 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. 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). • Nota de Prensa: SIPEN obtiene Medalla de Oro Premio Nacional a la Calidad 2017. • Certificaciones NORTIC A2:2016, NORTIC A3:2014, NORTIC A4: 2014, NORTIC A5:2015, NORTIC A6:2016, NORTIC A7:2016 y NORTIC E1:2014. • Certificado de Reconocimiento NORTIC DE ORO 2020. • Certificación ISO 27001:2014 • Certificación Norma ISO 9001:2015. • Informe del Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano, 8va. edición, 2021. Ranking ITICge.	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	10. La SIPEN posee un spot publicitario para difusión y promoción de los servicios que ofrece, así como de las funciones que le asigna la Ley No. 87-01. Este Spot publicitario está colocado en canales de transmisión local, en la página web y en la Intranet de la Institución, 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 las actividades educativas, ferias, talleres y eventos relativos al Sistema Previsional. Adicionalmente, utiliza como distintivo especial el lema "SIPEN, ¡Vela por Ti y Tú Futuro!" en materiales informativos dirigidos a los diferentes grupos de interés y el Spot publicitario. La SIPEN en su Plan Estratégico Institucional 2016-2020 incluyó como uno de sus proyectos el "Ejecutar un plan de comunicación en medios radiales, televisivos y otros". Los productos y servicios generados por la iniciativa antes citada, se desarrollan a través 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. - Ejecución de las actividades del plan de comunicación en medios radiales, televisivos y otros. - Actualización y publicación de manera digital y física el libro "El Sistema de Pensiones". Todas estas labores estuvieron 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** • Fotos de materiales publicitarios. • Fotos de participación en eventos. • Materiales didácticos ofrecidos en las actividades (brochure y flyers).	

	• Fotos de Charlas en las universidades y stands. • Evidencia Plan de comunicación en medios radiales, televisivos y otros. • Evidencia de la ejecución del plan de comunicación en medios radiales, televisivos y otros.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	1. La Superintendencia de Pensiones desde sus inicios identificó las partes interesadas del Sistema Dominicano de Pensiones, así como sus necesidades, demandas y expectativas. Durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2008-2015 y posteriormente; en el año 2014 de cara a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008. Asimismo, fueron reevaluados nuevamente los grupos de interés, a través de la elaboración del procedimiento de la Encuesta de Medición de Satisfacción de Partes Interesadas y del Programa de Responsabilidad de la SIPEN, basado en la Norma ISO 26000; fue actualizada la matriz de identificación y gestión de los grupos de interés de la institución. Esta entidad pública tiene identificados los proveedores y la debida estructura organizacional para prestar los servicios y cumplir con las funciones que por Ley debe cumplir. Durante el diseño y elaboración del Plan Estratégico SIPEN 2016-2020, así como en el Plan Estratégico Institucional 2021-2025, fueron realizadas revisiones en las que se determinó que la lista de partes interesadas continua cumpliendo con los requerimientos del Sistema Dominicanos de Pensiones (SDP), de acuerdo a la naturaleza y el rol de la Superintendencia de Pensiones.	

	Cabe destacar, que a través de la ejecución de la iniciativa estratégica *"Lograr obtener la Certificación ISO 9001:2015",* se llevó a cabo la revisión del análisis y actualización del *Direccionamiento Estratégico y Contexto de la Institución,* lo cual aborda de manera puntual las necesidades y expectativas de los ciudadanos clientes/partes interesadas, además de los factores internos y externos que pueden afectar el alcance y obtención, de los objetivos estratégicos y operativos de mediano y largo plazo de la SIPEN. Como parte de este proceso de revisión, también se elaboró una metodología de identificación y clasificación de las partes interesadas a ser consideradas como pertinentes para el Sistema de Gestión de la Calidad. Los resultados del ejercicio de identificación de las partes interesadas es comunicado a través de diferentes documentos institucionales, como lo son: Plan Estratégico Institucional 2016-2020 y 2021-2025, Carta Compromiso al Ciudadano SIPEN, Memorias Institucionales Anual, entre otros, mismos que se encuentran a la disposición de la organización en la *Intranet y la Página Web Institucional.* **Evidencias** • Evidencia de sesiones de trabajo de Análisis de Partes Interesadas 2020 y 2021. • Metodología de Identificación y Clasificación de Partes Interesadas. • Gráfico de Partes Interesadas, actualizado 2020 y 2021. • Resultados del Diagnóstico de Direccionamiento Estratégico y Contexto de la Institución 2020. • Listado de Partes Interesadas SIPEN. • Matriz de Análisis de Partes Interesadas (**DPD-FO-021**), actualizada 2020. • Libro Visión Innovadora. • Procedimiento Encuesta de Medición de la Satisfacción Partes	

2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Interesadas (**DPD-PR-011**). • Programas de Responsabilidad Social (PRS) 2020 y 2021. • Acciones ejecutadas de los Programas de Responsabilidad Social (PRS) 2020 y 2021. 2. 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 el portal 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 Laboral 2020. - 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 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 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. Adicional, se llevó a cabo un proceso de análisis de grupos de interés como parte de la adecuación 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 debe 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**). • Informe de resultados Encuesta de Clima Laboral 2020. • Matriz de Seguimiento Observaciones Auditoría Interna. • Programa de Responsabilidad Social (PRS) 2020 y 2021.	
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	3. 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. 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 el portal Web de la SIPEN. Asimismo, la SIPEN está abierta al diálogo a través de reuniones periódicas 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, a saber: - Confederación Nacional de la Unidad Sindical (CNUS); - Confederación Autónoma Sindical Clasista (CASC); - Confederación Nacional de Trabajadores Dominicanos (CNTD). De igual forma, la SIPEN participó activamente en la gestión y ejecución del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), 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). 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 los mismos. **Evidencias** • FODA – Diseño de Plan Estratégico SIPEN 2021-2025. • Procedimiento Gestión de la Satisfacción y atención de quejas, reclamos y sugerencias (**OAI-PR-001**). • Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales 2020 y 2021.	

	• Encuesta Satisfacción Portal Web 2020 y 2021. • Matriz Planes de Acción SIPEN-SDSS-POA 2020 y 2021. • Reuniones con el Sector Laboral y otros grupos de interés. • Procedimiento Medición Satisfacción de Partes Interesadas **(DPD-PR-011)**.	
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	4. La Superintendencia de Pensiones se sustenta de distintos documentos al momento de recopilar sistemáticamente información relevante para la gestión, el desempeño y el desarrollo institucional. Estos documentos son: - Cronogramas de trabajo. - Informes Mensuales 2020 y 2021. - Matriz de Seguimiento a la Efectividad de Procesos. - Resumen Estadístico Mensual. - Boletín Estadístico Trimestral. - Encuestas de Satisfacción 2020 y 2021. - Indicadores de Desempeño del PEI 2016-2020 y 2021-2025. El Boletín Estadístico Trimestral es una publicación periódica de la SIPEN, clave para los agentes económicos, así como para los grupos de interés relacionados con el Sistema Dominicano de Pensiones; recoge las principales estadísticas del Sistema Dominicano Previsional. Ahora bien, de manera concreta tenemos las informaciones y las estadísticas originadas por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y la Empresa Procesadora de la Base de Datos UNIPAGO, las cuales son utilizadas por las Direcciones de Control de Inversiones, Control Operativo y Dirección de Control de Beneficios y validadas por el equipo técnico de las áreas de la SIPEN. Cabe destacar, que actualmente se realiza una encuesta de satisfacción a los receptores del Boletín Trimestral, en aras de recopilar sus sugerencias y medir su satisfacción alrededor del referido producto. Toda la información es analizada y utilizada para mejorar el desarrollo de las políticas de gestión, responsabilidad de la SIPEN. Además de estos documentos, la Dirección de Estudio divulga a través de la Intranet y el correo electrónico, el Boletín Interno Mensual Notes y otros. De igual manera se imparte vía Correo Electrónico el "Resumen Estadístico	

	de Inversiones", cuyo objetivo es socializar las variables más relevantes de las inversiones de los fondos de pensiones, con los colaboradores de la SIPEN. Adicionalmente, los colaboradores y responsables de la gestión y ejecución de los procesos claves de la SIPEN, constantemente forman parte de actividades relacionadas con la investigación, capacitación, pasantías en organismos homólogos que permiten afianzar el conocimiento, optimizar el desempeño y el desarrollo de la SIPEN. **Evidencias** • Boletín Estadístico de la SIPEN. • Boletín Mensual Notes. • Resumen Estadístico Inversiones. • Entregables Mensuales de la SIPEN 2020-2021. • Matriz de Seguimiento a la Efectividad de Procesos 2020 y 2021. • Artículos publicados en el Boletín Trimestral y Mensual de la SIPEN. • Presencia de la SIPEN en el Seminario Internacional AIOS-BID.	
5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	5. Uno de los macro procesos de la Superintendencia de Pensiones es el fortalecimiento institucional. La institución durante los años 2006, 2011, 2012, 2014, 2015, 2016, 2017, 2020 y ahora en el 2021 ha implementado el modelo CAF. Documento que ha permitido el análisis de las fuerzas internas de la institución y a la vez las debilidades. En el 2015, en el proceso de diseño y elaboración del plan estratégico 2016-2020, se realizó un análisis exhaustivo de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la institución, lo mismo para el plan estratégico 2021-2025, 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 la misma, así como el ámbito de acción de la SIPEN. 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** • Cronograma para postulación al Premio Nacional de la Calidad 2017. • Relación de Equipos de Trabajo para participar en el CAF. • Actas de las Reuniones del Comité de Calidad realizadas durante el 2020 y 2021. • Convocatorias listas de asistencia y presentación de Reunión de Revisión por la Dirección realizadas en 2020 y 2021. • Actas de las Reuniones Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) 2020 y 2021. • Informe de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) SIPEN 2020 y 2021. • FODA – Diseño de Plan Estratégico SIPEN 2016-2020. • FODA – Diseño de Plan Estratégico SIPEN 2021-2025. • Matriz de Seguimiento Observaciones Auditoría Interna. • Planilla plan de trabajo lograr obtener la certificación ISO 9001:2015.	

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	1. Cada trimestre se realiza la Reunión de Alineación Estratégica (RAE) con la finalidad de revisar 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. 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, las actividades y los proyectos a ser ejecutados por las áreas funcionales de la institución durante un año, el documento posee un Cuadro-Resumen con los elementos siguientes: Objetivos Institucionales, Líneas, Metas y Actividades a desarrollar durante el período de tiempo programado. En tal sentido, el Plan Operativo Anual (POA) se establece a partir de la aplicación del proceso de planificación definido en el *"Instructivo de Elaboración y Seguimiento de Cronograma de Trabajos",* el cual dicta los pasos a seguir en procura de que las diferentes áreas de la Institución, proyecten los objetivos institucionales en el plazo de un año. 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, 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 2016-2020. • Instructivo de Elaboración y Seguimiento de Cronograma de Trabajos. • Resultados del Diagnóstico de Direccionamiento Estratégico y Contexto de la Institución. • Plan Operativo Anual (POA) 2020 y 2021. • Porcentaje de Cumplimiento Plan Operativo Anual (POA) 2020 y Avance del POA 2020. • Porcentaje de Cumplimiento Plan Operativo Anual (POA) 2020 y Avance del POA 2020. • Porcentaje de Cumplimiento Plan Operativo Anual (POA) 2020 y Avance del POA 2020. • Porcentaje de Cumplimiento Plan Operativo Anual (POA) 2020. • Actas de Reuniones RAE 2020 y 2021. • Informes de Seguimiento de los Proyectos Estratégicos 2020 y 2021. • Reporte de Seguimiento Integrado de los Proyectos Estratégicos. • Matriz de Análisis de Riesgo en los Procesos. • Matrices NOBACI- Pantallas del Sistema de Implementación de NOBACI de la Contraloría de la RD. • Matriz de Seguimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.	

2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	2. Tanto en el Plan Estratégico 2016-2020, como en el 2021-2025, la SIPEN, además de identificar los grupos de interés, realizó el análisis de las necesidades y/o expectativas de los mismos. 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. 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, considera las demandas de los ciudadanos clientes/ partes interesadas en lo concerniente al rol de las funciones que competen a la SIPEN, mismo que se continua realizando en los años 2020 y 2021. 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. Cabe precisar, que en el 2018, 2019, 2020 y el presente año 2021 se realizaron las revisiones y actualizaciones del contexto de la organización (FODA), partes interesadas y necesidades y expectativas. **Evidencias** • Plan Estratégico Institucional 2016-2020. • Plan Estratégico Institucional 2021-2025 • Matriz de Análisis de Partes Interesadas (**DPD-FO-021**). • Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas 2020 - 2021. • Informe Análisis de Resultados Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas 2020 y 2021. • Procedimiento para la Medición de la Satisfacción de las Partes Interesadas (**DPD-PR-011**).	

	• Cronograma de trabajo de 2020 y 2021 del Departamento Calidad en la Gestión. • Acta de la RAE de Septiembre de 2020 con los resultados de la revisión y actualización FODA y partes interesadas. • Acta de la RAE de Septiembre de 2020 con los resultados de la revisión y actualización FODA y partes interesadas.	
3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	3. El Plan Estratégico 2016-2020 de la SIPEN se estableció basado en el modelo de Balanced Scorecard (BSC) o Cuadro de Mando Integral (CMI), en ese sentido, además de contar con un Mapa Estratégico, que permite medir el impacto de cada una de sus iniciativas estratégicas en el Objeto Social, incluye *Indicadores de Desempeño por Objetivos Estratégicos*, así como la *Matriz de Efectividad de los Procesos*, herramientas diseñadas y utilizadas en el monitoreo y seguimiento a la ejecución de la estrategia y compromisos operativos, a partir del análisis de los resultados de los objetivos, las metas; los factores críticos de éxito, los indicadores y el cumplimiento de los responsables de las áreas funcionales de la organización. En el mismo tenor, el nuevo Plan Estratégico Institucional 2021-2025 está basado en la implementación del Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME) el cual permitirá 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. En el segundo semestre del 2020, así como en el primer semestre del 2021, se llevaron a cabo Reuniones de Alineación Estratégica (RAE), realizadas para dar seguimiento y valorar la efectividad de la gestión, ejecución del Plan Estratégico Plan Estratégico 2016-2020. Por otra parte, conforme a lo estipulado por el Sistema de Gestión de Calidad, se da seguimiento a los indicadores de los objetivos de calidad, en forma integral para todas las áreas sustantivas en las reuniones de Revisión por la Alta Dirección.	

	Evidencias • Actas sobre los Resultados Reuniones de Alineación Estratégica (RAE) 2020 - 2021. • Resultados de Reuniones de Revisión por la Dirección 2020 y 2021. • Solicitudes e Informes de Seguimientos Proyectos Estratégicos. • Actas de Reuniones de Seguimiento Proyectos Estratégicos. • Presentación RAE: Informe de Avances y Logros Ejecución del Plan Estratégico 2016- 2020. • Evaluación Plan Operativo Anual (POA) 2020 y 2021.	
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	4. 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. 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, Plan Operativo Anual, Plan de Capacitación, Programa de Responsabilidad Social SIPEN, entre otros. Es importante citar, que en el presupuesto 2021 se hicieron las provisiones correspondiente para diseñar y elaborar el PEI 2021-2025 con Enfoque a Resultados, los cual implicará realizar adecuaciones al Plan Operativo Anual institucional acorde a los requerimientos de planificación y presupuesto para la inversión pública. **Evidencias** • Presupuesto 2019-2020 y 2020-2021. • Plan Operativo Anual (POA) 2020.	

	• Plan Anual de Compras 2020 y 2021. • Estructura Organizacional SIPEN (**DES-EO-001**). • Programa de Responsabilidad Social (PRS) 2020 y 2021.	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	5. SIPEN mantiene canales de comunicación permanentes con los grupos de interés identificados al momento de elaborar su Plan Estratégico 2016-2020 y el 2021-2025. 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 No. 87-01. 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. 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 2: Fortalecimiento Institucional** - ***Asegurar la eficiencia, la eficacia y la calidad de la gestión operativa institucional.*** 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**), actualizada 2020 – 2021. • Listado de Partes Interesadas de la SIPEN. • Programa de Responsabilidad Social (PRS) 2020 y 2021. • Matriz Planes de Acción SIPEN-SDSS-POA 2020 y 2021. • Reporte de Prensa SIPEN 2020 y 2021. • Presupuesto Institucional 2020 y 2021. • Plan Estratégico 2021-2025. • Registros de Reunión Sindicales 2020 y 2021.	

6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	6. 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 conjunto con las iniciativas coherentes de la Visión y Objetivo Social, que permiten consolidar a la organización hacia una gestión socialmente responsable. En este sentido, desde el año 2016 la SIPEN ejecuta un Programa de Responsabilidad Social bajo esta metodología, a través del cual 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 llevar se a cabo para su creación. Importante notar que desde el año 2020 a causa de la Pandemia COVID-19 las diversas actividades que con normalidad se han ejecutado en los programas de Responsabilidad Social han sido detenidos, con miras a mantener la salud física de los colaboradores. La institución desarrolla y participa permanentemente, de común acuerdo con otras entidades del sector de la seguridad social, público y entidades privadas sin fines de lucro en actividades de responsabilidad social. **Evidencias** • Programa Responsabilidad Social 2020 y 2021. • Cronograma de Actividades del PRS 2020 y 2021. • Procedimiento de Programa de Responsabilidad Social (**DPD-PR-013**). • Indicador de Desempeño del Programa de Responsabilidad Social (PRS) 2020. • Informe del Programa de Responsabilidad Social 2020. • Indicador de Desempeño del Programa de Responsabilidad Social	

	(PRS) 2020 - 2021. • Plan de trabajo del Programa de Responsabilidad Social (PRS) 2020 y 2021. • Plan de trabajo del Programa de Responsabilidad Social (PRS) 2020 y 2021.	

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	1. La SIPEN implementa la estrategia y la planificación utilizando los instrumentos de planificación establecidos en la Ley No. 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. El POA se formula a partir de los cronogramas de trabajo presentados por todas las Direcciones que forman parte de la estructura organizacional. 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 plan estratégico, canalizados puntualmente por el Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, de la Dirección de Planificación y Desarrollo. Para la formulación del Plan Operativo Anual (POA) fueron incorporadas mejoras metodológicas aplicadas a todas las áreas, promoviendo un enfoque de las metas orientado al concepto SMART, es decir, que cumplan con los criterios de ser específicas, medibles, alcanzables, relevantes y de tiempo limitado. Las actividades correspondientes a estas metas, están establecidas y planificadas en los Cronogramas de Trabajos de las áreas. A partir de esta mejora fue necesario cambiar la fórmula del indicador trimestral, el cual nos permite ver el avance de las áreas con relación a la planificación de sus actividades, cabe resaltar que dichas mejoras se mantienen vigentes. Además, con el objetivo de educar a las diferentes áreas de la SIPEN conforme a este cambio en la metodología de planificación, la Dirección de Planificación y Desarrollo elaboró y divulgó el instructivo de trabajo de la elaboración y seguimiento de los Cronogramas de Trabajo, donde se exponen todos los factores a considerar para realizar una planificación correcta y efectiva, respecto a lo definido.	

	La SIPEN elabora la Memoria Institucional Anual, la cual recopila y brinda al público en general una relatoría consolidada de la gestión llevada a cabo en el año corriente. 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 basa 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. **Evidencias** • Mapa de Interrelación de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la SIPEN. • Plan Estratégico 2016-2020. • Plan Estratégico 2021-2025. • Acta Reunión de Alineación Estratégica (RAE) 2020 y 2021. • Plan Estratégico Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) 2014-2020. • Plan Operativo Anual (POA) 2020. • Evaluación Plan Operativo Anual (POA) 2020 y 2021. • Memoria Institucional Anual 2020. • Acta y presentación de la Reunión de Alineación Estratégica 2020 - 2021. • Encuesta de Productos y Servicios Partes Interesadas.	

	• Encuesta de Satisfacción de los Servicios Presenciales y en Línea. • Instructivo de Trabajo de Elaboración y Seguimiento de los Cronogramas de Trabajo (**DPD-IT-005**). • Plantilla ejemplo de Cronograma de Trabajo. • Diccionario de Indicadores de Desempeño PEI. • Matriz Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) POA 2020.	
2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.	2. El uso de la herramienta Balanced Scored Card (BSC) permite lograr una mayor integración entre los objetivos estratégicos y las metas de la SIPEN, así como, determinar su impacto en la estrategia, lo cual se verifica a través del seguimiento y monitoreo de la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA), así como de los Proyectos Estratégicos asociados a las Rutas Estratégicas del Plan Estratégico de la Institución. De igual forma, los Entregables Mensuales que incluyen: Cronogramas de Trabajo, Informe Mensual, Relación Objetivos y Metas e Indicadores de Objetivos de Calidad, constituyen una documentación clave de un modelo de gestión orientado a resultados. Es relevante señalar, que el Plan Estratégico Institucional 2016-2020, estuvo enfocado en cinco grandes áreas relacionadas a los postulados estratégicos de la SIPEN *(Misión, Visión y Objeto Social*), donde cada una, cuenta con distintos *Objetivos Estratégicos*, conformados por planes de acción e indicadores de desempeño para evaluar su ejecución y garantizar un adecuado monitoreo. En el mismo tenor, Plan Estratégico Institucional 2021-2025, está enmarcado en tres (3) Ejes Estratégicos y está basado en los mismos postulados estratégicos mencionados con anterioridad. **Evidencias** • Plan Estratégico Institucional 2016-2020. • Plan Estratégico Institucional 2021-2025	

	• Fichas de Proyectos Estratégicos y Planes de Trabajo. • Matriz de Indicadores de Desempeño del Plan Estratégico 2016-2020. • Plan Operativo Anual (POA) 2020 y 2021. • Instructivo de Elaboración y Seguimiento de Cronogramas de Trabajo (**DPD-IT-005**). • Entregables Mensuales. • Plan de Acción de Ética Pública. • Resultados de los Indicadores de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Indicadores definidos en la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos y Matriz de Seguimiento a los Objetivos de Calidad.	
3. Desarrollar planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	3. 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 los mismos. De igual manera, el Plan Estratégico 2016-2020, a través de 5 grandes tópicos denominados Lineamientos Estratégicos**,** creó los objetivos estratégicos, que representaron las acciones que se alcanzaron a lo largo de los períodos mencionados anteriormente, los cuales poseen indicadores para medir la efectividad y cumplimiento del alcance de los mismos. Los proyectos estratégicos, poseen una ficha de proyecto, que incluye la definición de los resultados esperados a través de su ejecución, así como los indicadores de seguimiento y monitoreo de la obtención de las metas a alcanzar conforme a lo programado. El actual Plan Estratégico Institucional 2021-2025 se enmarcado en 3 grandes Ejes Estratégicos. 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 e determinaron los requisitos de las mismas. La Planificación Estratégica Institucional está contemplada dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. Asimismo, la SIPEN, a través del Plan Operativo Anual, desarrolla distintos planes y acciones que son llevadas a cabo por las distintas áreas de la institución, con el propósito de medir el cumplimiento de lo establecido en los cronogramas de trabajo y, por consiguiente, obtener los resultados esperados. **Evidencias** • Matriz de Seguimiento Efectividad de los Procesos 2020 y 2021. • Plan Estratégico Institucional 2016- 2020. • Plan Estratégico Institucional 2021- 2025. • Matriz de Indicadores de Desempeño por Objetivos Estratégicos. • Fichas de Proyectos Estratégicos del 2020 y 2021, incluyendo resultados esperados e indicadores de gestión del proyecto. • Plan Operativo Anual (POA) 2020 y 2021. • Programa de Responsabilidad Social (PRS) 2020 y 2021. • Informe de Resultados del Programa de Responsabilidad Social (PRS) 2020. • Procedimientos y herramientas de ejecución y seguimiento a los proyectos estratégicos.	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su	4. Por medio de la publicación en la página web y en la Intranet del Plan Estratégico institucional, los objetivos, proyectos, planes y tareas están al	

difusión dentro de la organización.	alcance de todos sus miembros y partes interesadas, obteniendo así el debido conocimiento. De igual forma, de cara a la implementación del Plan Estratégico, como parte de la comunicación y difusión del mismo, se realizaron las actividades siguientes: - 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 y administración de los proyectos estratégicos, con los diferentes departamentos y figuras involucradas de la institución. El Seguimiento a los Acuerdos de las Reuniones de Alineación Estratégica y Avances de Proyectos Estratégicos, 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. **Evidencias** • Captura de pantalla Página Web de SIPEN. • Captura de pantalla Intranet de la SIPEN. • Plan Estratégico Institucional 2016-2020. • Plan Estratégico Institucional 2021-2025 • Presentación Power Point Capacitaciones Estratégicas. • Lista de Asistencia a las sesiones de Capacitación Estratégica. • Evidencia de la gestión para realizar talleres de la metodología de	

	planificación estratégica 2021-2025 • Convocatoria acto de lanzamiento de PEI y fotografía de actividad. • Encuesta de Capacitación Estratégica. • Evidencias de las Reuniones con Responsables de Proyectos Estratégicos y Líderes de Rutas Estratégicas. • Actas y Agendas de la RAE 2020 y 2021. • Planes de acción de seguimiento a los acuerdos de la RAE, por proyectos estratégico (correos de la SMO y la PMO de la SIPEN). • Seguimiento a los Acuerdos RAE 2020-2021. • Informe de Seguimientos: Avances de Proyectos Estratégicos. • Reporte de Seguimiento Integrado, remitido al Sr. Superintendente, Líderes de Ruta y Responsables de Proyectos.	
5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.	5. A través de la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos, la SIPEN verifica periódicamente el cumplimiento y desempeño de todos los procesos. Igualmente, 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: Cronogramas de Trabajo, Informe Mensual, Relación Objetivos y Metas e Indicadores de Objetivos de Calidad, los cuales permiten medir y evaluar que la estrategia está implementándose, tal y como se ha previsto. 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 los proyectos estratégicos, 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. **Evidencias** • Entregables Mensuales. • Evaluación Plan Operativo Anual 2020. • Matrices de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos 2020 y 2021. • Informe de Seguimientos: Avances de Proyectos Estratégicos. • Reporte de Seguimiento Integrado con periodicidad Mensual, remitido al Sr. Superintendente, Líderes de Ruta y Responsables de Proyectos. • Planes de acción de seguimiento a los acuerdos de la RAE, por proyectos estratégico. (Correos de la SMO y la PMO de la SIPEN). • Actas de las Reuniones con Responsables de Proyectos Estratégicos y Líderes de Rutas Estratégicas. • Fichas de Proyectos Estratégicos del 2020 y 2021, incluyendo resultados esperados e indicadores de gestión del proyecto.	
6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la "producción" (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).	6. El documento ***Evaluación de Eficacia de la Capacitación,*** 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. Los indicadores de gestión para los procesos del Departamento de Administración de Proyectos permiten identificar si el tiempo de ejecución de los proyectos se realiza de forma eficiente. Por otro lado, son utilizadas las herramientas definidas, 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. 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 implementación y 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** • Evaluación de la Eficacia de la Capacitación (**DRH-FO-005**). • Matriz de seguimiento a la efectividad de procesos - proyectos estratégicos. • Formatos de documentación y procedimiento de seguimiento a los proyectos estratégicos. • Matriz de Indicadores de Desempeño del Plan Estratégico 2016-2020. • Encuesta Capacitación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020. • Evaluación del Desempeño 2020.	
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	7. El nuevo **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. 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 e determinaron los requisitos de las mismas. 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: 1. Acuerdo Interinstitucional de Colaboración entre la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Seguros. 2. 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. 3. 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. 4. Participación de la Superintendencia de Pensiones en la Comisión Técnica para la elaboración del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social 2021-2025. 5. Participación de la SIPEN en reuniones con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) para la actualización de la planificación estratégica 2021-2025. Cabe señalar que la SIPEN, a través de la Memoria Institucional Anual, recopila y brinda al público en general la gestión consolidada de la organización, la cual se encuentra disponible en la página web para el acceso por parte de los diferentes grupos de interés. **Evidencias**	

	• Matriz de las Cuestiones Externas e Internas (**FODA**). • Matriz de Análisis de Partes Interesadas (**DPD-FO-021**). • Presentación Sesión de Trabajo Análisis de Partes Interesadas (Sesión de Trabajo 1 y 2). • Convocatoria de Sesión de Trabajo Análisis de Partes Interesadas (Sesión de Trabajo 1 y 2). • Lista de Participantes Sesión de Trabajo Análisis de Partes Interesadas (Sesión de Trabajo 1 y 2). • Metodología de Clasificación de las Partes Interesadas. • Procedimiento de Revisión por la Dirección (**DPD-PR-004**). • Actas Revisión por la Dirección 2020-2021. • Procedimiento de Reuniones de Alineación Estratégica. • Acta de Reunión de Alineación Estratégica (RAE). • Presentación en Power Point Revisión por la Dirección. • Presentación en Power Point Balance de Gestión y Desempeño PEI 2016-2020. • Acuerdo Interinstitucional de Colaboración SIPEN y la Superintendencia de Seguros. • 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. • Convocatorias a reuniones con el Ministerio de la Presidencia (MINPRE) y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo	

	(MEPyD). • Convocatorias areuniones técnicas del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) para la elaboración del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social 2021-2025	

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	1. La Superintendencia de Pensiones elabora todos los años su Plan Operativo Anual (POA), donde se detalla la programación de las actividades 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 laboral, ejecución de evaluación de desempeño, gestión y necesidades de personal, entre otros aspectos clave 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. A este respecto, es preciso denotar que, al corte del 31 de diciembre de 2020, considerando el Estado de Emergencia impuesto por el Gobierno Dominicano a causa por la pandemia del COVID-19, se cancelaron y postergaron diversas acciones formativas el Plan de Capacitación, lo cual redujo el porcentaje de ejecución a un 60%. 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 educación, 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:** • Taller sobre los Indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), impartido por el Ministerio de Administración Pública (MAP). • Entrenamiento sobre Sistema Reclasoft, impartido por el Ministerio de Administración Pública (MAP). • Talleres y formaciones a través del Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) a sus colaboradores. • Participación en Webinar sobre Evaluación Desempeño impartido por el Ministerio de Administración Pública (MAP). • Participación de la SIPEN en el webinar: "Modelo actuarial de Honduras", presentado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), organizado por la Red de Pensiones en América Latina y el Caribe (Red PLAC) del BID. • Participación de la SIPEN en reunión virtual con funcionarios del Instituto Mexicano de Seguridad Social (IMSS) y de la Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS) para evaluar experiencia de SIPEN en fomento de la educación previsional. • Participación como miembro de la Comisión Interinstitucional en la	

	preparación de un Protocolo para la asignación y generación de la lista de elegibles de Pensiones Solidarias. • Participación del proceso de actualización del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) con la identificación del personal de la SIPEN que trabajará en dicho proceso y la asistencia a los Talleres sobre la Cadena de Valor Público y Manejo de la Plataforma de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). • Participación como parte de la Comisión Técnica para la elaboración del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) 2021-2025. • Participación en la revisión integral de la Ley núm. 87-01 de conformidad con lo establecido en la Ley núm. 13-20, que introduce modificaciones en la Ley núm. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. • Participación de la SIPEN en la conferencia "Panorama y Retos de los Sistemas de Pensiones" efectuada en el marco del Ciclo de Conferencias organizado con ocasión del 90 Aniversario de la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú • SIPEN participó en la celebración de VII Semana Económica y Financiera del Banco Central de la República Dominicana, en donde se impartió una charla sobre el Sistema Dominicano de Pensiones en el contexto de la realidad socioeconómica dominicana y el lanzamiento de los cuentos infantiles de la SIPEN. • SIPEN, por medio de su Escuela Previsional ofreció la charla "Deberes y Derechos frente al Sistema Dominicano de Pensiones" dirigida a estudiantes de 5to. y 6to. de secundaria de los siguientes centros educativos: Colegio Dominico-Americano, Colegio Dominico Chino, Look at me, Colegio Nuestra Señora de la Altagracia, Centro Educativo Legado de Gracia, Centro de Cuidado y Desarrollo del Niñ@, Politénico San José de los Frailes, Politécnico Juan de los Santos, Dominican Cambridge International School y Catedral School Santo Domingo.	

	• La Escuela Previsional impartió las charlas "Marco Regulatorio del Sistema Dominicano de Pensiones" y "Modificaciones a la Ley 87-01" impartida de manera virtual, por la Licda. Diana Pérez, Directora Jurídica de la SIPEN. 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 a través de la modalidad presencial y virtual, beneficiando de forma directa a más 4,854 participantes, además de potenciar la replicabilidad de la información, promoviendo el conocimiento y conciencia en la sociedad sobre el Sistema Dominicano de Pensiones, a través 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 los cinco (5) módulos siguientes: 1. Marco Regulatorio del Sistema Dominicano de Pensiones. 2. Procesos Operativos y Metodología de Supervisión. 3. Clasificación de Riesgos y Límites de Inversión de los Fondos de Pensiones. 4. Regulación y Supervisión de las Inversiones de los Fondos de Pensiones. 5. Beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones. **Evidencias** • Calendario de actividades de la Escuela Previsional SIPEN • Aula Previsional SIPEN • Portal WEB de Educación Previsional • 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. • Fotografías. • 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.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	2. La Superintendencia de Pensiones tiene implementado un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que tiene entre sus herramientas una matriz de medición de efectividad de los procesos identificados, lo cual permite una sistematización en lo que respecta a los cambios internos generados. SIPEN acoge dentro del alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad el pensamiento basado en riesgo; para lo que ha realizado un análisis de sus procesos y ha identificado los riesgos y oportunidades relacionados a los mismos y las acciones que se prevén tomar para mitigarlos. También, por efecto de la adecuación a los requisitos de la referida norma, 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. En este año 2021 se han identificado unos 87 riesgos, de los cuales se da tratamiento para su mitigación o control a unos 24 clasificados como riesgos	

	de nivel importante. Asimismo, la SIPEN recaba las demandas de las partes interesadas a través de la aplicación de encuestas diseñadas para tales fines. El desarrollo de los servicios en línea constituye elementos demostrativos de innovación y modernización que dan respuestas a las quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes o partes interesadas. En ese tenor, también cuenta con el ***Sistema de Administración de Encuestas y Feedback de los Usuarios***, el cual permite administrar los datos de las encuestas en forma más eficiente. Cumpliendo con la demanda externa, específicamente de los ciudadanos, dando respuesta a una de las principales quejas relacionadas a la recepción de los Estados de Cuenta, la SIPEN mantiene en su portal web la **Reclamación de Estado de Cuentas**, por medio del cual el ciudadano da a conocer de la problemática y asegurar que los afiliados reciben oportunamente sus Estados de Cuenta de su Cuenta de Capitalización Individual (CCI). **Evidencias** • Encuesta de Servicios del Portal Web 2020 - 2021. • Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas 2020-2021. • Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos. • Matriz Seguimiento a los Objetivos de Calidad (**DES-OD-002**). • Captura de Pantalla del Servicios en Línea SIPEN. • Captura de Pantalla del Sistema de Administración de Flujo de Información (SAFI). • Captura de Pantalla del Sistema de Administración de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). • Captura de Pantalla Sistema de Administración de Encuestas y Feedback de los Usuarios.	

	• Control Asistencia Reunión Estados de Cuenta SIPEN-AFP. • Matriz de Análisis de Riesgo (**DPD-FO-025**). • Convocatoria Taller de Análisis de Riesgo • Lista de Participantes Taller de Análisis de Riesgo • Matriz de Análisis de Partes Interesadas (**DPD-FO-021**). • Metodología de Clasificación de las Partes Interesadas.	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	3. La SIPEN interactúa con distintos grupos de interés, a través de las diferentes áreas, 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** • Certificación NORTIC A-3:2014. • Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (SAS). • Comunicaciones remitidas a las AFP, Compañías Aseguradoras y otras entidades, sobre consultas de opinión de las normativas de supervisión al Sistema Dominicano de Pensiones.	

4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	4. El Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 ha implicado el seguimiento a los cambios operados en los procesos, a través de controles efectivos y eficaces que aseguran la mejora continua. 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**). 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**). De igual forma, la SIPEN utiliza prácticas de benchmarking, benchlearning y programas pilotos, a los fines de sustentar la innovación e implementar mejoras relativas a iniciativas estratégicas, procesos clave y procesos de apoyo. Dentro de éstas se encuentran las siguientes: - Para la implementación del proyecto de la Escuela Previsional se realizaron actividades de benchlearning, al considerar las prácticas actualmente empleadas por la Superintendencia de Valores (SIV) en el funcionamiento de su Escuela Bursátil. Asimismo, en una primera fase, se utilizó la modalidad presencial de programa piloto interno, donde se impartieron 6 módulos sobre el Sistema Previsional a un total de 45 participantes en 2016, a los cuales se les aplicaron encuestas, cuya retroalimentación fue empleada en la concepción del enfoque externo de la citada escuela, el cual fue implementado en 2017. A principios del 2018, se lanzó el Portal WEB de Educación Previsional, lo cual permitió incorporar nuestra segunda fase de este	

	proyecto, una Sección de la Escuela Previsional para poder incorporar la modalidad virtual en nuestras acciones formativas a través de una plataforma educativa denominada, Aula Previsional, de igual manera, tener un formulario de inscripción en línea, el calendario de actividades convenios firmados y otras secciones donde podamos informar y educar al público general sobre el Sistema Previsional logrando de esta manera un alcance más amplio de una población más empoderada y eliminando las barreras de acceso a la información. - Se rediseñó el proceso de carga de documentos controlados, de manera tal que el Departamento de Calidad en la Gestión, luego de aprobar la solicitud realizada por el usuario, sea quien lo coloque en disponibilidad para su revisión y aprobación. - Inclusión en la Mesa de Ayuda de un comentario obligatorio, cuando el usuario califique la satisfacción general del servicio brindado como "regular", "malo" o "muy malo"; con la finalidad de captar de manera efectiva la retroalimentación del colaborador. - Creación de un Plan de Digitalización de archivos de personal, con la finalidad de garantizar la fluidez durante las auditorías, así como tener la disponibilidad de la información en caso de donde sea necesario el trabajo remoto. - Creación de una plataforma en la cual el usuario carga directamente la información que va a publicar en la página web institucional, notificando así al Departamento Publicaciones, quien se encargará de pasar esta información a producción. - Modificar la base del cálculo de "porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación", con la finalidad de obtener un resultado trimestral. - Subdivisión de las tareas correspondientes a una misma actividad dentro del Formulario de Solicitudes de Acciones Correctivas y de Mejora (DPD-FR-002), al momento de hacer la verificación de eficacia, para los casos donde exista una tarea que aún se encuentra en proceso.	

	- Desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, aplicación que ha sido desarrollada con la finalidad de que el Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC pueda gestionar las matrices de riesgos, planes de acción y, tratamiento de la seguridad de la información y el manejo de los controles de la Norma ISO-27001. - Desarrollo del Sistema de Inventario de Recursos TIC, el cual se creó para el control del inventario de los recursos de tecnología, tanto hardware como software, con el fin de obtener una eficiente administración de los mismos. **Evidencias** - Procedimiento de Revisión por la Dirección (**DPD-PR-004**). - Actas de Revisión por la Dirección 2020 y 2021. - Informes de Auditorías Internas 2020 y 2021. - Evidencia de aplicación de la Acción de Mejora (**DPD-AM-022**). - Matriz Seguimiento a la Efectividad de los Procesos. - Procedimiento de Reunión de Alineación Estratégica (RAE). - Actas de RAE 2020 y 2021. - Informes de Seguimiento Acuerdos RAE 2020 y 2021. - Informes de Seguimiento a proyectos estratégicos. - Plan de Mejora Vinculada - Reporte de Seguimiento Integrado remitido al Sr. Superintendente, Líderes de Ruta y Responsables de Proyectos.	

5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	5. Los ingresos que percibe la SIPEN para el financiamiento de sus operaciones están definidos en la Ley No. 87-01 que instituye el Sistema Dominicano de la Seguridad Social, equivalente al 0.10% de los aportes del salario cotizable al régimen contributivo, fueron reducidos a un 0.07%, mediante la Ley No. ismo, la entidad, a través del Plan Estratégico, así como el Plan Operativo Anual (POA), el presupuesto Físico y Financiero, 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 mediante el cumplimiento cabal de las leyes y las normativas emanadas de los organismos de control del Estado. Igualmente, los proyectos estratégicos poseen una estimación del costo para su desarrollo, así como se realiza la priorización de la ejecución en función de la disponibilidad financiera de la institución. **Evidencias** • Presupuesto Institucional 2020-2021. • Ley No. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. • Ley No. 188-07 que introduce modificaciones a la Ley No. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. • Ejecución Presupuestaria primer semestre 2020. • Plan Operativo Anual (POA) 2020. • Fichas de proyectos, incluyendo el costo estimado para su ejecución. • Informe Presupuesto Proyectos Estratégicos 2020. • Estimación de costo de la planificación estratégica 2020 y 2021.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	6. La SIPEN posee e 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, la existencia de los diferentes Comités	

	Internos: - Compras y Contrataciones - Recursos Humanos - Comisión de Ética Pública - Sanciones - Ejecutivo Asimismo, se brinda información a los empleados a través de: - Memorándum Internos - Correos Electrónicos - La Intranet Institucional **Evidencias** • Actas de reuniones de los Comités Internos. • Correos de comunicación e interacción a todos los niveles de la institución. • Resultados e Informe Encuesta de Clima Laboral 2020 • Encuesta de Desempeño 2020. • Objetivos e Integrantes de los Comités Internos.	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	7. La institución cuenta con herramientas tecnológicas que contribuye al logro de los objetivos estratégicos y operativos de la Institución. **Evidencias** • Módulos en producción Sistema Automatizado de Supervisión (SAS). • Modificación de aplicaciones utilizadas para la supervisión de las inversiones de los Fondos de Pensiones. • Desarrollo en proceso de aplicación para la evaluación de	

	promotores de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). • Contrato NOVOSIT. • Servicios Portal Web. • Implementación Portal Móvil Página Web SIPEN. • Impresión de Pantalla de la Intranet SIPEN. • Impresión de la Pantalla del Sistema de Administración de Documentos para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). • Sistema de Tickets Servicios Generales. • Sistema de Tickets Servicios Recursos Humanos. • Implementación del Sistema de Administración de Encuestas y Feedback. • Sistema de Soporte Técnico de Servicios Generales. • Sistema de Mesa de Ayuda. • Consulta Solicitudes. Mesa de Ayuda.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	1. 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. Las necesidades de los Recursos Humanos son debidamente gestionadas con cada una de los Departamentos a través de la Dirección Administrativa Financiera, acorde al Plan Operativo Anual (POA) y a la ejecución presupuestaria anual. Por otra parte, el Departamento de Recursos Humanos cuenta con un Manual de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso actualizado en su 9na. Versión (**DRH-MA-001**) y de Procedimientos de Recursos Humanos (**DRH-MA-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. **Evidencias** • Formulario para Levantamiento de Información Presupuestal 2020 y 2021. • Comunicación de Remisión al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) de Presupuesto 2021. • Comunicación remitida por Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) de aprobación de ejecución de informe presupuestario del Trimestre Enero marzo 2021 y de solicitud de Plan Operativo y Presupuesto del 2021. • Acciones de Personal 2020-2021. • Ejecución Presupuestaria 2020-2021. • Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (**DRH-PR-001**).	

	• Plan Operativo Anual (POA) 2020. • Manual de Organización y Funciones. • Publicación de Vacantes. • Manual de Inducción al Personal (**DRH-MA-001**). • Cuestionario de Encuesta de Clima Laboral, nueva versión. • Encuesta de Clima Laboral 2020	
2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).	2. La culminación del **Plan Estratégico Institucional 2016-2020** llevó a la institución a una planificación estratégica trascendente, que se fundamentó en prácticas organizacionales renovadas, dentro de las que se consideró los Recursos Humanos como un punto primordial. El Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) estuvo constituido por cinco (5) Rutas Estratégicas: - **Ruta Estratégica 1:** Fomentar la Educación Previsional. - **Ruta Estratégica 2:** Optimizar los beneficios de los afiliados y beneficiarios actuales y potenciales del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP). - **Ruta Estratégica 3:** Fortalecer la Supervisión Integral del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP.) - **Ruta Estratégica 4:** Actualizar y Fortalecer el Marco Regulatorio del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP). - **Ruta Estratégica 5:** Fortalecer la institución y el Capital Humano. La **Ruta 5.** Fortalecer la Institución y el Capital Humano, se definió como un lineamiento transversal que funcionó como sustento al desarrollo de las demás Rutas del Plan Estratégico. Estas rutas estuvieron conformadas por diversos Planes de Acción concebidos para garantizar la satisfacción de necesidades, a los fines de optimizar la gestión de los recursos humanos y respaldar la estrategia y planificación; dichos Planes de Acción fueron los siguientes:	

	▪ **5.c.1 Fortalecer el Plan de Capacitación:** La SIPEN con el objetivo de contribuir al desarrollo y crecimiento profesional de su personal completa programas de cursos, talleres, diplomados, licenciaturas y maestrías; incluyendo la gestión de otorgamiento para becas nacionales e internacionales para estudios especializados. La institución cuenta con convenios con la Universidad Tecnológica de Santo Domingo (INTEC), Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), El Instituto Tecnológico de las Américas, (ITLA), el Institutito Global de Altos Estudios en Ciencias Sociales (IGLOBAL), el Colegio Dominicano de Ingeniero, Arquitectos y Agrimensores (CODIA) y su Instituto de Seguridad Social, Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), Instituto Cultural Dominico Americano, y en noviembre del 2020 se firmó el convenio con la Universidad APEC (UNAPEC). Al término del año 2020 se logró la ejecución del 60% de las capacitaciones programadas, a pesar de que muchas de las actividades formativas fueron declinadas y pospuesta por los efectos de la Pandemia del COVID-19, considerando estas circunstancias el presente año 2021 se trazó la meta del 80% y, para asegurar su ejecución e implementar las medidas de seguridad y el distanciamiento social, dichas capacitaciones se imparten virtualmente. En ese sentido, a mayo del presente año se ha logrado un 34% de ejecución, superando las metas establecidas de un 15% y un 25% para el primer y segundo trimestre del año. ▪ **5.d.1 Elaborar un Manual de Recursos Humanos único y actualizado:** Se elaboró un Manual comprendido por todos los procedimientos de reclutamiento, selección e inducción, capacitación, elaboración de nóminas, evaluación de desempeño del personal, se compilaron todos los procedimientos y políticas de los subsistemas de Recursos Humanos en un único documento integral y oficial. Se agotó un proceso de revisión y actualización de todos los procedimientos y políticas ya existentes y aprobadas, lo cual permitió que la entidad cuente un mayor control sobre la trazabilidad de la información y protocolos establecidos en el mismo, de manera que se puedan obtener mejores resultados y un manejo eficiente en la aplicación de las normas definidas para el capital humano de la institución, agregando valor a las prácticas en la gestión. ▪ **5.d.2 Revisar y actualizar la escala salarial:**	

	Se realizó una revisión y actualización de la escala salarial institucional, de acuerdo a los estándares gubernamentales y a los grupos ocupacionales existentes. La aprobación de la nueva escala salarial fue instaurada mediante la Resolución Administrativa No. 06-2017 para los servidores y funcionarios de la SIPEN. ▪ **5.d.3 Elaborar una política de compensación salarial y beneficios:** La SIPEN cuenta con diferentes beneficios para los servidores y funcionarios: Considerando que la SIPEN valora la familia y el acompañamiento en los momentos de dificultad de las personas, dentro del Manual de Inducción al Personal (**DRH-MA-001**) están definidas 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, conforme a lo estipulado en la Ley No. 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos de aplicación. Además, la institución acondicionó un área de lactancia para uso exclusivo de las madres que se encuentren lactando, a los fines de extracción y resguardo del preciado alimento. 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 ha sido ubicada en la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI). **Evidencias** • Informe Ejecución Plan Estratégico Institucional 2016-2020. • Manual de Recursos Humanos **(DRH-MA-002)**. • Manual de Inducción al Personal (**DRH-MA-001**).	

	• Acción de Personal de Permiso de Maternidad. • Correos de Permiso de Lactancia. • Acción de Personal de otorgamiento de bono por nacimiento de hijos. • Nómina de pago de subsidio escolar y/o universitario. • Acción de Personal de Permiso de Paternidad. • Libro de firmas de personal que usa la sala de lactancia. • Acción de Personal de Permiso por Matrimonio. • Acción de Personal de otorgamiento de bono por matrimonio. • Convocatoria de inauguración de Área de Lactancia. • Captura de pantalla de Sistema JAWS. • Acción de Personal de Contratación de personal con discapacidad visual. • Carta del Patronato de Ciegos.	
3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	3. Conforme a la descripción de puesto de cada posición, la SIPEN realiza un proceso de **reclutamiento y selección** donde todo el personal ingresado debe estar inminentemente enlazado y ajustado a las competencias que requiera su posición, el mismo se efectúa de acuerdo a lo descrito en el procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (**DRH-PR-001**). La institución ha incluido dentro de este proceso la implementación de aplicación de Pruebas Psicométricas, Evaluación del Programa de Inducción mediante el formulario **DRH-FO-008** para todo el personal de nuevo ingreso, el cual incluye la puesta en práctica de la Evaluación de Período Probatorio, a través del formulario **DRH-FO-009**, a los fines de garantizar la contratación del personal idóneo y el óptimo desempeño de los mismos,	

	de acuerdo a los requerimientos definidos en las descripciones de puestos. La SIPEN cuenta con Ciento Diecisiete (117) Descriptivos de Puesto documentados que especifican las posiciones que constituyen parte de la institución en armonía con su funcionamiento. Las **necesidades de capacitaciones** de cada área son establecidas a través de los resultados arrojados en las evaluaciones del desempeño al personal, la descripción y evaluación de los perfiles de puestos para cada posición y por medio al levantamiento realizado por el Departamento de Recursos Humanos con el propósito de identificar las necesidades de capacitación de cada puesto; todo esto apoyado en base a los lineamientos puntualizados en la 6ta. Versión del procedimiento de Capacitación y Adiestramiento al Personal (**DRH-PR-002**). El **Programa de Capacitación** tiene como finalidad proporcionar el desarrollo de habilidades y competencias del recurso humano de la institución conforme a las necesidades identificadas en cada área, logrando así el desarrollo y actualización continua de conocimientos, y destrezas adquiridas, logrando el máximo desempeño de cada colaborador y contribuyendo a la mejora continua, el logro de los objetivos y la ejecución de la misión de la entidad. El Departamento de Recursos Humanos dispone de un Procedimiento de Gestión del Conocimiento Institucional **(DRH-PR-005)**, mediante el cual se establece los conocimientos que adquiere la institución a través de las participaciones en actividades formativas nacionales e internacionales, como son Congresos, Maestrías, Seminarios, Conversatorios, Intercambios de Conocimientos Especializados en distintas áreas profesionales, para lo cual se desarrolló un Portal de Conocimiento en la INTRANET, que 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, manteniendo participación y presencia en eventos realizados en conferencias, foros, congresos, conversatorios, seminarios, Benchmarking, etc., con la formalización de convenios y acuerdo de colaboración a través de los cuales se gestiona capacitación técnica. Esta plataforma se encuentra activa en la intranet de la institución y en la misma están disponibles documentos referentes a los cconocimientos que son necesarios para la operación de los procesos del Sistema de Gestión de la	

	Calidad, así como también de capacitaciones internas y externas. De manera interna, con el objetivo de eficientizar el proceso de retención de los conocimientos, en el 2020 se realizaron 6 charlas virtuales mediante la plataforma virtual Teams, orientadas a conocer mejor el funcionamiento y los procesos de las áreas sustantivas de la institución, logrando con esto una ejecución del 100% de las actividades establecidas en el Programa de Retención del Conocimiento 2020. En ese orden, para el año 2021 se continúan con las charlas, incluyendo en esta ocasión áreas de apoyo administrativo y nivel asesor. **Evidencias** • Descriptivos de Puesto 2020-2021. • Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (**DRH-PR-001**). • Formulario de Evaluación del Programa de Inducción (**DRH-FO-008).** • Formulario de Evaluación de Período Probatorio (**DRH-FO-009).** • Formulario de Investigación de Referencias Laborales y Personales **(DRH-FO-007).** • Evidencias de aplicación de Pruebas Psicométricas 2020-2021. • Evidencia aplicación de Evaluación de Inducción. • Evidencia aplicación de Evaluación Periodo Probatorio. • Evidencia de búsqueda de Referencias Personales y laborales. • Programa de Capacitación 2020-2021.	

	• Matriz de Ejecución Programa de Capacitación 2020-2021. • Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos 2020 y 2021. • Evidencia de carga de documentos al Portal. • Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento del Personal (**DRH-PR-002**). • Manual de Inducción Personal (**DRH-MA-001**), versión borrador. • Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación (**DRH-FO-004**). • Evaluación de Desempeño 2020. • Evidencia de Detección de Necesidades de Capacitación para Programa de Capacitación 2020. • Procedimiento de Gestión del Conocimiento Institucional (**DRH-PR-005**). • Convocatorias y listas de asistencias de Charlas de Gestión del Conocimiento 2020-2021. • Matriz de ejecución de actividades de programa de retención de conocimiento 2020-2021. • Captura de pantalla de la plataforma del Portal de Conocimiento en desarrollo.	
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	4. 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 los distintos niveles de la institución, por parte del Departamento de Recursos Humanos. En lo concerniente a **reclutamiento y selección** se cuenta con el procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (**DRH-PR-001**) 9na. Versión, específica el proceso en general que se debe realizar	Aun no se ha actualizado 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.

	para seleccionar, reclutar y contratar nuevos empleados, considerando los requerimientos 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 requerimientos del Descriptivo de Puesto aplicable. Una vez contratado, 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. Referente a la **Asignación de Funciones**, la SIPEN cuenta con el **Manual de Organización y Funciones** (**DPD-MA-001**), el cual fue sometido a aprobación al Ministerio de Administración Pública (MAP), en donde se describe el funcionamiento de cada una de las áreas que a conforman y como soporte a este documento, disponemos la **Estructura Organizacional** (**DES-EO-001**) en donde se define la organización jerárquica de la institución. En cuanto a **beneficios y reconocimientos en** el **Manual de Inducción al Personal** (**DRH-MA-001**), en la **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 en base a diversos aspectos. De conformidad con lo anterior descrito, la institución promueve la movilidad interna y externa de sus colaboradores, de acuerdo a las necesidades y requerimientos de cada área. En este orden, en los períodos 2020 y 2021 se han realizado movimientos internos del personal en las diversas áreas administrativas. **Las más recientes promociones son:** - Analista Junior Departamento De Prestaciones. - Analista Sénior del Departamento de Análisis de Riesgos - Analista Senior Departamento Administración del Servicio TIC. - Coordinador Técnico	

	- Director Administrativo y Financiero - Director de Control de Beneficios - Contralor A través del Código de Ética y Conducta y de diversos manuales establecidos para realizar las gestiones de los recursos humanos, incluyendo el **Manual de Inducción al Personal** (**DRH-MA-001**), se informa a los empleados sobre las disposiciones internas, políticas generales, lineamentos y comportamientos que deben seguir. **Evidencias** - Cartas al Personal Informando sus nuevas funciones. - Manual Organización y Funciones (**DPD-MA-001**). - Manual de Inducción al Personal (**DRH-MA-001**) 9na. Versión. - Procedimiento Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (**DRH-PR-001**) 9na. Versión. - Políticas Especiales de Compensación Complementarias**.** - Otorgamiento de Bono Aniversario Institucional (**DAF-PG-001**). - Política Subsidio Escolar y/o Universitario. - Estructura Organizacional (**DES-EO-001**). - Convocatoria a concursos para cubrir vacantes publicadas en periódicos. - Código de Ética y Conducta. - Publicaciones de vacantes en periódicos.	

	- Acciones de Personal de Promoción.	
5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	5. En la SIPEN se ejecuta el proceso de evaluación de desempeño al personal, el cual tiene como propósito determinar las fortalezas y áreas de mejora de nuestros recursos humanos. Esta herramienta de evaluación se realiza anualmente mediante un formulario controlado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) con el que cada servidor de la institución es evaluado. 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. ISMELY La institución a través de la contratación de consultoría externa ha diseñado, revisado y actualizado las herramientas para la gestión optima de los Recursos Humanos, así como también la documentación por la que se rige, con miras de fortalecer la institución en la consecución de los objetivos organizacionales y estratégicos, insertando mejoras integrales, necesarias para enriquecer el desempeño de los procesos. Desde el año 2018 y hasta la actualidad la SIPEN realiza el proceso de Evaluación del Desempeño por Resultados, Competencias, Régimen Ético y Disciplinario, según las directrices establecida por el Ministerio de Administración Pública (MAP), conforme a lo establecido en el Reglamento 525-09 de la Ley No. 41-08 de Función Pública. Actualmente la institución cuenta con 155 acuerdos de desempeño elaborado por las diversas áreas, bajo la nueva modalidad de evaluación de desempeño del personal implementada. **Evidencias** • Correo de solicitud de aplicación de Evaluación de Desempeño 2020. • Plantilla Reporte de Evaluación del Desempeño 2020. • Informe de Evaluación Desempeño 2020.	

	• Correo de remisión de informe de Evaluación Desempeño 2020 al Ministerio de Administración Pública (MAP). • Correos de solicitud para la elaboración de los acuerdos de desempeño 2020 y 2021. • Acuerdos de desempeños 2020 y 2021. • Plantilla de acuerdos de desempeño elaborados 2020 y 2021. • Correos remisión de los acuerdos de desempeños al Ministerio de Administración Pública (MAP). • Correo remitido a Encargados y Directores de seguimiento a acuerdos de desempeños 2020**.** • Correo remitido a Encargados y Directores de registro de acciones relevantes 2020-2021.	
6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.	6. La SIPEN establece las funciones de sus áreas a través del **Manual de Organización y Funciones** en el cual se describe la **Estructura Organizacional** de la institución, publicada en base al documento **Estructura Organizacional** (**DES-EO-001**); además mantiene de forma documentada los **Descriptivos de Puesto** de todas las posiciones que sirven para ejecutar las funciones de la institución descritas en la Ley No. 87-01, así como también de aquellas que sirven de apoyo a las mismas. Estos Descriptivos de Puestos describen el perfil necesario con el que debe cumplir cualquier candidato para desempeñar una posición en la institución en cualquiera de sus áreas. ISMELY En lo referente a Reclutamiento y Selección se cuenta con la 9na. Versión del procedimiento de **Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal** (**DRH-PR-001**) que describe el proceso a agotar para seleccionar y reclutar nuevos colaboradores, considerando los requerimientos de la SIPEN. Para la contratación de nuevo personal se realizan publicaciones de las vacantes en periódicos o se consulta en el banco de elegibles y se habilita un correo electrónico, a través de los cuales se identifica y selecciona el candidato	

	idóneo para el puesto en base a su cumplimiento con los requerimientos del Descriptivo de Puesto aplicable. De manera interna se da oportunidad para que las vacantes sean ocupadas por el personal, considerando su desempeño, capacidad y habilidades desarrolladas durante el ejercicio de sus funciones, a través de esto se motiva a los colaboradores a continuar capacitándose y seguir realizando sus labores con más dedicación y empeño. Para garantizar el desarrollo del personal que forma parte de la SIPEN, se ha definido un **Programa de Capacitación** elaborado en base a las necesidades de los colaboradores de la Superintendencia y los conocimientos necesarios para la operación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, al mismo se le da seguimiento de forma continua a través de Indicadores de Gestión y Seguimiento al Plan Estratégico Institucional. Cabe destacar que en 2020, a través de la gestión de acciones formativas virtuales se pudo se lograr un 60% de ejecución el plan de capacitación. En 2021, a la fecha se ha ejecutado un 34% del plan de capacitación aprobado, logrando superar el 25% establecido como meta para el segundo trimestre. **Evidencias** • Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (**DRH-PR-001**) 9na. Versión. • Manual de Organización y Funciones. • Estructura Organizacional (**DES-EO-001).** • Programa de Capacitación 2020. • Evidencias de Ejecución Programa de Capacitación 2020-2021. • Evidencia de Detección de Necesidades de Capacitación para Programa de Capacitación 2020-2021. • Convocatoria Concursos para cubrir vacantes publicadas en periódicos. • Ley No. 41-08 de Función Pública.	

	• Descriptivos de Puestos 2020-2021. • Acciones de promociones del personal 2020-2021.	
7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.	7. 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. De igual manera, considerando las necesidades particulares y familiares de cada empleado, la SIPEN otorga las remuneraciones en dos pagos quincenales. La SIPEN cuenta con un procedimiento de Elaboración de Nómina de Pago al Personal (DRH-PR-004), esta herramienta tiene como objetivo definir los pasos a seguir para la elaboración de nómina y de esta forma eficientizar el pago al personal de la institución. **Evidencias** • 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. • Volantes de pago quincenal. • Procedimiento de Elaboración de Nómina de Pago al Personal (**DRH-PR-004**).	

8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	8. Con el propósito de lograr el desarrollo de las capacidades del personal de la SIPEN para que desempeñe sus funciones de manera exitosa, enfocado en el cumplimiento de los objetivos de la misma, se ha definido un **Programa de Capacitación** basado en las necesidades detectadas en cada uno de los colaboradores. Este Proceso que se realiza conforme a lo establecido en el procedimiento **Capacitación y Adiestramiento del Personal** (**DRH-PR-002**). ISMELY El Programa de Capacitación es ejecutado a través de un seguimiento continuo, garantizando así el fiel cumplimiento del mismo y contribuyendo de manera directa al logro de los Objetivos de Calidad. El avance del mismo se evalúa en las reuniones de Revisión por la Dirección a través su indicador y definido en la **Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos; es preciso notar que el Programa de Capacitación es monitoreado y medido por el Ministerio de Administración Pública** mediante el sub-indicador 8.1 Plan de Capacitación, correspondiente al indicador **Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)**. El procedimiento actual de **Capacitación y Adiestramiento al Personal (DRH-PR-002)** persigue mejorar la gestión de la capacitación del personal, la competencia y la toma de consciencia necesaria para la realización de su trabajo y la mejora de su desempeño. Debido a los efectos de la pandemia del COVID-19, se cumplió un 60%, del Plan de Capacitación del año 2020 y, en el transcurso del año 2021, se ha ejecutado un 34% del de las capacitaciones planificadas y aprobadas. **Evidencias** • Manual de Inducción al Personal (**DRH-MA-001**). • Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (**DRH-PR-001**) 8va. Versión. • Descripciones de Puestos. • Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento al Personal (**DRH-**	

	PR-002) 9na. Versión. • Matriz de ejecución de plan de capacitación 2020 y 2021. • Programa de Capacitación 2020 y 2021. • Ejecución del Programa de Capacitación 2020 y 2021. • Objetivos de Calidad 2020 y 2021. • Correo de suspensión de capacitación en modalidad presencial 2020 por pandemia de Covid-19. • Seguimiento a los Objetivos de Calidad. • Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos 2020 y 2021. • Actas de reuniones de Revisión por la Dirección 2020 y 2021. • Procedimiento de Reunión de Alineación Estratégica (**DPD-PR-012**). • Actas de Reunión de Alineación Estratégica 2020 y 2021.	

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	1. 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. Desde 2018 a la actualidad, la institución realiza la Evaluación del Desempeño Laboral mediante el modelo implantado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) que evalúa Resultados, Competencias y Régimen Ético y Disciplinario, con el cual se persigue conocer y detectar mejores resultados y las capacidades de cada colaborador de manera equilibrada y con imparcialidad. Este proceso se realiza con el apoyo de las	

	áreas de Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo y Tecnología de la Información, estos responsables de la implantación del modelo en la institución. Cada año se procede en la fecha establecida por 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 Plan Operativo Anual y de acuerdo a su descriptivo de puesto. Una vez se tienen los resultados de las evaluaciones, estas son consideradas para reforzar al personal y capacitarlos en las áreas que sean necesarias según indicación de las recomendaciones de sus superiores inmediatos, mediante el **Programa de Capacitación** (**DRH-FO-003**). **Evidencias** • Acuerdos de desempeño calificados y debidamente firmados por las partes 2020-2021 (confidencial). • Remisión al Ministerio de Administración Pública (MAP) de Plantilla con calificaciones de acuerdos evaluados 2020. • Evaluación de Desempeño 2020. • Informe de Evaluación de Desempeño 2020. • Correos de Recursos Humanos iniciando el proceso de elaboración de acuerdos de desempeño 2021. • Acuerdos de Desempeños 2021. • Programa de Capacitación (**DRH-FO-003**).	
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en	2. En la Superintendencia de Pensiones cada año es elaborado un **Programa de Capacitación al Personal**, que involucra a todas las áreas de la institución, con el objetivo de fortalecer, actualizar y dotar de las mejores prácticas profesionales a nuestro capital humano. Para tales fines se emplea el	

	las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	proceso inicial con las detecciones de necesidades de capacitación de las áreas con el fin de hacer levantamiento de los programas que se entienden necesarios para cada colaborador, además se consideran las áreas de reforzamiento sugeridas según los resultados de las Evaluaciones del Desempeño Laboral. Una vez se tiene esta información, se procede a la depuración del mismo por parte del Departamento de Recursos Humanos, este a su vez somete un propuesta preliminar consensuada con los Directores de la SIPEN, ante el Comité de Capacitación para que el mismo sea evaluado, en caso de no tener objeción solicita un definitivo para ser aprobado según presupuesto asignado para estos fines, en caso de tener alguna sugerencia de cambios es devuelto para realizar los ajustes indicados. Este proceso se lleva a cabo de acuerdo a los lineamientos establecidos, por el procedimiento de **Capacitación y Adiestramiento de Personal (DRH-PR-002).** En base a toda la información obtenida de estos levantamientos se desarrolla un Programa de Capacitación en respuesta a las necesidades de cada área, el cual es gestionado a través de Indicadores de Gestión (Objetivo de Calidad) y seguimiento al **Plan Estratégico Institucional 2016-2020.** **Evidencias** • Programa de Capacitación 2020 y 2021. • Informe de Capacitación 2020. • Evidencia de la Detección de Necesidades de Capacitación 2020 y 2021. • Memorándums Internos de retroalimentación para compartir y dar a conocer el Programa de Capacitación 2020-2021. • Certificados de participación de las acciones formativas 2020-2021. • Procedimiento Capacitación y Adiestramiento del Personal (**DRH-PR-002**).	

	• Acuerdos de Desempeño calificados 2020. • Acuerdos de Desempeños 2021. • Matriz de Ejecución Programa de Capacitación 2020-2021.	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	3. 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 prometen una formación de excelencia para nuestro personal. 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 competencias. Al capital humano de la institución se les concede de manera continua y según la Ley No. 41-08 de Función Pública, 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 2020. • Ejecución Programa de Capacitación 2020 y 2021. • Correos de retroalimentación para compartir y dar a conocer el Programa de Capacitación 2020. • Convocatoria de reunión para Depuración de Plan de Capacitación 2020 y 2021. • Evidencia de Detección de Necesidades de Capacitación para	

	Programa de Capacitación 2020 y 2021. • Evaluación de Desempeño 2020. • Acuerdos compromiso y acta debidamente firmadas por el empleado y comité de capacitación de las becas otorgadas al personal para estudios superiores.	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	4. 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. Para el período 2020-2021 se han ejecutado las siguientes capacitaciones dirigidas al desarrollo de competencias relacionales. Es importante destacar que debido a la Pandemia por COVID-19, estas capacitaciones se gestionaron para ser impartidas de manera virtual, asegurando así la ejecución del Plan de Capacitación y los objetivos de desarrollo para el personal. - **Oratoria.** - **Facilitador de la Formación Profesional.** - **Manejo de Conflictos.** - **Relaciones Humanas- Relaciones Interpersonales.** - **Comunicación Asertiva.** - **El Virus de la Actitud** - **Servicio al cliente** - **Tutor en ambiente virtual** - **Motivación y Trabajo en equipo** - **Inteligencia Emocional** 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 facilita 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. **Evidencias** • Procedimiento Capacitación y Adiestramiento del Personal **(DRH-PR-002).** • Memorándums internos informando al personal que debido a la Pandemia por COVID-19, las capacitaciones se realizarán en modalidad virtual, con el objetivo de cumplir con lo establecido en el Programa de Capacitación 2020 y 2021. • Evaluación de Desempeño 2020. • Programa de Capacitación 2020-2021. • Ejecución del Programa de Capacitación 2020-2021. • Evidencia de Detección de Necesidades de Capacitación 2020-2021.	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	5. 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 detalla toda la documentación que debe completar un empleado de nuevo ingreso para asegurar su adecuación a las operaciones de la institución. Aquí se hace referencia al acompañamiento por parte del superior inmediato en el proceso de aprendizaje. 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 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 2020-2021. • Ejecución Programa de Capacitación 2020 - 2021.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	6. 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 personal interno se han llevado a cabo movimientos internos de traslados y promociones del personal en las diversas áreas técnicas y administrativas de la institución. **Evidencias** • Movimientos del Personal 2020-2021. • 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 en el periódico postulantes empleados. • Acciones de Personal con movimientos internos.	
7. Desarrollar y promover 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).	7. La SIPEN cuenta con una plataforma y estructura informática moderna y compatible con interfaces de redes y servicios tecnológicos de alto nivel. De esta manera, ofrece a su personal la oportunidad de participar en cursos, charlas, y capacitaciones llevadas a cabo en forma semi-presencial, a través de métodos de formación electrónica acorde con las tendencias actuales. En este sentido la SIPEN ha incentivado a sus empleados a cursar las Maestrías y Post Grados en Universidades del exterior, como por ejemplo España y en otras Organizaciones, mediante plataformas tecnológicas en línea. De igual forma se han realizado entrenamientos por medios electrónicos de software adquirido como es el caso de TeamMate, Fénix, SAS. En ese orden, debido a los efectos de la Pandemia por COVID-19, la ejecución del Plan de Capacitación actual, 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 sin poner en riesgo su integridad física y cumpliendo con las acciones formativas que aplican bajo esta modalidad. Cabe resaltar, que la SIPEN está implementando el **Procedimiento de Gestión del Conocimiento Institucional (DRH-PR-005)**, mediante el cual se establece los conocimientos que adquiere la institución a través de las participaciones en actividades formativas nacionales e internacionales, como son Congresos, Maestrías, Seminarios, Conversatorios, Intercambios de Conocimientos Especializados en distintas áreas profesionales, para lo cual se ha desarrollado un Portal de conocimiento en la INTRANET, que 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, manteniendo participación y presencia en eventos realizados en conferencias, foros, congresos, conversatorios, seminarios, Benchmarking, entre otros, así como la formalización de convenios y acuerdo de colaboración a través de los cuales se gestiona capacitación técnica.	

	Evidencias • Correos de gestión de capacitaciones on-line, por parte de Recursos Humanos. • Correos de Suspensión de capacitaciones en modalidad presencial, convocatorias y listas de participación del personal. • Correos evidenciando los documentos disponibles en el Portal del Conocimiento. • Autorización Maestría en Dirección y Gestión de Recursos Humanos • Autorización Máster en Dirección y Gestión de Planes y Fondos de Pensiones. • Autorización Máster en Prevención de Riesgos Laborales. • Autorización Licenciatura en Administración de Empresa • Autorización Maestria en Derecho Laboral y Seguridad Social • Correos convocatoria a entrenamiento virtual via TeamMate y Zoom • Correos convocatoria a entrenamiento virtual de TeamMate. • Correos convocatoria a cursos y talleres en modalidad virtual con diferentes proveedores. • Captura de pantalla de la plataforma del Portal de Conocimiento.	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad,	8. La SIPEN orientada a la formación personal y desarrollo de habilidades para que exista una inter-relación 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	

enfoque de género y ética.	Capacitación. ISMELY Para el periodo 2020 y 2021, se han programado las siguientes capacitaciones relacionadas a la gestión de riesgos y conflictos de interés: • Taller de Inteligencia Emocional. • Taller de Relaciones Humanas-Relaciones Interpersonales. • Taller de Análisis y Gestión de Riesgo en los Procesos. • Taller de Manejo de Conflictos. • Taller de Motivación. • Diplomado Auditoría en Ciberseguridad y ciberRiesgos. • Certificación Risk Manager ISO 31000. • Certificación en Riesgo Operacional. • Taller de Gestion de Riesgos. **Evidencias** • Programa de Capacitación 2020 y 2021. • Convocatorias a Talleres, Diplomados y Certificaciones. • Lista de asistencias y Certificados de participación.	
9. Evaluar 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 de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	9. 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 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. 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**). Por otra parte, el Departamento de Recursos 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 2020. • Evaluación de la Eficacia de la Capacitación 2020-2021. • Matriz de Ejecución de Capacitaciones 2020-2021 • Correos de convocatorias a charlas internas de programa de retención del conocimiento. • Lista de asistencias a charlas internas impartidas dentro del programa de retención del conocimiento. • Correos de evidencia de traspaso de conocimiento entre colaboradores. • Carga de documentos en Portal de Conocimiento en Intranet. • Correos de remisión de documentos para carga en portal por parte del personal que participó en capacitaciones externas • Cronograma actividades direccionadas para la Gestión de Conocimiento 2020-2021.	

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</td><td>10. 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. ISMELY

Dentro de nuestra nómina de empleados fijos, se cuenta con un total de un 54.43% del personal femenino, distribuido de la forma siguiente:

<table><tr><th>Posición</th><th>Cantidad</th></tr><tr><td>Asistente Superintendente</td><td>1</td></tr><tr><td>Asistente Despacho</td><td>1</td></tr><tr><td>Directores</td><td>4</td></tr><tr><td>Encargados</td><td>16</td></tr><tr><td>Analista Sénior</td><td>16</td></tr><tr><td>Analista Junior</td><td>26</td></tr><tr><td>Inspector Sénior</td><td>3</td></tr><tr><td>Inspector Junior</td><td>4</td></tr><tr><td>Auxiliares</td><td>6</td></tr><tr><td>Conserje</td><td>6</td></tr></table>
Evidencias

• Nómina SIPEN 2020 y 2021.

• Cuadro distribución de empleados por género 2020 y 2021.</td><td></td></tr>
</table>

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	

1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	1. 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. Por otra parte se incentiva al uso del Buzón de Sugerencia, donde todo colaborador tiene el acceso a informar comunicar o sugerir a las autoridades, el mismo se encuentra colocado en un lugar visible y de fácil acceso a los empleados. En ese mismo orden, lleva a cabo jornadas de capacitaciones con miras al desarrollo y motivación personal; durante el año 2020 y el transcurso del 2021, 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 2016-2020. • Plan Estratégico 2021-2025. • Plan de Capacitación 2020 y 2021. • Actas Reuniones Comité Ejecutivo.	

	• Actas Reuniones Comité de Calidad. • Procedimiento de Reunión de Alineación Estratégica (**DPD-PR-012**). • Actas de Reuniones de Alineación Estratégica. • Acta de Revisión por la Dirección. • Taller Coaching como herramienta de comunicación. Taller Inteligencia Emocional, Gestión del Cambio, El Virus de la Actitud, manejo de Conflictos, Relaciones Interpersonales • Foto Buzón de Sugerencias (Interno).	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	2. La SIPEN cuenta con un sistema de Encuesta de Clima Laboral, el cual se implementa cada año, para conocer la percepción de los empleados en cuanto a las características reales y específicas de la institución basándonos en las diferentes dimensiones, la cual es una guía para la posible implementación de medidas que estén verdaderamente en consonancia con los objetivos internos, siendo esto un verdadero aporte de los colaboradores, para referencia de conocimiento de la realidad organizativa y para posible ejecución de cambios favorables en la institución. Por otra parte, la SIPEN tiene habilitado un Buzón de Sugerencia (interno), mediante el cual el empleado puede presentar oportunidades de mejora; 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 del Buzón de Sugerencia (interno).	

	• Informe Evaluación Sugerencias Internas. • Memorándum de Remisión de formularios del "Buzón de Sugerencias del Personal" • Memorándum interno dirigido a todo el personal sobre Uso Buzón de Sugerencias Internas • Correo electrónico dirigido a todo el personal Concurso "Buscando el Mejor Slogan para Plan Estratégico Institucional" • Evidencias de otorgamiento de premio Concurso "Buscando el Mejor Slogan para Plan Estratégico Institucional" • Matriz de Seguimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. • Resultados Encuesta Clima Laboral 2020 • Correo de Convocatoria Encuesta de Clima Laboral 2020. • Plan de Acción Resultados Encuesta de Clima Laboral.	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	3. La SIPEN diseñó y formuló su Plan Estratégico 2016-2020 basado en el Balanced Score Card (BSC) o Cuadro de Mando Integral (CMI). A través de esta metodología se garantiza la participación de todos los niveles de la organización en el proceso de planificación, donde se llevaron a cabo sesiones donde se definieron las Rutas Estratégicas, Objetivos Estratégicos y Planes de Acción con la participación tanto del Equipo Gestor de la Estrategia como de todos los empleados. Asimismo, el nuevo Plan Estratégico Institucional 2021-2025 está basado en la implementación del Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME) el cual permitirá 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. Con el objetivo de involucrar a los empleados en la elaboración del PEI 2021-2025 se asistió con una empresa consultora se llevaron a cabo talleres de formación; requiriendo la coordinación de diversas sesiones de	

	trabajo, en las que la experiencia, los conocimientos y el intercambio de ideas entre la máxima autoridad, el equipo directivo y los técnicos de diferentes áreas de la institución, permitieron la definición de los ejes, objetivos, estrategias y resultados de efecto esperados como consecuencia de la ejecución de la iniciativas institucionales planificadas para el período en cuestión. También, a través del monitoreo de los diferentes procesos claves de la institución que se realiza con la Matriz de Seguimiento a la Efectividad 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. 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**). De igual manera, se da participación a los servidores de la SIPEN en el seguimiento del Plan Estratégico Institucional, a través de las Reuniones de Alineación Estratégica (RAE) donde se presenta el estado de las fases de gestión y ejecución de los proyectos estratégicos, incluyendo principales avances y dificultades y se toman las previsiones de lugar así como los ajustes necesarios para asegurar el cumplimiento oportuno de los proyectos, considerando como fuente de consenso el debate entre las partes. **Evidencias**	

	• Plan Estratégico Institucional 2016-2020. • Plan Estratégico Institucional 2021-2025. • Procedimiento de Reunión de Alineación Estratégica (**DPD-PR-012**). • Actas de Reuniones de Alineación Estratégica 2020 y 2021. • Actas de Reuniones Comité de Calidad 2020 y 2021. • Actas de Reuniones Comité Ejecutivo. • Actas de Reuniones de Revisión por la Dirección. • Matriz Consolidada de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. • Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos 2020 y 2021. • Matriz de Seguimiento a los Objetivos de Calidad 2020 y 2021. • Matriz de Responsable de Proyecto 2020 y 2021. • Taller de Elaboración de Plan de Trabajo y Ficha de trabajo. • Evidencia de Postulación a Responsables de Proyectos. • Designación de Responsables de Proyectos Estratégicos.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	4. 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 No. 87-01 que 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**). La gestión estratégica implementada en la SIPEN se apoya en el diseño y en la ejecución de un Plan Estratégico que cuenta con varias Rutas Estratégicas; en actual desarrollo el Plan Estratégico Institucional 2021-2025. Este instrumento de planificación se anualiza a través de los Planes Operativos Anuales (POA) y su conjugación con otros instrumentos de evaluación y medición en cumplimiento con la Ley No. 496-06 y es constantemente monitoreado en las recurrentes de Reuniones de Alineamiento Estratégico (RAE). **Evidencias** • Plan Operativo Anual (POA) 2020. • Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos 2020 – 2021. • Procedimiento Revisión por la Dirección (**DPD-PR-004**). • Matriz de Seguimiento a los Objetivos de Calidad 2020 - 2021. • Política de Calidad (**DES-PC-001**). • Procedimiento de Reunión de Alineación Estratégica (**DPD-PR-012**).	

	• Actas de Reuniones de Alineación Estratégica (RAE) 2020 y 2021. • Plan Estratégico Institucional 2021-2025.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	5. Periódicamente la SIPEN aplica encuestas de Clima Laboral para determinar las percepciones de los empleados respecto a temas claves tales como, ambiente de trabajo, relaciones de trabajo, entre otros. En septiembre de 2020, se aplicó la Encuesta sobre Clima Laboral, la misma arrojó como resultado un 93% de satisfacción del personal. Además de esto, se cuenta con Buzones de Sugerencias (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 2020. • Informe de Encuesta de Clima Laboral 2020. • Informe de Resultados Buzón de Sugerencias	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	6. La SIPEN respeta la libertad de expresión que es parte de los Derechos Humanos, los empleados pueden expresarse libremente sobre sus directivos. En este sentido, las Encuestas sobre Clima Laboral aplicadas en el 2020 y 2021 permitieron a los empleados dar su opinión al respecto y evaluar el desempeño de sus directivos y otros temas relacionados a la gestión de la institución. Por otra parte, contamos con un Buzón de Sugerencias donde pueden opinar sobre la calidad de gestión de los recursos humanos y otros temas que consideren importantes. **Evidencias** • Resultados de Encuestas de Clima Laboral 2020. • Correo electrónico incentivando al uso del Buzón de Sugerencia,	

	con especial atención a que el personal pueda proponer iniciativas para las medidas preventivas y poder garantizar condiciones de trabajo seguras, por efecto de la pandemia del COVID-19. • Informe de Resultados Buzón de Sugerencias; se remite un memorándum al Superintendente de Pensiones con el detalle de las sugerencias y quejas que recibidas.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	7. 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. 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. Para promover un estilo de vida saludable, los empleados tienen acceso a una tarifa especial en el gimnasio Body Shop. En respuesta a la pandemia del COVID-19, se elaboró un **Protocolo de Prevención COVID-19 y Reintegro Laboral**, documento que se encuentra disponible en la Intranet. Respecto al **Manual de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso (DRH-MA-001)** se incluyó un acápite sobre este en la novena versión, realizada con el interés de que el personal de nuevo ingreso conozca y ponga en práctica las medidas establecidas en el Protocolo de Prevención COVID-19. Por otra parte, la SIPEN cuenta con dispensadores de gel anti-bacterial en cada piso, principalmente en las áreas de acceso a los baños, del comedor institucional y el ascensor. En el mismo orden, se instalaron mamparas en las mesas de área del comedor, así como en el área de la Recepción. Se provee de mascarillas y alcohol a todo el personal de manera continua, esto con la finalidad de garantizar la protección integral de la salud y proteger a los empleados al momento de realizar sus funciones.	

	Asimismo, en cumplimiento con las disposiciones establecidas en las Resoluciones emitidas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), la institución promueve medidas de prevención para mitigar el contagio y propagación del virus COVID-19, así como también remite correos a todo el personal informando sobre modificaciones y actualizaciones en la jornada laboral. La superintendencia también realizó una jornada de pruebas Reacción en Cadena de la Polimerasa (PCR) en noviembre de 2020 y, en 2021 se incentiva y promueve continuamente al personal a vacunarse contra el COVID-19 a través de correos electrónicos y flexibilidad de permisos para tales fines. La SIPEN mantiene la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP) con el Ministerio de Administración Pública (MAP). **Evidencias** • Manual de Calidad. • Procedimiento de Control de Facilidades Físicas y Ambiente de Trabajo (**DAF-PR-004**). • Fotografía de espacios físicos SIPEN. • Comprobante del Plan Corporativo Gimnasio Body Shop. • Fotografía Botiquín Primeros Auxilios. • Fotografía de Extintores. • Fotografía de Escalera de Emergencia. • Informe de Evaluación de la (ARL). • Acta de Conformación del Comité Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP). • Conformación de Brigadas de emergencia. • Protocolo de Prevención COVID-19 y Reintegro Laboral (DRH-PG-	

	003). • Correos para mantener medidas preventivas al Personal. • Correo de jornada de pruebas Reacción en Cadena de la Polimerasa (PCR) a todo el personal. Correo incentivando al personal a vacunarse contra el COVID-19. • Evidencias de tarjetas de vacunación del personal contra COVID-19. • Correo de Convocatoria y Lista de Asistencia sobre Charla de Riesgos Laboral.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	8. 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, matrimonio y fallecimiento, según queda establecido el Manual de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso **(DRH-MA-001)** 9na. Versión**.** Asimismo, contempla un programa de entrega de bonos por antigüedad, matrimonio, valorando de esta forma el aspecto emocional y la vida familiar del capital humano. Por otra parte, fue inaugurada una sala de lactancia para beneficio de las madres en condición de lactancia de la institución; facilita licencia para cuidar conyugue, padres o hijos por un periodo de hasta dos semanas de acuerdo a la Ley 41-08, de Función Pública contemplado en el Articulo 75, de reglamento de Relaciones Laborales (No.523-09). Ante el Estado de Emergencia generado por la pandemia del COVID-19, desde marzo del 2020, la SIPEN promueve el apoyo y flexibilidad laboral a los colaboradores con familiares directos contagiados por el virus, de tal forma que puedan realizar sus funciones de manera remota, cuando así su condición se lo permita. **Evidencias** • Bono por Nacimiento y Matrimonio.	

	• Bono por antigüedad. • Subsidio Escolar y/o Universitario. • Manual de Inducción al Personal (**DRH-MA-001**). • Licencias de maternidad o enfermedad. • Permisos especiales de estudios. • Permisos de Lactancia. • Fotografías de la Sala de Lactancia. • Noticia inauguración Sala de Lactancia. • Notas Luctuosas. • Notificación de Cumpleaños. • Acción de personal licencia para cuidar familiares directos. • Certificación médica. • Notas Luctuosas. • Correos de notificación de personal infectado por COVID-19 y correos de respuestas del Departamento de Recursos Humanos.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	9. Se estableció una metodología para mantener la infraestructura y el ambiente de trabajo necesario en la institución, mediante la planeación del mantenimiento correctivo y preventivo, con el propósito de asegurar el funcionamiento óptimo de los mismos y la conformidad con los requisitos del servicio definidos por SIPEN; la institución vela por un espacio físico adecuado para los discapacitados. Dentro de nuestra estructura, existe espacio disponible de estacionamiento para personas con discapacidades y para embarazadas, además con rampa se	

	acceso a la institución, así como la facilidad de un ascensor de uso común. 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)**. **Evidencias** • Procedimiento de Control de Facilidades Físicas y Ambiente de Trabajo (**DAF-PR-004**). • Fotos de Rampa y Parqueo para discapacitados y embarazadas. • Captura de pantalla de Sistema JAWS. • Contrato fijo persona no vidente. • Foto del Ascensor.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	10. SIPEN premia su personal mediante forma no monetaria, un ejemplo de esto son los días de licencia proporcionados a los servidores de la institución por causas personales varias. Es preciso destacar, la compra de una cancha de baloncesto, la cual es utilizada por los empleados con periodicidad semanal luego de la jornada de trabajo, fomentando así la creación de equipos dentro de la institución para desarrollar y mantener un ambiente de confraternidad entre los mismos. En el mismo orden, desde el año 2017 la institución realiza en noviembre la actividad de reconocimiento de antigüedad a los colaboradores con 5, 10 y 15 años laborados ininterrumpidamente en la institución, en donde se le entrega un certificado destacando el tiempo laborado y se realiza un compartir con todo el personal. En el 2020 por la por la pandemia del COVID-19 y las medidas de distanciamiento social, solo se realizó la entrega	

	a cada colaborador de los certificados de reconocimiento. **Evidencias** • Evidencia de licencia por matrimonio y nacimiento. • Solicitud de permiso asunto común. • Fotografía de Cancha de Baloncesto. • Copias de entregas de certificados de reconocimiento de tiempo laborado al personal.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	1. La SIPEN ha establecido alianzas estratégicas con diversos sectores que incluyen a la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), como ente de información del Sistema, los medios de comunicación para la promoción de sus publicaciones y actividades; y 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 nuestro portal web; en la sección transparencia se visualiza el procedimiento a seguir de conformidad con la Ley No. 340-06. **Evidencias** • Acuerdo con la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA). • Procedimiento de Evaluación y Reevaluación de Proveedores (**DAF-PR-007**).	

	• Fotografías encuentro con Centrales Sindicales. • Noticias sobre las actividades realizadas por la entidad.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	2. 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. Para todo lo anterior, se han desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración con el Ministerio de Medio Ambiental y el Consejo Nacional de Discapacidad, capacitación para temas sociales, jornadas para ejecución de limpiezas y reforestación; estas dos últimas mermadas en vista de la pandemia COVID-19. **Evidencias:** • Programa de Responsabilidad Social 2020 y 2021. • Día mundial del Medio Ambiente en fecha 21 de Septiembre de 2020. • Charla Sobre el "Reciclaje y la Correcta Clasificación de los Desechos", impartida al personal administrativo de SIPEN, por la empresa Green Love. • 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. • SIPEN continúa con el 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. • Levantamiento de información para el Ahorro de la energía Eléctrica, el Agua y la Preservación del medio Ambiente, dicho informe se remitió al Departamento de servicios Generales, para que se tomaran acciones respecto a la reparación y reemplazo de bombillas, posibles escapes de agua, etc. • Charla virtual a los colaboradores de la SIPEN, sobre el Ahorro de Energía y Agua, impartido por el Ministerio de Energía y Minas. • Charla virtual a los colaboradores de la SIPEN, sobre La Correcta Clasificación de los Desechos, impartido por la Empresa Green Love.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	3. La SIPEN en conjunto con entidades de diversos sectores públicos y privados fomenta el desarrollo del sistema previsional, a través de proyectos comunes de colaboración, charlas, encuentros; entre estos se destacan las colaboraciones con: Ministerio de Educación de la República Dominicana, Banco Central, Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), Ministerio de Hacienda, entre otros. Con respecto al funcionamiento del sistema previsional, la SIPEN ha sostenido reuniones con Ministerio de Hacienda y la Tesorería de la Seguridad Social, con el objetivo de tratar temas referentes a la puesta en funcionamiento del Plan de Retiro de la Policía Nacional. MARLEN / ODALIS Es importante resaltar que, dentro del marco del fomento a la Educación Previsional, se han firmado convenios de colaboración interinstitucional con entidades académicas de educación superior, entre las cuales podemos citar: Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), el Instituto Global de Altos Estudios en Ciencias Sociales (IGLOBAL) y la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA), Instituto de Seguridad Social del Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (ISES-CODIA), el Instituto Nacional de	

	Formación Técnico Profesional (INFOTEP), Instituto Dominico Americano (ICDA) y Universidad APEC (UNAPEC), Instituto Cultural Dominico-Americano, entre otros, que contemplan el desarrollo de programas de investigación y de capacitación como charlas, seminarios, cursos, talleres, diplomados y maestrías, enfocados primordialmente en fortalecer la Educación Previsional en los jóvenes profesionales en formación, así como grupos de interés del resto de la sociedad dominicana. Estos acuerdos se enfocan primordialmente en fortalecer la Educación Previsional en los jóvenes profesionales en formación, así como grupos de interés del resto de la sociedad dominicana, a la vez que se contempla el desarrollo de programas de investigación, capacitación, seminarios, cursos y talleres. **Evidencias** • Acuerdos suscritos con las entidades (Ministerio de Educación de la República Dominicana, BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA DOMINICANA (BCRD), Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), PROCOMPETENCIA, Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), IGLOBAL, Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), ISES-CODIA, Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), Instituto Cultural Dominico Americano (ICDA), Universidad APEC (UNAPEC), Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA), Instituto de Seguridad Social del Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (ISES-CODIA). • Noticias de la participación de SIPEN en diversas actividades. • Reporte de la Ruta Estratégica 1 sobre Fomentar la Educación Previsional. • SIPEN ofrece cursos gratuitos en modalidad virtual sobre el Sistema Dominicano de Pensiones • Escuela Previsional imparte Seminarios a estudiantes de 5to. y 6to.	

	de secundaria sobre los Deberes y Derechos frente al Sistema Dominicano de Pensiones. • SIPEN participa en Webinario de la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS) referente a la Educación y Cultura en Seguridad Social. • SIPEN participa en la VII Semana Económica y Financiera del Banco Central de la República Dominicana. • Gestión de convenios firmados.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	4. La SIPEN se ocupa del seguimiento de la ejecución de sus proyectos y alianzas, una vez están debidamente aprobadas conservan un carácter ejecutorio constante a requerimiento de partes interesadas para su aplicación. La SIPEN a través de su Plan Estratégico elabora indicadores para medir los acuerdos suscritos en este marco de acción. Asimismo, como parte del seguimiento y evaluación de las alianzas estratégicas y acuerdos, la entidad implica a los grupos de interés y lleva a cabo permanentemente reuniones y labores interinstitucionales, ejecutando agendas de trabajo para garantizar el desarrollo y cumplimiento de sus funciones. Entre las que se realizan podemos señalar: MARLEN / ODALIS - Presentación y participación en reuniones coordinadas con el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), Tesorería de la Seguridad Social, UNIPAGO y otros entes involucrados al Sistema de Seguridad Social. - Reuniones de trabajo con el sector gubernamental, tales como: Contraloría General de la República Dominicana, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y el Instituto Nacional de Bienestar Magistral (INABIMA), Ministerio de la Presidencia,	

	Ministerio de Administración Pública (MAP), Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera (ENEEF), Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), entre otras. - Remisión a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y Compañías de Seguros de proyectos de normativas, con la finalidad de que estas emitan sus observaciones. - Reuniones con instituciones reguladoras del Sistema Financiero. - Comité Interinstitucional de Pensiones. - 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). - Reuniones con la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones. - Reuniones y alianzas con centrales sindicales y organizaciones sin fines de lucro. - Trabajos en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP). - Exposición por parte de la SIPEN la charla "Sistema Previsional en el contexto de la realidad socioeconómica dominicana: retos y oportunidades" en el marco de la VII Semana Económica y Financiera del Banco Central de la República Dominicana. - Presentación y participación en reuniones con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). - Participación en reuniones con la Red de Pensiones en América Latina y el Caribe (Red PLAC).	

	- Participación en reuniones con la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS). - Participación en formaciones con la Organización Internacional de Seguridad Social (OISS). - Reuniones en el marco del convenio UNAPEC-SIPEN a los fines de implementar una Especialidad en Sistema de Pensiones. **Evidencias** • Acuerdos suscritos con las entidades (Ministerio de Educación de la República Dominicana, Banco Central, Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Universidad Autonóma de Santo (UASD), IGLOBAL, entre otros. • Evidencia de participación de reuniones con las distintas entidades gubernamentales. • Evidencias de participación en las diversas reuniones de trabajo y formaciones. • Convocatorias diversas.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	6. La SIPEN desde sus inicios ha incentivado la colaboración con diferentes entes vinculados al Sistema, a nivel público y privado, nacional e internacional, de conformidad con las necesidades del Sistema. ODALIS **Evidencias** • Todos los acuerdos con las entidades indicadas: Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP), Ministerio de Educación, Banco Central de la República Dominicana (BCRD), Superintendencia de Seguros, Superintendencia de Bancos,	7.

	Cámara Dominicana de Aseguradores y Reaseguradores (CADOAR), la Bolsa de Valores de la República Dominicana (BVRD), Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Universidad Autonóma de Santo Dominog (UASD) e Instituto Global de Altos Estudios en Ciencias Sociales (IGLOBAL), Instituto Culutral Dominico Americano, Universidad APEC (UNAPEC), Instituto Cultural Dominico – Americano, RDVAL Proveedora de Precios, Bolsa de Valores de la República Dominicana (BVRD), PROCOMPETENCIA. • Acuerdos suscritos con Superintendencias Internacionales.	
8. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	6. Todos los acuerdos realizados contienen un protocolo que define las responsabilidades de cada parte y regula sus actuaciones. **Evidencias:** • Acuerdos de colaboración suscritos con las Superintendencias Internacionales. • Todos los acuerdos con las entidades indicadas: Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP), Ministerio de Educación, Banco Central de la República Dominicana (BCRD), Superintendencia de Seguros, Superintendencia de Bancos, Cámara Dominicana de Aseguradores y Reaseguradores (CADOAR), la Bolsa de Valores de la República Dominicana (BVRD), Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Universidad Autonóma de Santo Dominog (UASD) e Instituto Global de Altos Estudios en Ciencias Sociales (IGLOBAL), Instituto Culutral Dominico Americano, Universidad APEC (UNAPEC), Instituto Cultural Dominico – Americano, RDVAL Proveedora de Precios, Bolsa de Valores de la República Dominicana (BVRD), PROCOMPETENCIA.	
9. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	7. Las agencias de colocación son entidades públicas o privadas, que realizan actividades que tienen por finalidad proporcionar un trabajo a las personas desempleadas. (No Aplica en nuestro caso).	

10. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	8. La SIPEN dentro del marco de colaboración ha mantenido relaciones armoniosas con los entes y socios vinculados, participando en actividades o encuentros y así lograr el intercambio de conocimientos y buenas prácticas operacionales de entidades homólogas. 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 Red de Pensiones en América Latina y el Caribe (Red PLAC) y la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS), entre otras. **Evidencias** • VII Semana Económica y Financiera del Banco Central de la República Dominicana. • La SIPEN ofreció la conferencia "Sistema Previsional en el contexto de la realidad socioeconómica dominicana: retos y oportunidades", en el marco de la VII Semana Económica y Financiera del Banco Central de la República Dominicana. • Participación de la SIPEN en la conferencia "Panorama y Retos de los Sistemas de Pensiones", en el marco del Ciclo de Conferencias organizado con ocasión del 90 Aniversario de la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú. • Participación de la SIPEN en reuniones Técnicas AIOS-BID "Mejores Sistemas de Pensiones para el mundo post-COVID-19" y la Reunión	

	Anual AIOS 2021, ambas efectuadas virtualmente. • Participación de la SIPEN en webinario "Educación y cultura en seguridad social: Enseñar acerca de un derecho humano fundamental" de la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS). • Participación de la SIPEN en el webinar: "Modelo actuarial de Honduras", presentado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), organizado por la Red de Pensiones en América Latina y el Caribe (Red PLAC) del BID. • Participación de la SIPEN en el webinar "Concientización sobre el ahorro a largo plazo: El desarrollo de un simulador de pensiones", presentado por Olga Fuentes y organizado por la Red de Pensiones en América Latina y el Caribe (Red PLAC) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). • Participación de la SIPEN en reunión virtual con funcionarios del Instituto Mexicano de Seguridad Social (IMSS) y de la Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS) para evaluar experiencia de SIPEN en fomento de la educación previsional. • Participación de la SIPEN en el seminario "Impactos macroeconómicos del sistema de pensiones dominicano, organizado por la Red de Pensiones en América Latina y el Caribe (Red PLAC). • Participación de la SIPEN en el "Informe Final: Incentivos reguladores de los fondos de pensiones, referencias y prácticas de gestión de riesgos", presentado por Daniel Mantilla, y organizado por la por la Red de Pensiones en América Latina y el Caribe (Red PLAC). • Participación de la SIPEN en el seminario virtual "Financiar Las Pensiones En Sistemas De Reparto: ¿Es viable en la República Dominicana?", organizado de manera conjunta por el Observatorio de Seguridad Social (OSES) y Newlink Group.	

	• Participación de la SIPEN con Ejecutivos y funcionarios de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) para el seguimiento al informe del Comité de Estadísticas presidido por República Dominicana. • Participación de la SIPEN en el Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social realizado por la Organización Internacional de Seguridad Social (OISS).	
11. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	9. La SIPEN cuenta un Comité de Compras y Contrataciones mediante el cual se asegura que la selección de los proveedores que sirven a la institución sea realizada en cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones. **Evidencias** • Comité de Compras y Contrataciones. • Selección de Proveedores 2020 -2021. • Portal de Transparencia.	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	1. La SIPEN a través de su página web, redes sociales, programas radiales y televisivos brinda a los usuarios toda la información del sistema, la entidad y los servicios que ofrecemos dentro del área de incumbencia, cuenta además con la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), a la cual se puede acceder por diversos medios para la solicitud de informaciones o datos precisos. Además, ofrece acceso a los entes vinculados al sistema y los enlaces internacionales y sus funciones. Con el objetivo de asegurar que se cumpla con los lineamientos de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública (Ley No. 200-04), la institución ha definido Indicadores de Gestión que miden los tiempos de	

	respuesta para cada tipo de consulta que se recibe, para con esto asegurar el suministro oportuno de la información a los grupos de interés. La SIPEN ha plasmado por medio a su Carta de Compromiso la Ciudadano en su 4ta Versión (**DES-OD-004**), informaciones de carácter general y legal de interés ciudadana, así como el establecimiento de quejas, sugerencias y medidas de subsanación en adición, al seguimiento a diversos indicadores que aseguran su cumplimiento. Adicionalmente, nuestro portal web está certificado con altas calificaciones en la norma NORTIC A3:2014 sobre Transparencia. **Evidencias** • Carta Compromiso al Ciudadano 4ta Versión (**DES-OD-004**). • Certificación NORTIC A3:2014 y noticia de difusión en Portal Web SIPEN. • Encuestas Servicios en línea del Portal Web 2020-2021. • Mediciones del Portal de Transparencia de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). • Imagen Portal Web. • Imagen mejora informática al Sistema de administración de Encuestas y Feedback de usuarios al Portal Web. • Informe Mensual actualizado de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI). • Captura de pantalla Twiter / youtube, Spot publicitario SIPEN. • Correo de remisión a partes interesadas de información de interés y de las estadísticas.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se	2. La SIPEN ha publicado la Carta Compromiso al Ciudadano 4ta Versión (**DES-OD-004**), donde se presenta toda la información de alta relevancia	

	organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	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. La misma ha sido publicada en formato audio MP3 y Braille, colocando a disposición de personas no videntes dichas informaciones, además de su versión impresa. Asimismo, cuenta con herramientas de evaluación de satisfacción de los servicios presenciales y en línea. Para incentivar que los usuarios expresen sus necesidades y expectativas al momento de recibir un servicio de manera presencial, la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) tiene a disposición del ciudadano, la Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales **(OAI-FO-002)** con la intención de que presenten su evaluación sobre el servicio. Por medio a la consulta de servicios en línea u online, se incentiva a los usuarios a completar dicha encuesta por medio a un banner. La SIPEN cuenta con condiciones de acceso aptas para personas con discapacidad en su edificio, así como en su infraestructura se encuentran buzones de quejas y sugerencias disponibles en puntos estratégicos, para recolectar cualquier necesidad y/o expectativa proveniente de los ciudadanos y/o los grupos de interés. En consonancia con el punto anterior, y con el objetivo de captar las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, se realiza la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas, de acuerdo a lo descrito en el procedimiento **DPD-PR-011.** En otro orden de ideas, SIPEN ha impartido talleres, charlas y seminarios con técnicos cualificados que animan la participación activa de los ciudadanos en el uso de las diferentes herramientas. **Evidencias** • Carta Compromiso al Ciudadano 4ta Versión (**DES-OD-004**). • Carta Compromiso al Ciudadano 4ta Versión, en formato Braile y audio MP3. • Captura de pantalla de banner que incentiva a completar encuesta	

	de satisfacción de servicios en línea. • Formulario de Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales. • Foto de Buzón de Sugerencias. • Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales, 2020-2021 • Encuesta de Satisfacción de Partes Interesadas, 2020-2021 • Captura de Pantalla de Sección de Retroalimentación de Usuario en Portal Web. • Procedimiento Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (**DPD-PR-011**). • Noticias sobre las charlas y talleres impartidos • Lista de Asistencia a jornadas de formación.	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	3. La SIPEN durante el proceso de diseño y desarrollo de cualquier normativa complementaria que considere sea de impacto a algún grupo de interés, inicia el proceso de consulta pública a través de la página web de la Institución; acorde a lo descrito en el procedimiento de Elaboración y Revisión de Normativas (**DJU-PR-005**). Periódicamente se realizan encuestas de satisfacción a las diferentes modalidades de servicios ofrecidos, dígase Servicio Presencial o en Línea. El resultado de estas encuestas es resumido en informes gestionados a través de la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos. Recientemente se incorporó una nueva herramienta para percibir las evaluaciones cualitativas de todos los usuarios de los servicios en línea ofrecidos por la institución, todo esto a través de un Sistema de Administración Encuestas y Feedback de Usuarios. **Evidencias:**	

	• Encuestas Servicios en Línea, 2020 y 2021. • Encuestas de Servicios Presenciales, 2020 y 2021. • Encuestas de Servicios Partes Interesadas, 2020. • Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos, 2020 y 2021. • Imagen mejora informática al Sistema de administración de Encuestas y Feedback de usuarios al Portal Web. • Procedimiento de Elaboración y Revisión de Normativas (**DJU-PR-005**).	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	4. La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) ha definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones a través de los documentos Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Satisfacción del Cliente (**OAI-PR-001**) y Manual Funcionamiento de la Oficina Libre Acceso Información Pública (**OAI-MA-001**) donde se describen todos los lineamientos claves para llevar a cabo estas actividades y cómo se gestionan. Además, se han definido y diseñado fuentes de información en forma de encuestas, Oficina de Acceso a la Información Pública, Sistema de Consulta, Buzones de Sugerencias y Quejas y Línea Telefónica (SIPEN y 311). Toda la información recopilada a través de estos medios, es recabada por un sistema automatizado y procesada para poder responder a las necesidades y expectativas de los grupos de interés. **Evidencias** • Imagen Portal Web. • Carta Compromiso al Ciudadano 4ta Versión (**DES-OD-004**). • Carta Compromiso al Ciudadano 4ta Versión, en audio MP3 y Braile. • Encuesta de Satisfacción de Servicios en Línea, 2020 y 2021.	

	• Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales, 2020 y 2021. • Encuesta de Satisfacción de Partes Interesadas, 2020. • Captura de pantalla de Sistema de Consulta. • Captura de pantalla de Sistema de Línea 311. • Foto de Buzón de Sugerencias y Quejas.	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	5. La SIPEN realiza varias publicaciones de sus operaciones y actividades durante el año a través de su página web y los medios de comunicación que brinda la transparencia del funcionamiento de la Institución. Se asegura del cumplimiento a esto a través del compromiso asumido a través de la Carta Compromiso al Ciudadano 4ta. Versión (**DES-OD-004**) donde se establece un indicador de medición del nivel de transparencia de la Superintendencia; resultado que proviene de evaluación realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) colgado en el Portal de Transparencia de la Institución; resultando hasta el corte de abril de 2021, un cumplimiento de un 99% de los niveles de requeridos. **Evidencias:** • Carta Compromiso al Ciudadano 4ta Versión (**DES-OD-004**). • Captura de pantalla del Portal de Transparencia. • Matriz de Indicadores de Carta Compromiso al Ciudadano. • Memorias Institucionales 2020. • Boletines Estadísticos Trimestrales 2020 y 2021 • Plan Operativo Anual POA 2020 y 2021. • Portal INTRANET.	

6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	6. Periódicamente se realizan encuestas de satisfacción a las diferentes modalidades de servicios ofrecidos en la institución, dígase servicio presencial o en línea. El resultado de estas encuestas es resumido en informes gestionados a través de la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos. SIPEN tiene herramientas para percibir las evaluaciones cualitativas de todos los usuarios de los servicios en línea ofrecidos por la institución, todo esto a través de un Sistema de Administración Encuestas y Feedback de Usuarios. Con esta información se incorpora a los ciudadanos/clientes como co-evaluadores de la institución, pues en base a dichos resultados se realizan evaluaciones que dan lugar a acciones correctivas, preventivas e identificación de oportunidades, que aseguran la mejora continua de la institución. Durante el proceso de diseño y desarrollo de cualquier normativa complementaria que se considere sea de impacto a algún grupo de interés, se inicia el proceso de consulta pública a través de la página web de la institución; acorde a lo descrito en el procedimiento de Elaboración y Revisión de Normativas (**DJU-PR-005**). Incorporando así a los ciudadanos/clientes como co-productores de la Superintendencia, pues sea asegura que los productos emitidos estén bajo consenso, conocimiento y apoyo de dichos grupos. **Evidencias** • Procedimiento de Revisión y Elaboración de Normativas (**DJU-PR-005**). • Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos 2020 y 2021. • Encuesta de Satisfacción de Servicios en Línea, 2020 y 2021. • Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales, 2020 y 2021. • Encuesta de Satisfacción de Partes Interesadas, 2020. • Captura de pantalla de Sistema de Administración de Encuesta y	

	Feedback de Usuario. • Informe Anual del Dirección General de Etica e Integridad Gubernamental (DIGEIG). • Gráficos de Satisfacción.	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	7. La SIPEN en aras de mantener la excelencia como pilar en los servicios que presta como entidad pública, se certificó bajo la norma de calidad internacional ISO-9001:2015 la cual promueve la implantación de una cultura basada en la mejora continua de cada uno de sus procesos operativos; además explica a todos los usuarios o grupos de interés sus servicios a través del Mapa de Producción presentado en la Carta Compromiso al Ciudadano 4ta. Versión (**DES-OD-004**), donde además se presentan los indicadores de calidad referentes de la institución. Con el objetivo de lograr que todos los ciudadanos y grupos de interés conozcan sus derechos y los servicios brindados por la SIPEN se ha publicado la Carta Compromiso al Ciudadano 4ta Versión (**DES-OD-004**) en formato impreso, audio MP3 y Braille. De igual forma, nuestros usuarios pueden expresar la satisfacción o insatisfacción de los servicios prestados, así como presentar sugerencias y quejas a través de los diferentes medios establecidos para recolectar estas informaciones; la Superintendencia de Pensiones utiliza diferentes herramientas que le permiten captar, analizar y responder de manera efectiva. Las herramientas definidas para los fines son: - Sistema de Administración de Encuesta y Feedback de Usuarios. - Encuesta de Satisfacción de Servicios en Línea. - Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales. - Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas - Buzón de Sugerencias y Quejas. - Línea Telefónica (SIPEN y 311). **Evidencias**	

	- Certificación ISO-9001:2015. - Foto de Buzón de Sugerencias y Quejas. - Carta Compromiso al Ciudadano 4ta Versión (**DES-OD-002**). - Carta Compromiso al Ciudadano, versión audio y Braille. - Captura de pantalla de Sistema de Administración de Encuesta y Feedback de Usuarios. - Encuesta de Satisfacción de Servicios en Línea 2020 y 2021. - Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales 2020 y 2021. - Encuesta de Satisfacción de Partes Interesadas 2020 y 2021.	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	8. La SIPEN mantiene la actualización constante de sus servicios, así como la publicación oportuna de estos con la intención de que los ciudadanos / usuarios conozcan los medios por los cuales pueden acceder a las informaciones requeridas para su satisfacción. **Evidencias** • Imagen Portal web. • Encuesta Satisfacción Servicios en Línea Portal Web. • Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas. • Encuesta Satisfacción Servicios Presenciales. • Formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública a la OAI, disponible online en nuestra página web y controlada mediante plataforma virtual de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). • Imagen mejora informática al Sistema de administración de	

	Encuestas y Feedback de usuarios al Portal web.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	1. La gestión financiera de la institución está alineada con los objetivos estratégicos, como se puede constatar en los Planes Operativos Anuales (POA); herramienta de planificación para ejecutar las metas establecidas en el Plan Estratégico de la Institución 2016-2020 y 2021-2025. **Evidencias** • Plan Estratégico Institucional 2016-2020 • Plan Estratégico Institucional 2021-2025 • Plan Operativo Anual 2020.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	2. La SIPEN ha establecido el análisis de riesgo y oportunidades a los procesos de la Dirección Administrativa y Financiera, así como su incorporación a la matriz de análisis de riesgo a los procesos del sistema de gestión de la calidad. En adición a lo anterior expuesto, se da seguimiento constante a las tasas de las inversiones en Certificado Financiero a fin de obtener siempre la mejor tasa del mercado. La institución se asegura que los riesgos asociados a las decisiones financieras estén identificados y se establezcan acciones para mitigarlos en el Mapa de Riesgos de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). **Evidencia**	

	• Correos solicitando ajuste en las tasas. • Matriz de riesgo a los procesos de la Dirección Administrativa Financiera. • Movimientos Mensuales de Certificados de Inversión • Informe de Disponibilidad Bancaria. • Ejecución Presupuestaria 2020-2021. • Reporte diario de Movimiento de Cuenta Bancarias. • Conciliaciones Bancarias. • Programa de colocación de Certificados Financieros.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	3. 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 Presupuestaria, Estado de Flujo de Efectivo, Libro de Banco, además de Cuentas por Pagar a Proveedores de bienes y servicios. **Evidencias** • 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. • Captura de pantalla noticia de ranking de transparencia.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos	4. La Superintendencia de Pensiones desarrolla sus operaciones en el marco de los recursos financieros proveniente de la Ley No. 87-01, los gastos son	

	financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	racionalizados tomando como base la planificación del Presupuesto Anual. Con el objetivo de planificar los costos a incurrir, se realizan levantamientos de información presupuestaria referente a todos los recursos requeridos por cada dirección para lograr el óptimo desempeño de sus funciones. Toda esta información compilada en un presupuesto anual y presentado a través del Plan Operativo Anual. **Evidencias** • Ejecución Presupuestaria Mensual, 2020 y 2021. • Ejecución Presupuestaria Acumulada, 2020 y 2021. • Levantamiento de Información Presupuestaria, 2020 y 2021. • Plan Operativo Anual 2020 y 2021.	
5.	Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	5. La Superintendencia de Pensiones elabora el Anteproyecto de Presupuesto Anual tomando como base la Ley No. 126-01 sobre Presupuesto, para tales fines hace partícipe a las distintas Direcciones para planificar las actividades a ser realizada posteriormente, además se da seguimiento a la Ejecución Presupuestaria por actividades. **Evidencias** • Formulario para el Levantamiento de Información. • Presupuesto Anual 2020 y 2021. • Ejecución Presupuestaria Acumulada por Actividades.	
6.	Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	6. El **Manual de Organización y Funciones de esta Superintendencia DPD-MA-001** establece de manera detallada las funciones y responsabilidades de los colaboradores, no obstante las actividades son aprobadas por la Dirección Administrativa y Financiera y revisadas por la Contraloría Financiera.	

	Evidencias • Manual de Organización y Funciones **DPD-MA-001**.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo - beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	7. La SIPEN, realiza las previsiones mensuales para cubrir compromisos extraordinarios y de personal, para tales fines mensualmente invierte recursos en Certificados Financieros con el fin de obtener rendimiento a través de los intereses percibidos. **Evidencias**: • Carta de Solicitud para apertura de Certificados. • Relación de Compromisos Mensual.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	8. La entidad implementa controles financieros modernos, basados en la transparencia de la gestión de los recursos que administra, acogiendo las observaciones y recomendaciones de la Contraloría General, la SIPEN juega un rol activo en el aseguramiento de los objetivos trazados en materia de gestión financiera y administrativa, basados en prácticas acordes con las leyes, normas reglamentos y procedimientos establecidos. Además, la institución contrata firmas de auditores externos reconocida para auditar sus estados financieros. **Evidencias** • Contratación Firmas de Auditores Externos. • Informes de Auditoría. • Ejecución Presupuestaria.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y	1. El **Plan Estratégico Institucional 2016-2020** de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), tuvo entre sus objetivos ser una institución profesional,	

	evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	moderna y competente; lo cual se logra a través de la ejecución de los proyectos estratégicos que forman parte de la **Ruta Estratégica 5**: Fortalecer la institución y el Capital Humano; siendo el máximo objetivo de esta ruta, el fortalecer la eficiencia de la plataforma operativa institucional, compuesta por los recursos humanos y tecnológicos**.** Además, como parte del proceso de adecuación a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, el Departamento de Recursos Humanos 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, puso a disposición de todo el personal, la herramienta tecnológica "Portal de Conocimiento", desarrollada específicamente para la retención de los conocimientos existentes adquiridos dentro y fuera de SIPEN. **Evidencias** • Plan Estratégico Institucional 2016-2020. • Plan Operativo Anual POA 2020. • Procedimiento Gestión del Conocimiento Institucional, **DRH-PR-005**.	
2.	Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	2. La Superintendencia de Pensiones cuenta con un Departamento de Análisis y Estadísticas responsable de alcanzar y de sistematizar todos los datos e información notable del Sistema Previsional Dominicano, que son conocidas por todo el equipo de servidores de la institución a través de la distribución del Resumen Estadístico. En adición a lo anterior expuesto, la información recibida de parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Fondos de Pensiones y UNIPAGO, es revisada y procesada por cada Dirección del área técnica de la Superintendencia y luego remitida al Departamento de Análisis y Estadísticas para su divulgación en el Boletín Estadístico Trimestral, el cual es colocado en un subportal en la página Web de la institución y se remiten correos a los interesados con su contenido.	

	Evidencias • Boletín Estadístico Trimestral. • Resumen Estadístico Mensual.	
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	3. La Superintendencia de Pensiones, 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 a la **Política General de Seguridad de la Información** (**DTI-PG-001**) establecida. Además, como parte del proceso de adecuación a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, el Departamento de Recursos Humanos creó 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. **Evidencias** • Política General de Seguridad de la Información (**DTI-PG-001**). • Procedimiento Gestión del Conocimiento Institucional, **DRH-PR-005**. • Sistema McAfee. • Inventario de Licencias de Sistemas (verificación In Situ). • Cintas de Resguardo.	
4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la	4. 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.	

	información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).	**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.	
5.	Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	5. La institución comparte información de interés para mantener al tanto al personal de todo lo que acontece dentro la Superintendencia de Pensiones; la información interna que se comparte es referente a datos estadísticos del Sistema Previsional Dominicano, procedimientos operativos de los procesos de la Superintendencia, manuales y cualquier información de interés, así como por medios electrónicos. Asimismo, la institución contempla la formación de sus empleados, dando cumplimiento a sus objetivos estratégicos, a través de un Plan de Capacitación, con detección de necesidades del personal recopiladas anualmente. Como parte del proceso de adecuación a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, el Departamento de Recursos Humanos desarrolló una herramienta tecnológica 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 Superintendencia, colocando a disposición de todo el personal el "Portal de Conocimiento", herramienta implantada específicamente para la retención de los conocimientos existentes adquiridos dentro y fuera de SIPEN. **Evidencias** • Material didáctico de talleres y cursos. • Notes 2020 y 2021. • Boletín Estadístico Trimestral 2020 y 2021, ver sub-portal web.	

	• Captura de pantalla de la Intranet. • Procedimiento Gestión del Conocimiento Institucional **DRH-PR-005.** • Captura de pantalla del Sistema de Administración de Documentos. • Plan de Capacitación 2020-2021.	
6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.	6. La institución garantiza el acceso e intercambio de informaciones de los grupos de interés, tomando en cuenta sus necesidades, mediante el uso de los sistemas de información favorables. Los sistemas de intercambio de información definidos por la SIPEN son: - Página Web. - Oficina de Acceso a la Información Pública (servicio presencial). - Oficina de Acceso a la Información Pública (Línea SIPEN y 311). **Evidencias** • Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI). • Captura de pantalla de Página Web. • Captura de pantalla de Página Web, sección "Contactos".	
7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	7. 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, se ha instaurado 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 sistema de comunicación. **Evidencias** • Procedimiento Gestión del Conocimiento Institucional **DRH-PR-**	Aun no se han digitalizado las evidencias del Programa de Mantenimiento Preventivo, para fines de auditoría remota/virtual.

	005. • Políticas General de Seguridad de la Información (**DTI-PG-001**). • Política de resguardo de carpetas y correos de ex empleados. • Calendario de Backup. • Cintas de Resguardo.	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	1. Dentro del Plan Estratégico Institucional 2016-2020 se definió la **Ruta Estratégica 5: Fortalecer la Institución y el Capital Humano**; transversal a las demás Rutas Estratégicas de la Superintendencia, se desarrollaron planes de acción que estuvieron dirigidos al desarrollo en función de su capacidad tecnológica apoyando el logro de los objetivos estratégicos. Los planes de acción correspondientes a gestión de la tecnología fueron: ▪ **5.a.1 Fortalecer los recursos tecnológicos de la institución:** Elaborar e implementar un plan de adquisición de equipos y servicios de comunicación: Este lineamiento concibió originalmente nueve (9) proyectos estratégicos, de los cuales el plan de acción fue excluido y/o fusionado de la Ruta 5, donde Las iniciativas desarrolladas bajo esta ruta brindan los resultados siguientes: ✓ **Elaboración e implementación un plan de adquisición de equipos y servicios de comunicación**: Con esta acción se impulsó el fortalecimiento de los recursos tecnológicos de la SIPEN, a través de la adquisición de nuevos equipos de computadoras personales, contratación de servicios de comunicación y aumento de la capacidad de los servicios de internet (ancho de banda), posibilitando un mejor desempeño en la operatividad diaria, propia	

	de las funciones que competen a la SIPEN. ▪ **5.b.1 Implementar prácticas y certificaciones de tecnología de la información y de gestión:** Lograr obtener la certificación ISO/IEC 27001:2013. ✓ **Obtención de la certificación ISO/IEC 27001:2013**: Se obtuvo 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 en 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 citada certificación fue otorgada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), la cual es a su vez avalada por IQNET International Certification Network, entidad certificadora de ámbito internacional con sede en Suiza, que agrupa a más de 30 de los principales organismos certificadores de diferentes países. ✓ **Obtención de la certificación ISO 9001:2015**: Iniciativa mediante la cual la Superintendencia de Pensiones obtuvo la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:20015, la cual constituye un referente reconocido internacionalmente para la aplicación de estándares y mejores prácticas de calidad, que aseguran un adecuado funcionamiento de los procesos orientados a la satisfacción de los ciudadanos y usuarios. La institución se vio sometida a un proceso de adecuación, el cual culminó con la ejecución de la Auditoría Externa realizada a manos de AENOR Internacional, donde se identificó que el sistema evaluado cumple con los requisitos aplicables, logrando obtener una evaluación de cero no conformidades y el aval para la obtención del nuevo certificado bajo la Norma ISO 9001:2015. Por otra parte, la SIPEN adquirió e implementó una aplicación de supervisión (TeamMate) para llevar a cabo con eficacia y eficiencia su rol regulador,	

	supervisor y fiscalizador del Sistema Dominicano de Pensiones. En este sentido, se agregó y completó un proyecto dentro del Plan Estratégico cuyo objetivo fue lograr un mecanismo de supervisión integral de todas las áreas técnicas de la SIPEN: Direcciones de Control Operativo, Control de Beneficios, Finanzas e Inversiones, y Estudios. **Evidencias** ▪ Plan Estratégico 2016-2020. ▪ Informe de Ejecución PEI-2016-2020 ▪ Plan Operativo Anual (POA) 2020. ▪ Portafolio de Proyectos. ▪ Reporte Proyecto implementar una herramienta Tecnológica de Supervisión, a los fines de lograr la colaboración y el intercambio de información entre las áreas de Beneficios, Inversiones, Control Operativo y Estudios, y con miras a obtener resultados de los entes fiscalizados consolidados a través de la aplicación. ▪ Reporte Proyecto 5.a.1 Fortalecer los Recursos Tecnológicos de la Institución.	
2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.	2. 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. **Evidencias** • Informes enviados a la Alta Gerencia.	

	• Evaluación de costos con diferentes opciones y/o cotizaciones. • Reducción de costos por la implementación de servicios en la nube. • Correos Electrónicos de los proveedores (invitaciones).	
3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	3. 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. **Evidencia** • Política General de Tecnología de la Información y Comunicación (**DTI-PG-002**) • Política General de Seguridad de la Información (**DTI-PG-001**).	
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:	4. 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. Cada área de la institución, acorde a la naturaleza de sus funciones, utiliza herramientas tecnológicas que facilitan el desempeño de sus tareas. Estos sistemas tecnológicos utilizados para los fines en la SIPEN son: - Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (FENIX/SAS). - Sistema de Información Centralizada de Empleados (AVACOMP). - Sistema de Cálculo de Salario Base Indexado. - 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. Para asegurar el intercambio de información con los grupos de interés se cuenta con una plataforma web certificada bajo la Norma NORTIC A3:2014 sobre transparencia; además de que presta servicios de consulta en línea tales como: - Acceso a la Información Pública - Sección "Consulta" en Portal Web. - Sección "Servicios" en Portal Web. - Sección "Reclamaciones" en Portal Web. - Publicación de Normativas La entidad, mediante el uso de los sistemas de información disponibles, asegura el intercambio de informaciones de los grupos de interés, acción que propicia el desarrollo y el mantenimiento de las redes externas e internas. **Evidencias:** • Plan de Adquisición Anual. • Actas del Comité de Compras. • Inventario de Infraestructura Tecnológica. • Captura de pantalla de formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública. • Captura de pantalla de publicación de Normativas.	

✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.	• Captura de pantalla de SGI, FENIX y el Sistema de Administración de Documentos.	
5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.	5. En la Superintendencia de Pensiones 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. **Evidencia** • Captura de pantalla de Aplicaciones y Sistemas TIC. • Manual de Calidad **DES-MC-001.**	
6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.	6. 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: - Certificación de no imposición de sanciones al Sistema Dominicano de Pensiones - Certificación de Afiliación - Autorización de constitución y entrada en operación de una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) - Certificación de la Resoluciones	

	- Tramitación de certificaciones del grado de discapacidad emitidas por la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD) - Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI) - Envío de Comunicaciones. Asimismo, la SIPEN mantiene en su página web consultas que son ofrecidas al ciudadano, donde puede validar informaciones como: - Consulta de AFP. - Consulta de Solicitud de Pensión por Discapacidad. - Calculadora de Pensión. En el mismo orden, la SIPEN presenta en su página web la opción de para Reclamos: - Reclamación de Estado de Cuenta **Evidencia** - Procedimiento de Metodología para el Desarrollo de Aplicaciones (**DTI-PR-001**) - Captura de pantalla de los servicios ofrecidos online. - Certificación NORTIC A5:2015, sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano.	
7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	7. 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.	

	Internamente se llevan a cabo controles y tareas para asegurar que dichas herramientas sean mantenidas adecuadamente, operen con la precisión requerida y sean debidamente supervisadas. **Evidencia** • Servicios en la Nube. • Procedimiento de Metodología para el Desarrollo de Aplicaciones (**DTI-PR-001**). • Política General de Tecnología de la Información y Comunicación (**DTI-PG-002**). • Política General Seguridad de la Información (**DTI-PG-001**). • Captura de pantalla de aplicaciones informáticas para Control y Seguimiento de la Medición de los Procesos Operativos de la Institución. • Manual de Calidad (**DES-MC-001**).	
8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	8. La SIPEN, tomando en cuenta el impacto medioambiental y con el objetivo de reducir el mismo, ha desarrollado e implementado distintos medios y aplicaciones tecnológicas como soporte de los procesos de comunicación escrita entre las diferentes Áreas, tales como: Aplicación de Digitalización (ONBASE), Aplicación de Mensajería Electrónica (Outlook), 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 manteniendo control de impresiones y copias. **Evidencia** • Captura de pantalla de aplicaciones reducir impacto medio	

	ambiental. • 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
1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).	1. La entidad está centralizada en un solo edificio, compuesto por cinco (5) niveles, los cuales están distribuidos en cubículos y oficinas de manera armónica, lo que favorece y propicia un buen ambiente laboral. 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 primera la entrega de los servicios a los clientes, así como aspectos de seguridad física y limpieza, que 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; asimismo a causa de los efectos de la Pandemia COVID-19, todo el personal de la SIPEN labora bajo el uso estricto de mascarillas y todas las áreas de trabajo son desinfectadas diariamente. La institución cuenta salas de reuniones que son mantenidos en un ambiente climatizado, iluminado y con equipos tecnológicos para el desarrollo adecuado de reuniones; esto se ejecuta y controla por medio de un	

	programa de mantenimiento para asegurar su adecuación permanente a los requerimientos de cada proceso. Al cual se le da seguimiento a través de la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos, para asegurar su cumplimiento. Todas estas actividades de mantenimiento y aseguramiento del funcionamiento y buen estado de los equipos y espacios de la institución, están regulados 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. **Evidencias** • Imágenes de la Infraestructura. • Programa de Mantenimiento Preventivo a Infraestructura 2020 y 2021. • Plan de Mantenimiento a la Infraestructura y activos fijos. • Programa de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos 2020 y 2021. • Procedimiento de Control de Facilidades Físicas y Ambiente de Trabajo (**DAF-PR-004**).	
2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios	2 Cada departamento tiene a su disposición equipos mobiliarios y tecnológicos para el desarrollo de sus actividades y cuenta con espacios físicos aptos para ejercer sus funciones, distribuidos en cubículos y oficinas cerradas. **Evidencias:**	

abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.	• Imágenes Internas SIPEN. • Plan Estratégico 2016-2020. • Plan Estratégico 2021-2025. • Plan Operativo Anual (POA) 2020. • Ejecución de Mantenimiento Preventivo a Infraestructura 2020 y 2021. • Plan de Mantenimiento a la Infraestructura y activos fijos. • Ejecución de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos (2020 y 2021).	
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	3. La entidad mantiene un estricto control de mantenimiento de la infraestructura física mediante el sistema de contrata, 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. 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. 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. **Evidencias** • 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. • Evidencia de Contratación de Servicios. • Listado firmado de asistente a la capacitación sobre el uso de extintores. • Inventario de Activos Fijos.	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	4. 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. **Evidencias** • Ejecución de Mantenimiento Preventivo a la Infraestructura. • Contratación de Servicios.	
5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	5. 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. 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 la calle Pedro Henríquez Ureña, así mismo, el parqueo en frente ubicado en la avenida México, está disponible para el público en general. **Evidencias** • Vista panorámica de parqueos y rampa para discapacitados / Mapa.	

6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.	7. 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 Nacionales para su descargo. **Evidencias** • Solicitud de descargo de Activos Fijos a Bienes Nacionales. • Ejecución de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura 2020 y 2021.	
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	8. SIPEN cuenta con un Centro de Documentación e Información cuya finalidad es ofrecer libre consulta de informaciones referentes al Sistema Dominicano de Seguridad Social (cultura previsional) de formas directas y virtuales para el público en general. Esta funciona como complemento de la Oficina de Acceso a la Información y cuenta con capacidad para 15 personas que pueden hacer uso de internet gratis para fines de consulta o trabajos. **Evidencias** • Informe Centro de Documentación 2020 y 2021. • Informe Mensual de Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) 2020 y 2021.	

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	1. 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**. 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: - La misión y las funciones de la Superintendencia de Pensiones establecidas por la Ley No. 87-01. - 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**). • Procedimientos / Instructivos / Manuales de Procesos Clave: o **Estudios:** 1. Boletín Estadístico Trimestral (**DDE-PR-001**). 2. Investigaciones (**DDE-PR-002**). o **Regulación y Autorización:** 1. Elaboración y Revisión de Normativas (**DJU-PR-005**). 2. Desarrollo de Normativa (**DRL-PR-002**). o **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**) 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**)	

	○ **Divulgación:** 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).**	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	2. Los procesos vinculados a la prestación del servicio en la SIPEN han sido identificados y agrupados en tres grandes categorías: **1. Procesos del 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.	

	• Lista Maestra de Documentos (**DPD-LI-001**). • Procedimientos de Procesos Clave: **Estudios:** 1. Boletín Estadístico Trimestral (**DDE-PR-001**). 2. Investigaciones (**DDE-PR-002**). **Regulación y Autorización:** 1. Elaboración y Revisión 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**) 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**) **Divulgación:** 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).**	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	3. La SIPEN analiza y evalúa cada uno de sus procesos de manera sistemática, a través de las siguientes herramientas: - 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 Calidad y del Comité de Calidad. - Auditorías Internas y Externas al Sistema de Gestión de la Calidad. Los resultados de cada uno de estos procesos son tratados de acuerdo a los criterios y métodos establecidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. 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 la verificación de eficacia aplicados sobre la ejecución de estas acciones. Para todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad se han identificado un total de 87 riesgos, de los cuales se da tratamiento para su mitigación o control a unos 24 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.	

	Evidencias • Acta de Reuniones de Revisión por la Dirección **(DPD-FO-009).** • Actas Reuniones Comité de Calidad. • Matriz de Seguimiento a los Objetivos de Calidad **(DPD-FO-010).** • Matriz de Seguimiento a la Efectividad 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-025**). • 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**).	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	4. La ejecución del Plan Estratégico 2016-2020 de la SIPEN estuvo sustentada tanto en el uso de la herramienta Balanced Scorecard (BSC), como en la metodología de administración de proyectos definida para asegurar la ejecución adecuada del referido plan; las cuales sirven para orientar al personal de la institución en los propósitos y valores postulados por la estrategia. En este orden, la SIPEN, a través de su Plan Operativo Anual (POA) como instrumento de planificación, integra y alinea las actividades a ejecutar en las diferentes áreas funcionales con los Objetivos, Líneas de Acción y Metas Institucionales y Estratégicas que guían el accionar de cada área. La SIPEN reporta y da seguimiento a la ejecución de sus actividades y proyectos a través del reporte mensual de los Cronogramas de Trabajo de cada área, los Informes Mensuales de Gestión y los Informes Mensuales de Seguimiento a	

	los Proyectos Estratégicos. Asimismo, a través de los indicadores de medición y seguimiento a los procesos se gestiona el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos tanto para los procesos, como de los objetivos de calidad de la Superintendencia. **Evidencias** • Plan Estratégico Institucional 2016-2020 • Plan Estratégico Institucional 2021-2025 • Plan Operativo Anual (POA) 2020. • Cronogramas de Trabajo 2020 y 2021. • Informes Mensuales de Gestión 2020 y 2021. • Reporte de Seguimiento Integrado Plan Estratégico Institucional 2020 y 2021. • Procedimientos de Administración de Proyectos: - **DPD-PR-007** Administración de Proyectos - Proceso de Inicio - **DPD-PR-008** Administración de Proyectos – Proceso de Cierre - **DPD-PR-010** Administración de Proyectos – Proceso de Planificación - **DPD-PR-012** Reuniones de Alineación Estratégica (RAE) • 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 la Efectividad de los Procesos **(DPD-FO-023)**.	

5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).	5. 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. 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. - 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 Efectividad 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 95.47% para el 2020. Por parte de la **Encuesta de Satisfacción de Servicios en Línea**, para el tercer trimestre del año 2020, se obtuvo un resultado promedio de 99% de satisfacción por parte de los usuarios. En cuanto a las encuestas que son aplicadas para evaluar los servicios relacionados a la Escuela Previsional, al corte del primer semestre julio – diciembre 2020, se han obtenido los siguientes resultados: MARLEN ▪ **Capacitación Modalidad Virtual:** 98% ▪ **Portal Web:** 100% ▪ **Promedio General de Satisfacción** 99% 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 84.47% para el año 2020 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 Efectividad 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).** • Acta de Reuniones del Comité de Calidad. • Estándares de calidad definidos en la Carta Compromiso **(DES-OD-003).** • 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, Noviembre 2020. • Informe de Encuesta de Satisfacción de los Servicios en Línea, trimestre Julio – Septiembre 2020. • Informe de Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales, trimestre Abril – Junio 2020.	

6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.	6. Para asegurar la operación eficaz de los procesos, garantizar la satisfacción y el cumplimiento de los requisitos del cliente, la SIPEN ha determinado y asignado los recursos necesarios en todas las áreas funcionales, considerando su impacto en el logro de los objetivos estratégicos institucionales y los definidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. Para esto, cada área define dentro de su Cronograma de Trabajo la ponderación relativa correspondiente a cada actividad enfocado en su impacto sobre el logro de los objetivos. **Evidencias** • Plan Operativo Anual (POA) 2020. • Ejecución Presupuestaria 2020 y 2021. • Cronogramas de Trabajo 2020.	
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	7. El seguimiento continuo al desempeño de los procesos, que se realiza a través de los diferentes métodos de medición establecidos, permite a la 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: - **Proceso: Supervisión de la Valoración y Límites de Inversión de los Fondos de Pensiones (DFI-FP-001).** - **Mejora:** Se harán los cambios a los documentos identificados por la Dirección de Finanzas e Inversiones. Como consecuencia del cambio de la ley ocurrido en el primer trimestre del año, los instructivos del área están en proceso de cambio y pendientes de nueva aprobación.	

	- **Proceso: Evaluación de Riesgo Operativo (SIRO) (DDE-FP-003).** - **Mejora:** La Dirección de Estudios, procederá a la actualización de la matriz de riesgos a los procesos, con el objetivo principal de incorporar nuevos riesgos (o cambios en el nivel de los existentes) como consecuencia de la crisis externa (de la pandemia actual de COVID19 o similar). - **Proceso: Análisis y Estadísticas (DDE-FP-01).** - **Mejora:** Implementación de un repositorio único de data (Data Warehouse) y un Sistema de Inteligencia de Negocios (Business Intelligence), que permita a la SIPEN y a sus direcciones técnicas lograr una mayor eficiencia y eficacia, en el procesamiento y manejo de sus datos e informaciones estadísticas, en aras de facilitar la generación de reportes, cálculos y proyecciones sobre el Sistema Dominicano de Pensiones. - **Proceso: Capacitación y Adiestramiento de Personal (DRH-FP-001).** - **Mejora:** Reforzar el seguimiento del protocolo preventivo ante el COVID-19. Impacto: (Clientes Internos y Externos) - **Proceso: Gestión de la Información Documentada (DPD-FP-010).** - **Mejora**: Implementar mejoras al Sistema de Administración de Documentos (SAD), relacionadas a integrar módulos de seguimiento y administración de las acciones correctivas (AC), de mejora(AM), observaciones(OBS), oportunidades de mejoras (OM) y controles de riesgo a los procesos (GR). - **El Plan Estratégico Institucional 2021-2025**, cuenta con el **Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación**, este 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. **Evidencias** • Matriz de Seguimiento a la Efectividad 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. • Mejora Notificación de plazo límite para responder consultas. • Mejora Generación automática de reportes estadísticos. • Mejora Implementación de metodología de muestreo estadístico estándar para revisión de expedientes. • Mejora Desarrollo de una aplicación informática para gestión del Plan Operativo Anual (POA).	
8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	8. 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 a 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** • Plan Estratégico 2021-2025 • Plan Estratégico 2016-2020 • Carta Compromiso al Ciudadano, 4ta. Versión **(DES-OD-004).** • Plan Operativo Anual (POA) 2020 y 2021. • Matriz de Seguimiento de los Objetivos de Calidad (**DPD-FO-010)**. • Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos **(DPD-FO-023)** • Matriz de Indicadores de Desempeño por Objetivos Estratégicos. • Matriz de Análisis de Partes Interesadas (**DPD-FO-021**).	
9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).	9. Para la ejecución de sus procesos, la SIPEN se apoya en el uso y gestión de varias aplicaciones y sistemas informáticos, esto permite consolidar, validar y asegurar la calidad de las informaciones, reportes y cálculos emitidos por la organización. El seguimiento al desempeño para la mejora continua de los procesos y el análisis de los servicios tecnológicos que los soportan, ha dado lugar al diseño y desarrollo a la medida de herramientas tecnológicas en diferentes procesos clave y de apoyo de la SIPEN, lo que ha permitido optimizar y aumentar la calidad de los productos y servicios que generan. Asimismo, la SIPEN mide la satisfacción de los usuarios internos relativa al soporte técnico brindado, a través de la Encuesta para Medir el Grado de Satisfacción de los Usuarios con el Servicio de Soporte Técnico que es	

	remitida al momento de completar un servicio ofrecido por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación. **Evidencias** • Sistema Automatizado de Supervisión (SAS). • Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Proceso de Pensiones (Fénix). • Sistema Automatizado Consulta Datos Estadísticos del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP). • Sistema Gestión de Información Control Inversiones (SGINC). • Software de Recursos Humanos y Nómina (AVACOMP). • Aplicaciones de consulta en página web de la SIPEN: Consulta tu AFP, Calcula tu Pensión y Consulta de Solicitud de Pensión por Discapacidad. • Encuesta de Satisfacción a los Usuarios con el Servicio de Soporte Técnico. • Sistema de Cálculo de Salario Base Indexado. • Sistema de Verificación de Información (SVI). • Nivel de Satisfacción con el Soporte Técnico TIC 2020 y enero-marzo 2020. • Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos **(DPD-FO-023).**	
10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial	10. Con el objetivo de innovar y mejorar los procesos con la participación de las partes interesadas, se promueve el aprendizaje y la incorporación de	

	atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	mejoras implementadas por organizaciones nacionales e internacionales. 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, Superintendencia de Valares (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 y la ejecución presupuestaria, a través de la Dirección Administrativa y Financiera en coordinación con las áreas operativas. **Evidencias** • Seminario Internacional AIOS • Participación SIPEN en Semana Económica y Financiera Mundial del Banco Central. • Experiencia Internacional sobre Límites de Endeudamiento de los Fondos de Inversión. • Experiencia Internacional Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión. • Plan Operativo Anual (POA) 2020. • Ejecución Presupuestaria 2020 y 2021.	

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	1. La SIPEN, bajo los estándares de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) certificado bajo la Norma ISO 9001:2015, ha documentado todos sus procesos claves (nucleares). La documentación de dichos procesos establece, a través de las fichas descriptivas, los productos y servicios (outputs) que generan los mismos, enfocados en el cumplimiento del direccionamiento estratégico y naturaleza misional de la Institución. Además de esto, en la Carta Compromiso al Ciudadano (**DES-OD-004)**, la institución declara la relación existente entre sus Objetivos Institucionales, sus Macroprocesos y los servicios y/o productos que son generados por cada uno de estos. **Evidencias** • Mapa de Interrelación de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (DPD-MP-001). • Fichas Descriptivas de los Procesos Clave. • 4ta. Versión Carta Compromiso al Ciudadano.	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	2. La SIPEN, 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 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. 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. 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** Por parte de la **Encuesta de Satisfacción de Servicios en Línea**, se obtuvo un resultado promedio de 99%, hasta el corte del semestre julio - diciembre 2020. En cuanto a las encuestas que son aplicadas para evaluar los servicios relacionados a la Escuela Previsional, al corte del segundo semestre julio – diciembre 2020, se han obtenido los siguientes resultados: ▪ **Capacitación Modalidad Virtual: 98%** ▪ **Portal Web: 100%** ▪ **Promedio General de Satisfacción 99%** 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 84.47% para el año 2020 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 Efectividad de los Procesos (**DPD-FO-023**) Desempeño del 2020 y 2021. • Informe Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas y Plan de Acción 2020 - 2021 • Informe de Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales (agosto-diciembre 2020 • Informe de Encuesta de Satisfacción de los Servicios en Línea (octubre-diciembre 2020. • Fotos de buzón de sugerencias para recolección de quejas y sugerencias ante servicios presenciales. • Procedimiento de Acción Correctiva y de Mejora (**DPD-PR-005**).	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de	3. Para el fortalecimiento de los procesos, la SIPEN aplica encuestas que constituyen un mecanismo de interacción que permite establecer estándares de calidad, dar seguimiento e implementar mejoras adecuadas a los procesos,	

calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	productos y servicios de alto impacto en los ciudadanos/clientes. Como soporte a la identificación de oportunidades de mejora, la SIPEN ha definido una metodología de seguimiento continuo ante cualquier desviación que se presenten en los resultados obtenidos en los diferentes indicadores de gestión que miden la satisfacción de los ciudadanos/clientes en los diferentes productos/servicios brindados, para con esto definir acciones y/o proyectos que son detalladas en planes de acción, que van direccionados a cubrir las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes. 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. Por parte de la **Encuesta de Satisfacción de Servicios en Línea**, se obtuvo un resultado promedio de 99%, hasta el corte del semestre julio - diciembre 2020. En cuanto a las encuestas que son aplicadas para evaluar los servicios relacionados a la Escuela Previsional, al corte del segundo semestre julio – diciembre 2020, se han obtenido los siguientes resultados: ▪ **Capacitación Modalidad Virtual: 98%** ▪ **Portal Web: 100%** ▪ **Promedio General de Satisfacción 99%** 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 84.47% para el año 2020 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**). Adicionalmente, en la planificación estratégica 2016-2020 incluyó proyectos estratégicos destinados a mejorar e incorporar acciones en los procesos claves, en respuesta a las sugerencias y observaciones emitidas por los ciudadanos/clientes, así como las oportunidades de mejora que presenta el Sistema Previsional. Por ejemplo: Proyectos Estratégicos de las Rutas Estratégicas 2 y 3., tales como: ✓ **Automatizar proceso de supervisión de pago de pensiones por discapacidad, sobrevivencia e ingreso tardío.** A través de esta iniciativa se establecieron mejoras respecto a la estandarización, requerimientos y plazos para el intercambio de informaciones, relativas a los pagos realizados por las compañías de seguros que otorgan los beneficios por Discapacidad y Sobrevivencia en el Sistema Dominicano de Pensiones. ✓ **Elaborar propuesta de inclusión de trabajadores independientes y por cuenta propia al Sistema Dominicano de Pensiones (SDP).** Lo cual permitió que se elaborará y remitiera a la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), la propuesta de creación del mecanismo que permita incorporar a los profesionales independientes al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) correspondiente. ✓ **Elaborar estudio técnico y propuesta de posibles modalidades de pensión.** Este proyecto permitió el análisis de posibles modalidades de pensión derivadas de las establecidas en la ley núm. 87-01, para el Régimen Contributivo del Sistema de Capitalización Individual, con lo cual se generó un estudio que proveyó una propuesta técnica sobre nuevas modalidades previsionales de pensión por vejez y sobrevivencia en el Régimen Contributivo del Sistema de Capitalización Individual (SCI), incluyendo en este la factibilidad técnica y legal de las mismas de acuerdo a la estructura y normativas actuales del nuestro Sistema.	

	✓ **Crear mecanismos efectivos adicionales para la supervisión de entrega de estados de cuentas.** Abordar esta temática permitió a los técnicos de la SIPEN interactuar con las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) con el objetivo de identificar acciones cuya pertinencia permitiera mejorar la efectividad de la entrega de los estados de cuentas a los afiliados. **Evidencias** • Informe Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas y Plan de Acción 2020. • Informe de Gestión: Ejecución del Plan Estratégico Institucional 2016-2020 • Informe de Encuesta de Satisfacción de los Servicios en Línea 2020 - 2020. • Informe de Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales 2020 – 2021. • Informe de Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales 2020 – 2021. • Carta Compromiso al Ciudadano (**DES-OD-003**). • Fotos de buzón de sugerencias para recolección de quejas y sugerencias ante servicios presenciales. • Captura de pantalla de aplicación de encuestas en servicios del portal web institucional. • Procedimiento de Medición de la Satisfacción de las Partes Interesadas (**DPD-PR-011**).	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los	4. La SIPEN pone a disposición, en el portal web institucional, módulos de asistencia habilitados para involucrar a los ciudadanos/clientes y otras partes	

ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	interesadas en la prestación de servicios, entre los cuales podemos citar: • 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 la Resoluciones • Tramitación de certificaciones del grado de discapacidad emitidas por la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD) • Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI) • Envío de Comunicaciones. Asimismo, la SIPEN mantiene en su página web consultas que son ofrecidas al ciudadano, donde puede validar informaciones como: • Consulta de AFP. • Consulta de Solicitud de Pensión por Discapacidad. • Calculadora de Pensión. Reclamación: • Reclamación de Estado 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 sus 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 el portal web. • Captura de pantalla de las Consultas en línea en el portal web. • Informe Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas y Plan de Acción, 2020-2021 • Informe de Encuesta de Satisfacción de los Servicios en Línea 2020 y 2021. • Informe de Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales 2020 y 202. • Procedimiento de Medición de la Satisfacción de las Partes Interesadas (DPD-PR-011). • Fotos Buzón de Sugerencias.	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	5. La SIPEN da participación a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, a través de la creación y el mantenimiento de instrumentos de comunicación efectiva, orientados a fortalecer las relaciones para obtener mejoras en los productos y servicios prestados por la institución. Las diferentes encuestas de satisfacción que la SIPEN ha puesto a disposición de los ciudadanos/clientes permiten que cada usuario realice sugerencias específicas y los comentarios que considere para mejorar los diferentes servicios existentes, así como para la creación y desarrollo de nuevas herramientas de información. La SIPEN, atendiendo a la importancia que tiene la educación previsional y que el ciudadano se empodere de sus derechos y deberes establecidos por la Ley No. 87-01 del Sistema de Seguridad Social identificó la necesidad de crear una Escuela de Educación Previsional; razón por la que ha estableció dentro de la Ruta 1 del Plan Estratégico 2016-2020, el Proyecto Estratégico	

	de "Crear una Escuela de Educación Previsional". Fungiendo además como un nuevo canal de comunicación con la ciudadanía. **Evidencias** • Informe Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas 2020 y Plan de Acción 2021. • Informe de Encuesta de Satisfacción de los Servicios en Línea 2020 y 2021 • Informe de Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales 2020 y 2021 • Captura de pantalla de aplicación de encuestas en servicios del portal web institucional. • Fotos de buzón de sugerencias para recolección de quejas y sugerencias ante servicios presenciales. • Captura de pantalla de los servicios consultas y reclamación en línea en el portal web de la institución.	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	6. La SIPEN cuenta con la certificación NORTIC A2 de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC). Esta certificación indica las directrices y recomendaciones que deben seguir los organismos del Estado Dominicano para la implementación, manejo y cumplimiento de los más altos estándares a ser implementados en las páginas web de las diferentes instituciones públicas. Con la entrega de esta certificación se reconocen las cualidades del portal web de la SIPEN en lo relativo al cumplimiento de estándares, tales como el nivel de utilidad de la página, la disposición de elementos y servicios, la calidad de su contenido compatible con el alto interés de su población objetivo, las exigencias de la administración del portal en lo que a seguridad y accesibilidad se refiere, así como el nivel de transparencia de éste. En ese sentido, la página web institucional se actualiza periódicamente con información oportuna y fiable relativa al Sistema Dominicano de Pensiones.	

	Asimismo, en la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), se encuentran disponibles publicaciones, investigaciones y documentos de autores locales e internacionales en diversos temas vinculados al Sistema de Seguridad Social. Además, se cuenta con los servicios de atención permanente vía telefónica, presencial, correo electrónico, Twitter, Instagram o Facebook medios dispuestos para facilitar el acceso a la información. **Evidencias** • Noticia: La Superintendencia de Pensiones recibe Certificación: NORTIC A2 • Captura de pantalla de sección "Noticias" del portal web institucional con información de interés al ciudadano/cliente o partes interesadas. • Captura de pantalla de la sección "Publicaciones", Boletines Estadísticos Trimestrales. • Captura de pantalla de la sección "Publicaciones", Memorias. • Captura de pantalla de la sección "Publicaciones", Libros. • Captura de pantalla de la sección "Normativa", Circulares. • Evidencia proceso de gestión de publicación de Circulares 2020. • Captura de pantalla de la sección "Normativa", Metodología de la Revisión de Clasificación de Riesgo. • Evidencia proceso de gestión de publicación de normativas de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRyLI). • Captura de pantalla de la sección "Normativa", Comisión Médica. • Captura de pantalla de la sección "Normativa", Planes de Pensión.	

	• Captura de pantalla de la sección "Normativa", Otras leyes afines. • Captura de pantalla de Resoluciones de la SIPEN. • Evidencia proceso de gestión de publicación de Resoluciones de la SIPEN. • Captura de pantalla de Resoluciones de la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD). • Evidencia proceso de gestión de publicación de Resoluciones de la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD). • Captura de pantalla de Resoluciones del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tablones de noticias en formato de audio, etc.).	7. 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 el portal 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 todas las áreas operativas y funcionales, incluyendo la OAI y su Centro de Documentación. SIPEN permanece abierta en horario corrido, de lunes a viernes desde las 8:30 a.m. hasta las 5:00 p.m. Cabe destacar, la emisión de nuestra 4ta. Versión Carta Compromiso al Ciudadano en su versión física, digital, CD y sistema braille, lo cual permite su difusión a un mayor número de ciudadanos/clientes. **Evidencias** • Carta Compromiso al Ciudadano (**DES-OD-004**). • Formato audio de Carta Compromiso al Ciudadano. • Captura de pantalla de sección "Noticias" del portal web	

	institucional. • Captura de pantalla de la sección "Publicaciones", Boletines Trimestrales. • Captura de pantalla de la sección "Publicaciones", Carta Compromiso al Ciudadano. • Foto de Folletos Informativos colocados en recepción de la institución.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	8. Los procesos de gestión y tratamiento de las quejas, sugerencias y reclamaciones que presenten los ciudadanos/clientes por vía telefónica, presencial, página web o correo electrónico, se encuentran definidos y documentados bajo el Sistema de Gestión de la Calidad. Esto asegura la ejecución, el seguimiento y la mejora continua de este sistema de intercambio de información con nuestros ciudadanos/clientes, a fin de garantizar el ejercicio de sus derechos de participación, acceso a la información pública y uso de los productos/servicios ofrecidos por la SIPEN. La Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) de la SIPEN cuenta con un Sistema de Consulta donde recibe todas las consultas, sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos/clientes referente a todos los servicios ofrecidos por la SIPEN; y a través del mismo se da tratamiento a estas. Además, el portal web de la institución cuenta con un campo de recepción de retroalimentación donde los ciudadanos/clientes pueden comentar de manera clara cualquier consulta, sugerencia o reclamación referente a cualquier producto y servicio ofrecido por la SIPEN. Toda la información que recibe la SIPEN de las fuentes anteriormente descritas es administrada a través de un sistema que permite la consulta y análisis de la información resultado del tratamiento de las quejas, sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos/clientes y los grupos de interés. Todas estas fuentes que forman parte del sistema de recepción de quejas, reclamaciones y sugerencias son informadas al ciudadano / cliente o grupo de interés a través de la Carta Compromiso al Ciudadano (**DES-OD-004**) en	

	sus diferentes formatos. **Evidencias** • Manual de Funcionamiento de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (**OAI-MA-001**). • Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Satisfacción del Cliente (**OAI-PR-001**). • Informes Mensuales Oficina de Acceso a la Información (OAI) 2020 y 2021. • Captura de pantalla del Sistema de Administración de Encuesta y Feedback de Usuarios del Portal Web de la SIPEN. • Captura de pantalla de Sistema de Consulta de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones. • Carta Compromiso al Ciudadano (**DES-OD-004**). • Captura de pantalla de aplicación de encuestas en servicios del portal web institucional. • Fotos de buzón de sugerencias para recolección de quejas y sugerencias ante servicios presenciales. • Captura de pantalla de campo de retroalimentación ubicado en el portal web de la institución. • Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos (**DPD-FO-023**) 2020 y 2021.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de		

	los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		
2.	Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		
3.	Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		
4.	Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		
5.	Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		
6.	Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.		
7.	Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).		

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la…...

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción
Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	1. 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. 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. En otro sentido, el Portal Web cuenta con herramientas de medición de los servicios que tenemos a disposición de los ciudadanos/clientes 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. En cuanto al resultado obtenido, el personal de la institución fue apreciado de manera positiva, considerando 92.25% de los encuestados que los colaboradores de SIPEN tienen excelente (55.35%), muy buen (26.19%) y buen (10.71%) conocimiento para responder consultas y manejar soluciones individuales. El trato por parte del personal de la institución fue percibido como excelente (54.60%), muy bueno (25.29%) y bueno (9.77%), igualmente el 88.5% de los encuestados consideró haber recibido un trato con igualdad, simpatía y flexibilidad.	

	Los indicadores sobre la medición de los resultados de las encuestas se registran en la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos (DPD-FO-023), para fines de análisis y de ejecución de las acciones de mejora necesarias para mejorar la calidad del servicio ofrecido. **Evidencias** • Informes Mensuales de Resultados de Encuestas de Servicios Presenciales, 2020 y 2021. • Formulario de la Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales. • Informes Trimestrales de Resultados Encuestas de Servicios en Línea. • Cuestionario de la Encuesta de Satisfacción Servicios en Línea. • Procedimiento Medición Satisfacción de Partes Interesadas. • Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas. • Informes de Evaluación del Portal de Transparencia (DIGEIG) 2020 y 2021. • Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública. • Informes Mensuales de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) 2020 y 2021 • Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos (DPD-FO-023) 2020 y 2021. • Imágenes del administrador de las consultas de la oficina de acceso a la información.	
2. Involucramiento y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la	2. Los procesos de elaboración y revisión de normativa de la SIPEN, uno de los productos institucionales más relevantes, contempla la participación de los ciudadanos/clientes (afiliados, cotizantes, AFP y sociedad en general), esto	

organización.	a través de las consultas públicas en el portal web de la SIPEN y de reuniones de intercambio con las entidades involucradas de los temas a tratar. Con las herramientas de retroalimentación de los servicios ofrecidos por la institución, involucramos a los ciudadanos/clientes en los procesos de toma de decisiones, verificando por medio de estas, las opiniones de los mismos e identificando las mejoras a los productos y servicios ofrecidos, así como las necesidades de desarrollo de nuevos procesos y servicios a ser tomadas en cuenta por la organización. Para el diseño y elaboración de la planificación estratégica 2016-2020 así como el PEI 2021-2025 fueron observados los resultados de las diferentes encuestas de las partes interesadas, a los fines de 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, en relación al diseño de los productos y servicios, el 44.37% se siente muy satisfecho y el 45% se siente satisfecho. **Evidencias** • Procedimiento de Elaboración y Revisión de Normativa. • Plan de acción de la Encuesta de Productos y Servicios 2020. • Procedimiento de Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (DPD-PR-011). • Informes Mensuales de Resultados de Encuestas de Servicios Presenciales 2020-2021. • Cuestionario de la Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales. • Informes Trimestrales de Resultados Encuestas de Servicios en Línea 2020-2021.	

	• Cuestionario de la Encuesta de Satisfacción Servicios en Línea. • Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas septiembre 2020. • Informes Mensuales Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) 2020 y 2021. • Captura de Pantalla del Servicio en línea "Consulta Tu AFP". • Plan Acción - Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios y Partes Interesadas. • Matriz de Análisis de las Partes Interesadas (DPD-FO-021).	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	3. La Superintendencia de Pensiones tiene a disposición de los ciudadanos/clientes parqueos para visitantes; rampas de acceso y estacionamientos para discapacitados y embarazadas. Por otro lado, tiene al servicio de los ciudadanos/clientes, a Oficina de Acceso a la Información Pública, el cual tiene un horario corrido de atención 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 del Portal Web institucional. Los resultados de percepción en relación a la accesibilidad se encuentran documentados en el informe de la encuesta de productos y servicios (Partes Interesadas), la cual es realizada anualmente. En la misma, se incluye el plan de acción de cualquier comentario y/o sugerencia recibidos por parte de los grupos de interés, en los casos que aplique. Con relación a cómo evalúa el ciudadano 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 web y vía telefónica, etc.) contamos con una pregunta en la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios de partes interesadas. Esta fue valorada positivamente con un 75.77%.	

	Evidencias • Resultados de Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales 2021. • Encuesta de Productos y Servicios (DPD-FO-024) • Fotos (Parqueos, Rampa,) • Informes Trimestrales de Resultados Encuestas de Servicios en Línea. • Informes Mensuales de la OAI 2020 y 2021. • Procedimiento de Gestión de las Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Satisfacción al Cliente (OAI-PR-001). • Manual Funcionamiento de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. • Solicitud de Acceso a la Información Pública. • Página Web SIPEN. • Sección Contacto - Página Web SIPEN.	
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	4. Nuestro Portal 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. En ese orden, la institución obtuvo la certificaciones a continuación: • Certificación Activa **NORTIC A2**, es la norma que pauta las directrices y recomendaciones para la normalización de los portales del Gobierno Dominicano, logrando la homogeneidad en los medios Web del Estado. • Certificación Activa **NORTIC A3**, es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos	

	Abiertos en el Estado dominicano. • Certificación Activa **NORTIC A4**, es la norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano. • Certificación Activa **NORTIC A5**, sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano. • Certificación Activa **NORTIC A6**, sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano. • Certificación Activa **NORTIC A7**, norma para la seguridad de las tecnologías de las información y comunicación en el Estado Dominicano • Certificación **NORTIC E1,** Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales. 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 la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Adicionalmente, la SIPEN cuenta con la 4ta. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual se encuentra en publicada en audio y braille, lo que permite el acceso a las personas no videntes. Por otra parte, los ciudadanos evaluaron un nivel de satisfacción positivo, con un porcentaje del 88.29%, en cuanto al desempeño de la SIPEN en función a la disponibilidad, exactitud y transparencia de la información brindada se refiere. **Evidencias** • Portal web SIPEN. • Noticia: La Superintendencia de Pensiones recibe Certificación A2, A3, A5 y EI.	

	• PrintScreen Certificaciones de la OPTIC: NORTIC A2, A3, A4, A5, A6, A7 y E1. • Nueva página Web SIPEN. • Portal Transparencia. • Carta de Compromiso al Ciudadano, 4ta. Versión. • Matriz de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano 2020 - 2021. • Manual Funcionamiento de la Oficina de Libre Acceso Información Pública. • Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 200-04 y su reglamento de aplicación. • 4ta. Versión Carta de Compromiso al Ciudadano Braille y Audio. • Resultados Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios de partes interesadas.	
5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	5. 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 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 a los requerimientos y características propias de cada uno. Dichas mediciones, se encuentran registradas en los informes de resultados y la matriz de efectividad de los procesos. Por otra parte, en la Encuesta de satisfacción de productos y servicios de partes interesadas, se mostró que el 44.37% de los usuarios se sienten muy	Aun no se ha eficientizado el proceso de gestión de las consultas/preguntas, realizadas a través de las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter).

	satisfechos y el 45% se siente satisfecho, con el diseño de los productos y servicios de la Institución. Mientras que el 60.71% de los encuestados considera como excelente la participación de la SIPEN en el diseño de sus productos y servicios. Cabe resaltar, que la SIPEN ha implementado y obtenido las certificaciones **NORTIC A2:2016**, para el desarrollo y gestión de los medios web del Estado Dominicano; **NORTIC A3:2014**, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano; **NORTIC A4:2014**, sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano; **NORTIC A5:2015**, sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano; **NORTIC A6:2016**, sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano; **NORTIC A7:2016**, norma para la seguridad de las tecnologías de las información y comunicación en el Estado Dominicano, y **NORTIC E1:2014** para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales, emitidas por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), las cuales nos sitúan dentro de las entidades del sector, que dispone de información para los ciudadanos/clientes a través de nuestro Portal Web basada en estándares de calidad internacional y gubernamental. En tal sentido, la aplicación de estas herramientas permite generar un impacto en el medio ambiente, ya que procura eficientizar la gestión de la documentación que puede reutilizarse, así como la impresión de documentos que se encuentran disponibles en el referido Portal. Es preciso destacar, que con relación a la percepción con respecto a la gestión en temas medioambientales, obtuvimos un resultado positivo de 92.58%, en los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas. **Evidencias** • Objetivos de calidad 2020 - 2021. • Matriz de Seguimiento Objetivos de Calidad 2020-2021. • Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos 2020-2021. • Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y	

	Servicios Partes Interesadas 2020. • Resultados Encuestas de Servicios en Línea 2020-2021. • Resultados de Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales 2020-2021. • Cuarta Versión de la Carta de Compromiso al Ciudadano. • Matriz de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano 2020. • Programa de Responsabilidad Social de la SIPEN 2020. • Captura de pantalla Certificaciones de la OPTIC: NORTIC A2, A3, A4, A5, A6, A7 y E1. • Informe Evaluación Anual Carta Compromiso al Ciudadano.	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	6. 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 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 y además en versión Braille y Audio, lo cual permite el acceso a las personas no videntes a esta información. De igual forma, la planificación estratégica institucional 2016-2020 contempló planes de acción que buscaron integrar mejoras a los servicios/productos ofrecidos por la institución, tomando en cuenta las características, necesidades y comentarios recibidos por parte de nuestros	

	ciudadanos/clientes. A saber, algunas de la iniciativas estratégicas, por Ruta Estratégica: **Ruta Estratégica 1: Fomentar la Educación Previsional.** - **1.a.3.1.- Elaborar el material informativo, didáctico y académico dirigido a los respectivos targets estratégicos**. Está a disposición de la población, 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 sentido, se ha distribuido un total de 12,378 ejemplares, - **1.c.1.- Publicar cuentos infantiles de la Asociación Internacional de Organismos Supervisores (AIOS).** Con esta acción se colocaron en circulación ocho (8)cuentos infantiles sobre el ahorro previsional de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS), a través de 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. - **1.d.1.- Realizar Conferencias y Talleres dirigidos a: Sindicatos de trabajadores, Gremios profesionales y otras instituciones gubernamentales de diversos sectores / del sector económico y financiero.** Esta iniciativa estratégica permitió 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. Promoviendo la importancia que representa para el ser humano prepararse económicamente para la vejez, considerando temas vinculados a la educación financiera en el hogar y su impacto en el ahorro previsional, objetivo que se logró a través de la realización de un	

	total de 13 talleres impartidos durante la vigencia del proyecto institucional y que impactó a aproximadamente un total de 491 personas. De los proyectos mencionados anteriormente, todos se encuentran finalizados. 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. - **Evidencias** • Servicios en Línea: Calculadora de Pensión, Consulta tu AFP, Reclamación Estado de Cuentas, Consulta de tu Solicitud de Pensión de Discapacidad. • Informe de Ejecución PEI 2016-2020. • Informes Trimestrales Resultados Encuestas de Servicios en Línea. • Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas. • Informes Mensuales de Resultados Encuestas de Servicios Presenciales. • Informes Mensuales Oficina de Acceso a la Información (OAI) 2020	

	y 2021. • Cuarta versión de la Carta Compromiso al Ciudadano y también en Versión Braille y Audio MP3. • Matriz de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2021. • Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública. • Formulario de Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales. • Fichas de Proyectos de la Ruta Educación Previsional, ejecución de las capacitaciones de la escuela previsional. • Plan Estratégico Institucional 2016-2020. • Plan Estratégico Institucional 2021-2025.	
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	7. 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 normas **NORTIC A2, A3, A4, A5, A6, A7 y E1.** 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 la Resoluciones. • Tramitación de certificaciones del grado de discapacidad emitidas por la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD). • Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI) y Envío de Comunicaciones. • Certificación de Afiliación. **CONSULTAS:** • Consulta tu AFP. • Consulta de Solicitud de Pensión por Discapacidad. • Calculadora de Pensión. **RECLAMACION:** • Reclamación de Estado de Cuenta. Las diferentes encuestas que realiza la Superintendencia de Pensiones les permite 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. En este sentido, es preciso destacar que en los resultados de la Encuesta de satisfacción de productos y servicios de Partes Interesadas, obtuvimos un 88.29% (Muy Satisfecho - Satisfecho) en el nivel de satisfacción del desempeño de la SIPEN con relación a la disponibilidad, exactitud y transparencia de la información brindada. **Evidencias**	

	• Informes Trimestrales de Resultados Encuestas de Servicios en Línea 2021. • Informes Mensuales de Resultados Encuestas de Servicios Presenciales. • Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas, 2021. • Info@sipen.gob.do. • Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública. • Procedimiento de Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (DPD-PR-011). • Cuestionario – Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas. • Cuestionario – Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales. • Cuestionario – Encuesta de Satisfacción Servicios en Línea. • Imágenes del Link de los Servicios en Línea, Consultas y Reclamación.	
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	8. La SIPEN pone a la disposición de los ciudadanos/clientes herramientas de acceso a través de los diferentes medios, entre los cuales podemos mencionar: Correo Electrónico, Portal Web, Vía Telefónica, Boletín Trimestral y de manera presencial, a través de la OAI. La definición de los requerimientos de los productos y servicios citados en la documentación de los procesos que los generan, así como en los reglamentos de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) y la Carta Compromiso al Ciudadano, 4ta. Versión, contemplan los aspectos de verificación, entrega y calidad de la información correspondiente, los cuales medidos a través de encuestas de satisfacción, al momento de recibir el	

	servicio. **Evidencias** • Informes Mensuales Oficina de Acceso a la Información (OAI) 2020-2021. • Informes Trimestrales Oficina de Acceso a la Información (OAI) 2020 y 2021. • Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas, 2021. • Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública. • Formulario de Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales. • Manual de Funcionamiento de la Oficina de Acceso a la Información (OAI). • Reglamento de Aplicación Ley No. 200-04. • Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas. • Cuarta versión de la Carta Compromiso al Ciudadano en Braille. • Informe Mensual de Resultado de Encuestas de Servicios Presenciales. • Informe Trimestral de Resultados Encuestas de Servicios en Línea, 2021. • Info@sipen.gob.do (Captura de pantalla).	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	9. Cuando los ciudadanos/clientes acceden a los servicios ofrecidos en nuestro Portal Web se les motiva a completar nuestra encuesta de satisfacción de servicios en línea, por lo que recibimos su retroalimentación de manera inmediata. Así mismo, cuando la consulta es presencial se les	

	ofrece la Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales. Por otro lado, realizamos mediciones específicas dirigidas a los grupos de interés con los cuales se interrelación con la institución. El cumplimiento de la aplicación de los mecanismos de medición se controla, a través de la Matriz de Efectividad de los Procesos del Departamento de Calidad en la Gestión y la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI). En este sentido, la Encuesta de Satisfacción de productos y servicios (partes interesadas) es realizada con periodicidad anual. La encuesta de servicios en línea se realiza cada vez que el usuario utiliza los servicios que se encuentran en nuestra página web. **Evidencias** • Informes de Evaluación del Portal de Transparencia (DIGEIG) 2020-2021 • Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales, 2020-2021. • Encuesta de Satisfacción Servicios en Línea 2020-2021. • Informe de la Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas 2020-2021. • Informes Trimestrales de Resultados Encuestas de Servicios en Línea. • Informe Mensual de Resultados Encuestas de Servicios Presenciales 2020 - 2021. • Procedimiento de Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas • Informes Mensuales y Trimestrales Oficina de Acceso a la Información (OAI) 2020 y 2021. • Matriz de Efectividad de los Procesos de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y Departamento Calidad en la Gestión (DPD-	

	FO-023) – Incluye control sobre la aplicación de las encuestas.	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	10. La valoración del nivel de confianza es medida a través de: 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 100%, al corte del abril de 2021. Adicionalmente se mide la percepción de los ciudadanos/clientes 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. Con relación a la fiabilidad en los productos y servicios, se obtuvo muy buena valoración con un 92.89%, según los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas. **Evidencias** • Informes de Evaluación del Portal de Transparencia (DIGEIG) 2021 • Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas 2021. • Solicitud de Acceso a la Información Pública (Plataforma SAIP, DIGEIG). • Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales. • Encuesta de Satisfacción Servicios en Línea. • Informe de la Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas. • Informes Trimestrales de Resultados Encuestas de Servicios en	

	Línea. • Informe Mensual de Resultados Encuestas de Servicios Presenciales 2020 – 2021. • Informes Mensuales Oficina de Acceso a la Información (OAI) 2020 - 2021. • Histórico Mensual de Tratamiento, Consultas y/o Seguimiento a Solicitudes de Servicios 2020 - 2021. (Carpeta de Informes de la OAI). • Informes Trimestrales Oficina de Acceso a la Información (OAI) 2020 - 2021.	

6.2. Mediciones de resultados.
Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	1. 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. 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. En los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas, en relación a la satisfacción con respecto al diseño de los productos y servicios, el 44.37% se siente muy satisfecho y el 45% se siente satisfecho. Mientras que el 60.71% de los encuestados considera como excelente la participación que le da SIPEN en el diseño de sus productos y	

	servicios, el 17.85% valora como buena esta implicación. **Evidencias** • Encuestas de Servicios en Línea. • Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas. • Informes Mensuales de Resultados de Encuestas de Servicios Presenciales. • Informes Mensuales Oficina de Acceso a la Información (OAI). • Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública. • Elaboración y Revisión Normativa Complementaria. • Sesión de Trabajo Análisis Partes Interesadas.	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	2. 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 ciudadanos/clientes. 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) en el área de Pensiones en conjunto a UNAPEC e INFOTEP; la modificación del alcance de la educación previsional a los afiliados y no afiliados al sistema; disminución del tiempo de entrega de las certificaciones virtuales; mayor frecuencia en los talleres para las empresas, entre otras. Asimismo, debido a las informaciones recopiladas a la insatisfacción respecto a la escasa disponibilidad de parqueo, se inició el proyecto **5.e.1 Ampliar y adecuar las instalaciones y la distribución interna del espacio físico** y la implementación de servicio de transporte institucional**.** En el mismo tenor, a causa de la necesidad de los afiliados contactarse vía telefónica y recibir	

	respuesta a sus consultas, se impartieron talleres de Atención al Cliente Presencial y Atención Telefónica. **Evidencias** • 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. • Elaboración y Revisión Normativa Complementaria.	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	3. La Superintendencia de Pensiones a través de sus servicios interactivos, ofrecidos en nuestra página web apuesta a la innovación poniendo a disposición de los ciudadanos / clientes herramientas tecnológicas que permitan a los usuarios acceder a nuestros servicios de manera rápida y efectiva. Entre los servicios que ofrecemos podemos citar: 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 la Resoluciones, Tramitación de certificaciones del grado de discapacidad emitidas por la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD), Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI) y Envío de Comunicaciones. El Aula Virtual de la Escuela Previsional SIPEN, y consultas en un simulador de pensión (Calculadora de Pensión), Consulta tu AFP Consulta de Solicitud de Pensión por Discapacidad; Reclamación de Estados de Cuenta. Asimismo se cuenta con la plataforma de envío masivo de correos electrónicos, para la remisión de la versión digital del Boletín Estadístico Trimestral. Nuestros servicios están orientados a las mejores prácticas nacionales e internacionales de transparencia y calidad de la información brindada, avalados bajo las certificaciones: **NORTIC A2:2016**, para el desarrollo y	

	gestión de los medios web del Estado Dominicano; **NORTIC A3:2014**, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano; **NORTIC A4:2014**, sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano; **NORTIC A5:2015**, sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano; **NORTIC A6:2016**, sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano; **NORTIC A7:2016**, norma para la seguridad de las tecnologías de las información y comunicación en el Estado Dominicano, y **NORTIC E1:2014** para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales, emitidas por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), las cuales promueven los más altos estándares de comunicación y asistencia efectiva, la homogeneidad y transparencia de los datos, así como la correcta comunicación con los ciudadanos/clientes por medio de las redes sociales. Es preciso resaltar, que en el presente año 2020, la SIPEN recibió el máximo galardón, NORTIC ORO 2020, de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), por la obtención y cumplimiento del Marco Normativo de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el Gobierno Digital en la República Dominicana. Es propicio destacar el ranking sectorizado al 2021 del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICge) del Estado Dominicano, la SIPEN en el año 2020 se encuentra situada dentro del (1er) primer lugar entre las instituciones del sector Seguridad Social, con una puntuación de 96.50%, en el mismo tenor, se posiciona en el lugar No. 8 dentro de los primeros lugares, de todas las entidades del gobierno. **Evidencias** • Portal Web SIPEN. • Certificación NORTIC A2, A3, A4, A5, A6, A7 y EI. • Certificado de Reconocimiento NORTIC DE ORO. • Informes Mensuales de Resultados Encuestas de Servicios en Línea.	

	• Servicios en Línea. • Informe del Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano, 8va. edición, 2021. Ranking ITICge.	
4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	4. 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 la mismas. 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 resultados de dicha encuesta muestran un grado de satisfacción óptimo de parte de los ciudadanos/clientes y de las partes interesadas respecto a la imagen global de la institución. La aplicación de este instrumento ha sido incluida y es controlada de manera sistemática, dentro del sistema de gestión de la calidad implementado en la SIPEN, como forma de registrar, aplicar y dar seguimiento oportuno a las recomendaciones de mejora que puedan presentar los ciudadanos/clientes en cuanto al avance de la imagen global institucional, analizar los resultados de los indicadores de satisfacción al cliente, y fortalecer el cumplimiento de las normas en estos aspectos. **Evidencias** • Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas. • Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas. • Informe Mensual de Resultados de Encuestas de Servicios Presenciales. • Informe Mensual Resultados Encuestas de Servicios en Línea.	

	• Informe Mensual Oficina de Acceso a la Información (OAI). • Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales. • Solicitud de Acceso a la Información Pública.	
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	5. 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 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. **Evidencias** • Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas. • Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas. • Informe Mensual de Resultados de Encuestas de Servicios Presenciales. • Informe Mensual Resultados Encuestas de Servicios en Línea. • Informe Mensual Oficina de Acceso a la Información (OAI). • Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales. • Solicitud de Acceso a la Información Pública.	

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	1. La Superintendencia de Pensiones, incluidos todos sus departamentos, ofrece servicios en horario corrido de Lunes de Viernes de 8:30 AM a 5:00 PM de manera presencial y vía telefónica. 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. 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 **75.77%.** **Evidencias** • Sección Contacto - Página Web SIPEN. • Sección Servicios - Página Web SIPEN. • Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas 2021. • Resultados Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas.	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	2. 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 ocho (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 **75.77%.** **Evidencias** • Carta Compromiso al Ciudadano 4ta. versión. • Portal Web SIPEN. • Imágenes de los buzones de sugerencias colocados en la Superintendencia de Pensiones. • Carta Compromiso al Ciudadano, 4ta. Versión.	

3. Costo de los servicios.	3. Todos los servicios ofrecidos por la SIPEN son gratuitos. **Evidencias** • Carta Compromiso al Ciudadano, 4ta. Versión.	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	4. La SIPEN dispone de diversos medios para que los ciudadanos tengan acceso a la información completa, veraz y oportuna sin restricción. 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. 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 Responsabilidad, en la cual se describe el responsable por área de información, para así canalizarla por la vía correspondiente. **Evidencias** • Matriz de Responsabilidades. • Página Web SIPEN.	

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	1. La SIPEN cuenta con diferentes canales para dar asistencia a los ciudadanos/clientes en las necesidades que surjan en relación a las informaciones que requieran, apegados a los criterios de las normas y los procedimientos establecidos. Entre estos podemos citar:	

	- Oficina de Acceso a la Información y Centro de Documentación. - Info@sipen.gov.do - Página web institucional - Cuentas oficiales de @SipenRD en Twitter, @sipenrd en Instagram, Superintendencia de Pensiones – SIPEN tanto en Facebook como en YouTube. - Línea 311 para el registro y seguimiento de denuncias, quejas y reclamaciones - Vía telefónica y presencial con las áreas operativas y funcionales. En adición a esto, se realizan encuestas presenciales y en línea, con el fin de medir la satisfacción del ciudadano/cliente. **Evidencias** • Foto Oficina de Acceso a la información. • 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.	

2. Disponibilidad y precisión de la información.	2. 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 transparencias, entre otros. La información contenida en estas secciones es actualizada regularmente, a fin de mantener su vigencia, veracidad y oportunidad. En ese sentido, nuestras publicaciones regulares, como el Boletín Estadístico Trimestral y los Resúmenes Estadísticos, elaborados a partir de procesos controlados, ofrecen a los ciudadanos/clientes y a los interesados toda la información estadística sobre el Sistema Dominicano de Pensiones, los cuales también se remiten por correo electrónico a los actores interesados, en las diferentes periodicidades correspondientes. La Superintendencia de Pensiones, en su Oficina de Libre Acceso a la Información ofrece el servicio de un centro de documentación y biblioteca con textos relativos al sistema previsional nacional e internacional, entre otros temas de interés. **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. • Informes de evaluación de la Dirección General de Ética e integridad Gubernamental. • Fotos Oficina de Acceso a la Información (OAI).	

3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	3. El Plan Estratégico 2021-2025, constituye los objetivos institucionales a mediano y largo plazo. Así como el informe de logros y/o seguimientos del Plan Estratégico 2016-2020 y las diferentes informaciones sobre la gestión institucional, las cuales se encuentran disponibles a los ciudadanos/clientes en la página web SIPEN. Los objetivos de calidad, así como los objetivos e indicadores de procesos se encuentran disponibles para consulta en nuestra red interna. **Evidencias** • Plan Estratégico 2016-2020. • Plan Estratégico 2021-2025 • Plan Estratégico e Informe, Logros Pagina Web SIPEN. • Objetivos de Calidad. • Matriz de Seguimiento Objetivos de Calidad. • Seguimiento de la efectividad de los procesos.	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	4. No se registran casos de Actuación del defensor Público. **Evidencias** • No hay constancia de casos del defensor del público.	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	5. Nuestro portal 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. En este portal 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).	

	La Superintendencia de Pensiones, obtuvo la calificación sobresaliente de 100%, con la implementación de la Nortic A2, por parte del Director General de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC). Considerando los principios e indicadores de transparencia que se desprenden de la Ley No. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública y de Gobierno Electrónico de manera específica. En lo referente a tecnología de la información y comunicación, el reciente informe de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación valida el portal Web de la SIPEN, con el índice más elevado. Bajo este pilar de **Transparencia**, el valor máximo de índice de transparencia es de 6 puntos. En materia de Transparencia Institucional el Portal fue calificado con un 100% de la métrica, en el mes de abril de 2021. **Evidencias** • Informes de la Dirección General de Ética e integridad Gubernamental. • 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). • Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales. • Captura de pantalla "Consulta tu AFP".	

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	1. 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 ocho (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. 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 dieciocho (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 la 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 de Los Procesos de la OAI*, se establece el indicador **"Eficiencia de respuesta de Consultas de Información",** el cual mide el cumplimiento respecto de las respuestas tramitadas por quejas y sugerencias, consultas y solicitud de información en general. **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 de los Procesos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI). • Carta Compromiso al Ciudadano 4ta. Versión	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	2. 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. **Evidencias** • No hay constancia de procesos repetidos o compensados.	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	3. El portal 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 No. 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. Por otro lado el Sistema de Gestión de la Calidad de la SIPEN se encarga de monitorear constantemente los productos y servicios generados por la institución para garantizar el estricto cumplimiento de los requerimientos de calidad establecidos. Así como también, la Dirección General de Ética e	

	Integridad Gubernamental evalúa de manera periódica el Sub Portal de Transparencia. **Evidencias** • 4ta Versión Carta Compromiso al Ciudadano. • Informes de Evaluación de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). • Matriz de Seguimiento Objetivos de Calidad. • Matriz de Seguimiento de Efectividad de los Procesos. • Informe Evaluación Anual Carta Compromiso al Ciudadano.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de….

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.
Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	1. 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. De acuerdo a los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas realizada en noviembre 2020, el 91.38% de las partes interesadas encuestadas valora de manera positiva la imagen institucional de la SIPEN.	

	Evidencias: • Informe Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas. • Plan de Acción Encuesta Partes Interesadas. • Informes Encuesta de Satisfacción Servicios en Línea Portal Web, 2020 y 2021. • Informes Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales 2020 y 2021.	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	2. Para la Superintendencia de Pensiones es de suma importancia que sus colaboradores estén involucrados en el proceso de toma de decisiones y que conozcan la Misión, Visión y Valores institucionales definidos, 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, el 95.19% de los empleados estiman de manera muy positiva y se encuentran conforme con la posición institucional referente a los postulados de Misión, Visión y Valores y el compromiso asumido basados en los criterios que se fomentan de ética, conducta e integridad, además con la transparencia que proyecta la institución, según los resultados de la encuesta de clima laboral. 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. La Comisión de Ética Pública, se conforma mediante votaciones populares dentro de la institución, donde participa todo el personal. La SIPEN en cumplimiento a lo reglado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental realizó en el 2019, votaciones en virtud de los nuevos lineamientos para la conformación de la comisión, en la cual se les da más participación a los empleados, ya que estos eligen a sus candidatos y posteriormente a los miembros que integraran la CEP-SIPEN. Con la finalidad de la divulgación de la política de calidad, misión, visión y valores de la institución, se han colocado carteles en las instalaciones de la	

	Superintendencia que describen estos postulados; los cuales también se encuentran disponibles en la intranet donde cualquier colaborador puede consultarlos. 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, tal es el ejemplo de la adquisición de la cancha de basquetbol. **Evidencias** • Encuesta de Clima Laboral 2020. • Aprobación de los diferentes Comités y/o Comisiones de la SIPEN. • Conformación del Comité de Compras y Contrataciones. • Conformación del Comité de Presupuestos. • Conformación del Comité de 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. • Fotografías de carteles con postulados SIPEN. • Fotografía de cartel con la política de calidad.	

	• Fotografía del Buzón de Sugerencias del Personal.	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	3. Es importante involucrar al personal en las actividades de mejora, es por esto 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). Las desviaciones a estos indicadores son documentadas y corregidas a través de Planes de Acción, los cuales 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, a través de los cuales se les provee de herramientas útiles a los empleados para la mejora de sus procesos, a través de la detección de causas y formulación de acciones correctivas o preventivas. Asimismo, ha sido indispensable la participación de todo el personal en el diseño y mejora de los procesos formalizando la gestión de los mismos a través de manuales, políticas, procedimientos e instructivos, los cuales además se encuentran dentro del alcance de su sistema de gestión de la calidad. **Evidencias** • Matriz de Seguimiento Efectividad de los Procesos, 2020 y 2021. • Registros de las Acciones Correctivas y Reporte de Seguimiento de las mismas.	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	4. 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 tener 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. Asimismo, la Superintendencia pone a disposición de los empleados en la	

	Intranet el Régimen Ético de los Servidores Públicos emitido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), para fines de fomentar la eficiencia y eficacia de los servidores públicos y el sentido de pertenencia institucional. De igual forma, la Comisión de Ética Pública (CEP-SIPEN) se mantiene actualizando la sección del intranet correspondiente a esta comisión y enviando correos informativos sobre la ética pública y los valores institucionales, pudiéndose evidenciar en nuestra intranet, la colocación del brochure informativo emitido por la DIGEIG sobre Conflictos de Intereses. De igual informa, se realizan actividades de sensibilización, ya sea a través de correos electrónicos (remisión de valor del mes, actos de corrupción) y/o cine fórum. **Evidencias** • Impresión de pantalla de la intranet donde se observa la publicación de ambas informaciones. • Código de Ética y Conducta. • Régimen Ético de los Servidores Públicos. • Actas de las sesiones sostenidas por el Comité de Ética 2020 y 2021. • Correos electrónicos con Valor del Mes. • Brochure informativo sobre Conflictos de Intereses.	
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	5. 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. En el informe de la Encuesta de Clima Laboral 2020, se observa que el 89.43% de los empleados valoran de manera positiva y consideran que en la	

	institución existe una comunicación efectiva, se fomenta el trabajo en equipo y se concilian los casos de diferencias con respeto y cordialidad. **Evidencias** • Resultados e Informe Encuesta de Clima Laboral 2020. • Fotografía Buzón Sugerencias Interno. • Fotografía Buzón CEP-SIPEN. • Captura de pantalla del Intranet donde se observa el formulario de solicitud de la CEP-SIPEN. • Informe y Memos enviados al Superintendente con los resultados de los formularios del Buzón de Recursos Humanos.	
6. La responsabilidad social de la organización.	En el Informe de la Encuesta de Clima Laboral 2020, se observa que el 90% de los empleados encuestados contestaron tener una satisfacción muy alta o alta en relación a la importancia que la institución otorga a las cuestiones de medio ambiente y el fomento de la responsabilidad social. En adición, la institución ha participado en la difusión de campañas de apoyo a diferentes causas, como son: Sensibilización sobre el Cuidado del Medio Ambiente, Ahorro de Energía y Agua, Correcta Clasificación de los Desechos, Concientización Ambiental, Día Mundial de Limpieza de Playas, Día Mundial del Árbol, Día Mundial de los Océanos, Clasificación de Desechos, Reducción y Reutilización del Papel, Ahorro de Energía y Agua, Día Mundial del Suelo y Tierra Fértil. Por otra parte, se ha incluido dentro del Plan Estratégico de la institución, el Programa de Responsabilidad Social que comprende el desarrollo de iniciativas que permitan consolidar a la organización hacia una gestión socialmente responsable, encontrándose disponible en la Intranet SIPEN y en cumplimiento al mismo se estuvieron desarrollando actividades enfocadas en tres pilares: i) "Respeto al Medio Ambiente y a los Recursos Naturales", ii) "Educación Ciudadana"; y iii) "Relaciones con la Comunidad y Accionar	

	Solidario" afectándose este último punto, a causa de la Pandemia COVID-19 y las medidas de distanciamiento social y Estado de Emergencia que impera en la República Dominicana. **Evidencias** • Resultados e Informe Encuesta de Clima Laboral 2020. • Correos electrónicos sobre las campañas de apoyo a las diferentes causas detalladas arriba.	

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	1. En la Encuesta de Clima Laboral realizada en septiembre 2020, se observó que el 90.03% 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. La Superintendencia cuenta con una estructura orgánica segregada, que está 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. Asimismo, la Superintendencia realiza anualmente una Evaluación de Desempeño a su personal a través de la cual se mide la calidad del trabajo realizado por los servidores en su respectiva área de competencia. En relación a los sistemas de evaluación y al reconocimiento de los esfuerzos individuales y de los equipos de trabajo, el 89% de los empleados tiene un nivel de satisfacción muy alto, alto o regular. Mientras más del 93% de los empleados encuestados contestó que aprecian positivamente la forma en que la institución promueve la integración de equipos, reconoce los logros, ofrece estabilidad laboral y suministra información necesaria para un efectivo desempeño de los colaboradores. En cumplimiento con el cronograma para la Gestión y Evaluación del Desempeño laboral por Resultados y Competencias, la institución realizó en el período diciembre 2020 y enero	

	2021 la aplicación de la evaluación de desempeño del personal correspondiente al año 2020, en donde el 83.22% de los colaboradores obtuvo calificaciones valoradas dentro de la categoría de desempeño En adición, se utilizan matrices de medición y seguimiento a los indicadores; en las que se establecen objetivos y metas; verificando su cumplimiento periódicamente. En adición, 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 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 Laboral 2020. • Matriz de Efectividad de los Procesos, 2020 y 2021. • Manuales de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso (**DRH-MA-001**), versión borrador. • Mapa de interrelación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).\ (**DPD-MP-001**) • Procedimientos de Recursos Humanos (**DRH-MA-002**). • Plan Operativo Anual (POA) 2020 y 2021.	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	2. La Superintendencia, partiendo de sus funciones establecidas en la Ley No. 87-01 que crea el sistema dominicano de seguridad social, ha diseñado sus procesos y ha formalizado la gestión de los mismos 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. **Evidencias** • Organigrama SIPEN. • Matrices de Seguimiento a los Indicadores por Dirección 2020 y 2021. • Mapa de interrelación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). (**DPD-MP-001**). • Lista Maestra de Documentos (**DPD-LI-001**).	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	3. La Superintendencia realiza anualmente una Evaluación de Desempeño a su personal a través de la cual se mide la calidad del trabajo realizado por los servidores en su área de competencia. **Evidencias** • Informe Evaluación de Desempeño 2020 • Manual de Organización y Funciones (MOF). • Descriptivos de Puestos.	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	4. En la Encuesta de Clima Laboral 2020, se observó que 89% 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. **Evidencias** • Resultados e Informe Encuesta de Clima Laboral 2020.	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	5. En la Encuesta de Clima Laboral 2020, se observó que el 85% de los empleados encuestados contestó que la institución posee lineamientos, con los cuales se encuentran conformes para mantener la motivación interna. En la SIPEN como cumplimiento a requisito de su sistema gestión de la calidad, realiza de manera periódica reuniones de Revisión por la Dirección donde además de evaluar el desempeño de los procesos, se identifican oportunidades de mejoras y necesidades de recursos que puedan ser considerados para el mejoramiento continuo. **Evidencias** • Resultados e Informe Encuesta de Clima Laboral 2020. • Actas de Revisión por la Dirección 2020-2021.	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	1. En la Encuesta de Clima Laboral 2020 se observó que el 89.43% valoran de manera positiva y consideran 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. Es importante destacar, que el 6.70% del personal muestra una opinión indiferente antes las relaciones interpersonales y un segmento de un 3.35% se muestra en desacuerdo con referencia a esta dimensión. La Comisión de Ética de la SIPEN en el cumplimiento a su Programa Anual de	

	Trabajo colocó en la institución un Buzón destinados a las denuncias, solicitudes y/o sugerencias que pueda tener el personal respecto al incumplimiento del Código de Ética y Conducta. Por otro lado, en el Intranet se encuentra colgado un Brochure informativo sobre Conflictos Intereses. Cabe destacar que se han llevado a cabo charlas sobre la "Ley No. 41-08 de Función Pública", con 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. **Evidencias** • Informe y resultados Encuesta Clima Laboral 2020. • Captura de pantalla del intranet institucional donde se evidencia el Brochure sobre Conflictos de Interés. • Correos de Convocatoria, Hoja de Asistencia y Fotografía del taller "Ley No. 41-08 de Función Pública y de Relaciones Laborales" impartido por el Ministerio de Administración Pública (MAP).	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	2. En la Encuesta de Clima Laboral se evidencia que 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. 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). **Evidencias** • Resultados e Informe Encuesta Clima Laboral 2020	

	• Manual Inducción al Personal de Nuevo Ingreso.	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	3. En la Encuesta de Clima Laboral se evidencia que el 89% 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. **Evidencias** • Resultados e Informe Encuesta Clima Laboral 2020.	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	4. En la Encuesta de Clima Laboral 2020, se evidencia que el 94.84% 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. **Evidencias** • Resultados e Informe Encuesta Clima Laboral 2020	

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	1. En la Encuesta de Clima Laboral 2020 se evidencia que el 90.03% 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. En adición al Programa de Capacitación Anual, la Superintendencia de Pensiones estimula el crecimiento profesional de sus empleados, costeando estudios superiores que éstos realizan.	

	Evidencias • Informe Encuesta de Clima Laboral 2020. • Actas del Comité de Capacitaciones de las sesiones de 2020 y 2021, a través de la cual se aprobó el pago de los estudios del personal de la SIPEN. • Programas de Capacitación 2020 y 2021 y evidencias de ejecución.	
2. Motivación y empoderamiento.	2. 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 Laboral, en la cual el 85% del personal encuestado manifestó su satisfacción y motivación con el trabajo que realiza. **Evidencias** • Informe y Resultados Encuesta de Clima Laboral 2020.	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	3. La Superintendencia contempla la formación de sus empleados, dando cumplimiento a sus objetivos estratégicos, a través de un Plan de Capacitación al cual se le da seguimiento para validar su cumplimiento. **Evidencias** • Planes de Capacitación 2020, 2021 y evidencias de ejecución.	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación	1. 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 absentismo o enfermedad de los empleados, así como a la rotación y los índices de baja del	

	del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	personal. En lo relativo al número de quejas, desde julio 2015 a la fecha, la SIPEN ha puesto en disposición de los empleados el Buzón de Sugerencias Internas, ubicado en el 2do. Piso, en la entrada hacia los baños. Esto con la finalidad de poder atender las sugerencias, quejas y observaciones de una manera más directa. **Evidencias** • Índice de Absentismo 2020 y 2021. • Índice de rotación de personal, 2020 y 2021. • Índice de Absentismo y Vacación, 2020 y 2021. • Índice de Tardanza 2020 y 2021. • Imagen Buzón de Sugerencia del Personal. • Estadísticas sobre el Uso del Buzón de Sugerencia del Personal. • Porcentaje de las quejas recibidas que son atendidas.	
2.	Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).	2. En referencia a la implicación y a la motivación de los empleados, el 85% tiene una muy buena disposición para aceptar los cambios y valoran de manera muy positiva y están conformes con los lineamientos de la institución para promover y mantener la motivación interna y las disposiciones para el otorgamiento de beneficios y retribuciones al personal. En cuanto a la Dirección y Sistema de Gestión, el 90.03% de los empleados aprecian positivamente el Estilo de Dirección de la institución. En referencia a la implicación y a la motivación de los empleados, el 83% de los encuestados entiende que su supervisor le motiva a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo.	

	En la SIPEN como cumplimiento a requisito de su sistema gestión de la calidad, realiza de manera periódica reuniones de revisión por la dirección donde además de evaluar el desempeño de los procesos, se identifican oportunidades de mejoras y necesidades de recursos que puedan ser considerados para el mejoramiento continuo. **Evidencias** • Correo Encuesta para la Evaluación del Clima Laboral 2020. • Instrumento para la Encuesta para la Evaluación del Clima Laboral 2020 • Informe de Encuesta para la Evaluación del Clima Laboral 2020 • Matriz de seguimiento a la efectividad de los procesos.	
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	3. La Organización realizó en diciembre de 2020 la Evaluación de Desempeño de los empleados como herramienta de medición del rendimiento individual del personal. Los resultados de la misma fungieron como indicadores fiables de la producción laboral e individual de los evaluados. Dicha Evaluación de Desempeño 2020 se realizó bajo los nuevos lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP). De igual manera, como indicador del rendimiento de la institución y sus diferentes Direcciones, se le da seguimiento regular a los avances de proyectos a través de los Cronogramas de Trabajo y Portafolios de Proyectos Estratégicos SIPEN. **Evidencias** • Informe de Evaluación de Desempeño 2020. • Formularios utilizados para la Evaluación del Desempeño. • Guía del Evaluador del Ministerio de Administración Pública (MAP).	

		• Personal por Grupo Ocupacional SIPEN. • Portafolio de Proyectos Estratégicos SIPEN 2020 y 2021. • Cronogramas de Trabajo Direcciones 2020.	
4.	Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	4. Según las Evaluaciones de Desempeño realizadas, 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, 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. **Evidencia** • Informe de Evaluación de Desempeño 2020.	
5.	Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	5. 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 le da entrada a las necesidades de soporte de los diferentes usuarios a través del INTRANET SIPEN. Entre las características renovadas de la herramienta están los siguientes: - 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. Para medir la satisfacción de los usuarios de la herramienta de Mesa de Ayuda, se realizó una encuesta la cual anexamos como evidencia. Por otro lado, se cuenta con el Sistema de Administración de Flujo de	

	Información (SAFI) por el cual se pueden visualizar las correspondencias recibidas de forma digital. Además, la SIPEN cuenta con un Sistema Automatizado de Supervisión (SAS), el cual es utilizado de las distintas Direcciones Técnicas. Es propicio destacar el ranking sectorizado al 2021 del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICge) del Estado Dominicano, la SIPEN en el año 2020 se encuentra situada dentro del (1er) primer lugar entre las instituciones del sector Seguridad Social, con una puntuación de 96.50%, en el mismo tenor, se posiciona en el lugar No. 8 dentro de los primeros lugares, de todas las entidades del gobierno. **Evidencias** • Encuesta de Satisfacción de los Servicios Tecnológicos • Captura de pantalla Sistema de Mesa de Ayuda. • Estadísticas Soportes Técnicos Registrados, mayo 2020 y 2021. • Captura de pantalla Sistema Automatizado de Supervisión (SAS) o Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones. • Captura de pantalla Sistema de Administración de Información (SAFI). • Informe del Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano, 8va. edición, 2021. Ranking ITICge.	
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y	6. Teniendo en vista el desarrollo de las capacidades de su personal, la Superintendencia ha desplegado los Programas Anuales de Capacitación 2020 y 2021. Además, para estos programas, se realizan Evaluaciones de Eficacia al	

	de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	personal, mediante las cuales se mide el valor agregado de la realización de cada capacitación. **Evidencias** • Programa Anual de Capacitación 2020 y 2021. • Evidencia de la Aprobación de los Programas de Capacitación 2020 y 2021. • Depuración del Plan de Capacitación. • Evidencia de Evaluación de Eficacia a las Capacitaciones 2020 y 2021.	
7.	Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus 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.).	7. La SIPEN cuenta con un procedimiento definido para la gestión de quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y satisfacción al cliente que utiliza la Oficina de Acceso a la Información (OAI). Para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios dados por la OAI y vía Portal Web, se realizan encuestas, cuyos resultados se tabulan mensualmente. De estas encuestas se adjuntan evidencia. 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. Esta última versión, al igual que las anteriores, se encuentra disponible en las versiones en Braille y formato audio. Por otro lado, la SIPEN ha realizado talleres para su personal de Manejo de Conflictos, Servicio al Cliente, Relaciones Intrapersonales. **Evidencias** • Informes sobre Encuesta de Satisfacción Servicios Presenciales Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), 2020-2021. • Informes Encuesta de los Servicios Portal Web, 2020 y 2021.	

	• Matriz de Consultas Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI). • Informes Mensuales de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) 2020 - 2021. • Cronogramas de Trabajo Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) 2020 - 2021. • 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) 2020 - 2021. • Cuarta versión Carta Compromiso con el Ciudadano. • Cuarta versión Carta Compromiso con el Ciudadano en braille. • Cuarta versión Carta Compromiso con el Ciudadano en formato de audio. • Captura de pantalla de Localización Carta Compromiso Página Web SIPEN y Noticias SIPEN lanza cuarta versión Carta Compromiso al Ciudadano. • Estadísticas sobre los casos resueltos y pendientes en el área legal 2020.	
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	8. Desde el año 2017 la SIPEN creó el programa de "Reconocimiento Moral al Empleado" con el objetivo de apoyar la cultura de desempeño implementando un esquema de reconocimiento moral basado en la antigüedad al servicio de SIPEN, programa que continua vigente a la fecha actual. Debido a las medidas de seguridad y distanciamiento social, para el pasado año 2020 fueron solo fueron remitidas las certificaciones a los empleados de la institución. Asimismo, esta Superintendencia de Pensiones ha reconocido el esfuerzo individual y de equipos en determinadas circunstancias. Como muestra	

		presentamos correos electrónicos. **Evidencia** • Convocatoria y fotografías actividad de reconocimiento a los empleados de la SIPEN, noviembre 2017, 2018 y 2019. • Correos electrónicos de reconocimientos.	
9.	Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	9. Hasta el momento, no se han presentado posibles casos de conflictos de Intereses. Sin embargo, mediante el Código de Ética y Conducta SIPEN, en su punto 5.3, establece las formas por las cuales la organización busca que no se afecten los Intereses institucionales (como con los casos de adquisiciones de bienes y servicios, que se deben llevar a cabo en un marco total de transparencia) y manejar aquellos que pudieran presentarse. **Evidencias** • Código de Ética y Conducta SIPEN. • Certificación de No Solicitudes de Asistencia, Colaboración o Denuncias CEP-SIPEN. • Captura de pantalla sobre la Localización en la Página Web del Código de Ética y Conducta SIPEN. • Actas del Comité de Ética Pública de la Superintendencia de Pensiones (CEP-SIPEN). • Listas de Asistencia sesión del Comité de Ética Pública de la Superintendencia de Pensiones (CEP-SIPEN). • Plan Comité de Ética Pública.	

10.	Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	10. La SIPEN presenta los Programas de Responsabilidad Social 2020 y 2021, los cuales constituyen un compromiso social que responde al interés de la Superintendencia 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 cual adjuntamos como evidencia. Se han mantenido diversas reuniones que conllevan a la realización de los programas en cuestión, y el levantamiento de información sobre reciclaje y su implementación en la institución. El mismo representa un esfuerzo por contribuir de manera activa y voluntaria al mejoramiento social y ambiental tomando en consideración las partes Interesadas. De igual manera se ha realizado a través de correos institucionales la concientización relativos a diversos temas sociales, como son: Sensibilización sobre el Cuidado del Medio Ambiente, Concientización Ambiental, Día Mundial de Limpieza de Playas, Día Mundial del Árbol, Día Mundial de los Océanos, Clasificación de Desechos, Preservación del Medio Ambiente, Reducción y Reutilización del Papel, Ahorro de Energía y Agua, Día Mundial del Suelo y Tierra Fértil, Día Mundial del Medio Ambiente. En el mismo tenor, se estuvieron desarrollando actividades en la institución enfocadas en tres pilares: i) "Respeto al Medio Ambiente y a los Recursos Naturales", ii) "Educación Ciudadana"; y iii) "Relaciones con la Comunidad y Accionar Solidario" (afectándose este último a causa de la Pandemia COVID-19 y las medidas de distanciamiento social y Estado de Emergencia que impera en la República Dominicana). **Evidencias** • Cronogramas y ejecución de los Programas Responsabilidad Social 2020 y 2021. • Programa de Responsabilidad Social SIPEN 2020 y 2021. • Correos Institucionales de Concientización, convocatoria y actividades de responsabilidad social. • Correos electrónicos sobre las campañas de apoyo a las diferentes causas detalladas arriba.	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de…..

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	1. Con el objetivo de conocer cuál es la percepción y los niveles de satisfacción de los ciudadanos/clientes, la SIPEN realiza cada año una **"Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a las Partes Interesadas".** Según los resultados obtenidos de la encuesta, el 88.5% de los encuestados consideró haber recibido un trato con igualdad, simpatía y flexibilidad. 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, correspondiente al período 2020 y 2021, 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, como parte de la ejecución del Programa de Responsabilidad Social del año 2020 y 2021 se han realizado diversas actividades solo a lo interno de la institución; esto a causa de las limitaciones en función a la movilidad e interacción con equipos de trabajo asimismo con fundaciones, asilos, entre otros que ha causado la Pandemia COVID-19.	

	• **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 abarcado desde enero 2020 a junio 2021 quedaron descargados 1,967 KG de desechos sólidos no peligrosos, retirados por la empresa Green Love / Tomenca. Con esta cantidad de desechos recolectados, la SIPEN logró salvar la vida de 40.76 árboles. , así como también se contribuyó con el ahorro 6,043.4.60 KW de energía y el ahorro de 73,700.00 litros de agua. • **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. • **Implementación de 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. • Taller denominado, "Atrévete a ponerte en mi lugar", impartido por el Consejo Nacional de Discapacidad, (CONADIS) y la Fundación Pro-Bien al Personal de la SIPEN. • Charla Sobre el "Reciclaje y la Correcta Clasificación de los Desechos", impartida al personal administrativo de SIPEN, por la empresa Green Love. • Charla Sobre el "Clasificación de Residuos y Prácticas para tener una Oficina Verde", impartida por la empresa Green Love, al personal de SIPEN. • Charla Sobre "Concientización Ambiental", impartida al personal	

	administrativo de SIPEN, por el Ayuntamiento del Distrito Nacional. • Charla sobre el "Ahorro de Energía y Agua", impartido por el Ministerio de Energía y Minas, al personal de la SIPEN. • Charlas impartidas en conjunto a la Escuela Previsional a estudiantes de 5to. y 6to. de Secundaria, en el Colegio Dominico Chino y el Instituto Cultural Dominico Americano. • SIPEN continúa con el 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. • Colocación y uso de puestos de reciclaje en diferentes áreas de la institución. • Levantamiento de información para el Ahorro de la Energía Eléctrica, el Agua y la Preservación del medio Ambiente, dicho informe se remitió al Departamento de servicios Generales, para que se tomaran acciones respecto a la reparación y reemplazo de bombillas, posibles escapes de agua, etc. • 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 de los Océanos. • Correo informativo Día mundial del Árbol. • Correo informativo sobre la Regla de las 3R. • Correo informativo sobre la Preservación del Medio Ambiente.	

	• Correo informativo sobre Reducción y Reutilización del Papel. • Correo informativo Día mundial de Limpieza de las Playas. • Correo informativo Día mundial del Suelo y Tierra Fértil. • Correo informativo sobre "La Correcta Clasificación de los Desechos". **Evidencias** • Informe de Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas 2020. • Programa de Responsabilidad Social 2020 y 2021 • Informe del Programa de Responsabilidad Social 2020. • Ejecución del Programa de Responsabilidad Social 2020. • Evidencia de participación en jornada de limpieza de costas y reforestación. • Fotos de las actividades.	
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	2. Basado en los resultados obtenidos de la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas en el año 2020, un 91.38% de 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. El personal de la Superintendencia también fue apreciado de manera positiva, considerando el 92.25% de los encuestados que los colaboradores de SIPEN tienen excelente (55.35%), muy buen (26.19%) y buen (10.71%) conocimiento para responder sus consultas y manejar soluciones individuales.	

	El 95.19% de los empleados estiman de manera muy positiva y se encuentran conformes con la posición institucional referente a los postulados de Misión, Visión y Valores y el compromiso asumido basados en los criterios que se fomentan de ética, conducta e integridad, además con la transparencia que proyecta la institución. **Evidencias** • Informe de Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas, realizada en el mes de septiembre de 2020-2021. • Informe de Encuesta de Clima Laboral 2020.	
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).	3. El Plan Anual de Compras 2021 contempla las compras y contrataciones destinadas a promover el desarrollo de los micros, pequeñas y medianas empresas en cumplimiento a la Ley No. 488-08. De igual forma, nuestro Plan Anual de Compras afirma el compromiso de la institución con el desarrollo de las PyMES. Asimismo, se considera que el 95.19% de los empleados aprecian positivamente la forma en que la institución promueve la integración de equipos, así como el grado en que se percibe la gestión realizada por la alta dirección en torno a la medición del desempeño, estabilidad laboral, flexibilidad, responsabilidad social. ISMELY **Evidencias** • Informe de Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas. • Informe Encuesta de Clima Laboral 2020. • Plan Anual de Compras 2020-2021.	

4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).	4. Más del 80% de los encuestados los califica de manera positiva en el ámbito de acción de la entidad como tal, se abordaron otros temas de interés como su impacto en el medio ambiente, su impacto en la sociedad en 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. El 84.93% de los empleados aprecian positivamente la forma en que la institución promueve la integración de equipos, así como el grado en que se percibe la gestión realizada por la alta dirección en torno a la medición del desempeño, estabilidad laboral, flexibilidad y responsabilidad social. ISMELY **Evidencias** • Informe de Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas 2020-2021. • Informe de Encuesta de Clima Laboral 2020. • Programa de Responsabilidad Social 2020 y 2021.	
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	5. Un 57.41% considera entre excelente y muy buena la presencia de la SIPEN en los medios de comunicación en general y en lo relacionado con su responsabilidad social. Por otro lado, la percepción que tienen los ciudadanos respecto a la gestión medio ambiental de la institución, el resultado fue de un 92.58% de positividad. **Evidencias** • Informe de Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas 2020.	
6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación	6. Más del 92.58% de los encuestados los califica de manera positiva en el ámbito de acción de la entidad como tal, se abordaron otros temas de interés como su impacto en el medio ambiente, su impacto en la sociedad en	

	democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.	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. **Evidencias** • Informe de Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas 2020.	
7.	Opinión del público en 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.).	7. Más del 90% de las personas que completaron la "Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas" consideran como positivo el comportamiento ético de la SIPEN. 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 75.77% de los encuestados valora de manera positiva dichos aspectos. El 50.87% de los encuestados se siente muy satisfecho respecto a la disponibilidad, exactitud y transparencia de la información brindada, mientras que un 88.29% tuvo una valoración positiva, siendo el nivel de insatisfacción igual a un 3.5%. El portal web de la Superintendencia de Pensiones, mantiene en su sub-portal de Transparencia calificaciones elevadas manteniendo los principios e indicadores de transparencia que se desprenden de la Ley No. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública y de Gobierno Electrónico. Esto también es medible en la encuesta de clima laboral en la cual se verifica la valoración en cuanto a igualdad de oportunidades y trato justo. **Evidencias** • Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas 2020-2021. • Evaluación del Portal de Transparencia.	

	• Informe de Encuesta de Clima Laboral 2020.	
8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	8. 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. Uno de estos factores es relativo al impacto de la SIPEN en el medio ambiente. Un 92.58 % de los encuestados califica como positiva. Otro de los factores a considerar es relativo al impacto económico en relación a la sostenibilidad y calidad de vida, su comportamiento ético, participación democrática y su presencia en los medios de comunicación, más del 80% de los encuestados los califica de manera positiva. **Evidencias** • Informe de Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas 2020.	
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	9. Las partes interesadas consideran de forma general que la cobertura mediática de la SIPEN en los medios de comunicación es positiva en más del 78.7%. Por otra parte, la SIPEN realiza una medición continua de la cobertura mediática recibida en los medios a través de un análisis de las noticias publicadas en los medios y reportes diarios de prensa que comparte con sus colaboradores. Asimismo, informa a la población, a través de sus redes sociales, sobre las distintas actividades que realiza la institución dentro del marco de su programa de responsabilidad social. Cabe resaltar que la SIPEN implementó el índice de satisfacción de las actividades del programa de responsabilidad social, el cual establecerá un mecanismo de medición de la percepción sobre las actividades del programa de responsabilidad social, que permitan implementar mejoras al proceso.	

	Evidencias • Informe de Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios a Partes Interesadas 2020-2021. • Índice de satisfacción de las actividades del programa de responsabilidad social 2020. • Relación de sugerencias recibidas e incorporadas.	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	1. La SIPEN se preocupa en 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. Asimismo, el cumplimiento de lo establecido en el Programa de Responsabilidad Social, en el cual se han desarrollado hasta la fecha iniciativas para promover una cultura de reciclaje en la empresa. Con el objetivo de fomentar la preservación de recursos, la SIPEN, como parte de su Programa de Responsabilidad Social ha realizado las siguientes iniciativas: • **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. • **Implementación de 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.	

	Evidencias • Programa de Responsabilidad Social 2020 y 2021. • 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 de los Océanos. • Correo informativo Día mundial del Árbol. • Correo informativo sobre la Regla de las 3R. • Correo informativo sobre la Preservación del Medio Ambiente. • Correo informativo sobre Reducción y Reutilización del Papel. • Correo informativo Día mundial de Limpieza de las Playas. • Correo informativo Día mundial del Suelo y Tierra Fértil. • Correo informativo sobre "La Correcta Clasificación de los Desechos". • Charla Sobre el "Clasificación de Residuos y Prácticas para tener una Oficina Verde", impartida el Ministerio de Energía y Minas por la plataforma virtual Zoom, al personal de la SIPEN. • 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.	

	• Charlas impartidas en modalidad virtual en conjunto a la Escuela Previsional a estudiantes de 5to. y 6to. de Secundaria, en el Colegio Dominico-Américano y Colegio Dominico-Chino. • Verificación de luces y avisos ecológicos en áreas comunes.	
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	2. Para la SIPEN es importante mantener comunicación efectiva con los demás entes del sistema. En este tenor, realiza reuniones periódicas con el Sector Laboral, las Administradoras de Fondos de Pensiones, entre otros y acuerdos de cooperación interinstitucionales. **Evidencias** • Noticia página WEB sobre Escuela Previsional SIPEN continúa brindando capacitaciones en modalidad virtual. • Noticia página WEB sobre SIPEN participa en la VII Semana Económica y Financiera del Banco Central de la República Dominicana. • Noticia página WEB participa en Webinario de la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS). • Noticia página WEB La SIPEN y UNAPEC firman acuerdo de Cooperación Interinstitucional • Noticia página WEB Escuela Previsional SIPEN continúa brindando capacitaciones en modalidad virtual. • Noticia página WEB 78 personas capacitadas por la Escuela Previsional en el mes de junio. • Noticia página WEB sobre SIPEN y Policía Nacional se reúnen para revisar plan de pensiones de agentes policiales. • Noticia página WEB sobre SIPEN ofrece cursos gratuitos en	

	modalidad virtual sobre el Sistema Dominicano de Pensiones. • Noticia página WEB sobre consideraciones de la Superintendencia de Pensiones sobre el retiro anticipado de los ahorros previsionales. • Noticia página WEB SIPEN publica 4ta. versión de su Carta Compromiso al Ciudadano. • Noticia página WEB sobre Estudiantes de 5to. y 6to. de secundaria reciben seminarios sobre el Sistema Dominicano de Pensiones. • Noticia página WEB Escuela Previsional SIPEN continúa brindando capacitaciones en modalidad virtual.	
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	3. SIPEN recopila las informaciones relevantes 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. **Evidencias** • Reportes de prensa 2020-2021.	
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	4. Fomentando su valor de Compromiso Social, la SIPEN mantiene 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. **Evidencias** • Documentos soporte de ayudas 2020.	
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en	5. 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	

situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).	una conciencia de apoyo a las personas en situación de desventaja. En adición a esto, la SIPEN, 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, como también a instituciones públicas y a escuelas públicas. En adición a esto, 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. **Evidencias** • Facilidad de acceso a las instalaciones de la SIPEN para personas con discapacidad y/o embarazadas (rampa y parqueo debidamente identificado). • Sala de Lactancia. • Carta Compromiso al Ciudadano Cuarta Versión en Braille y Audio. • Contrato Fijo Personal con discapacidad visual.	
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	6. Para la SIPEN es importante mantener el apoyo a proyectos de desarrollo internacional y nacional, 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. 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. SAMANTHA **Evidencias** • VII Semana Económica y Financiera (SEF). • Participación de la SIPEN a la Reunión Técnica Anual, y el seminario: "Impactos macroeconómicos del sistema de pensiones dominicano, organizado por la Red de Pensiones en América Latina y el Caribe (Red PLAC). • Participación de la SIPEN en el seminario "Modelo actuarial de Honduras", presentado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), organizado por la Red de Pensiones en América Latina y el Caribe (Red PLAC) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). • Participación de la SIPEN en reunión con funcionarios del Instituto Mexicano de Seguridad Social (IMSS) y de la Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS) para evaluar experiencia de SIPEN en fomento de la educación previsional. • Participación de la SIPEN en el Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social realizado por la Organización Internacional de Seguridad Social (OISS). • Participación de la SIPEN en conferencia "Panorama y Retos de los Sistemas de Pensiones" efectuada en el marco del Ciclo de Conferencias organizado con ocasión del 90 Aniversario de la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú.	
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	7. Con el objetivo de fomentar una cultura de colaboración, la SIPEN participa continuamente en actividades de intercambio y divulgación de información a la población, tal como la Feria Económica y Financiera organizada por el Banco Central cada año, entre otras. La SIPEN en cumplimiento a su Programa de Responsabilidad Social, participa en las jornadas de limpieza de costas y de reforestación; dichas jornadas que fueron pospuestas a causa de la Pandemia COVID-19 y el Estado de	

	Emergencia y medidas de distanciamiento social adoptadas por el Gobierno Dominicano. **Evidencias** • VII Feria Semana Económica y Financiera del Banco Central de la República Dominicana. • Programa de Responsabilidad Social 2020 y 2021.	
8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).	8. La SIPEN realiza constantemente actividades que tienen como objetivo el intercambio de conocimientos de información con diferentes entidades. En ese sentido, se realizó un intercambio de conocimientos con la Superintendencia de Seguros, impartiendo cursos 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. SAMANTHA / ODALIS. 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). **Evidencias** • Noticia página WEB sobre SIPEN participa en la celebración de VII Semana Económica y Financiera del Banco Central de la República	

	Dominicana. • La SIPEN da a conocer los cuentos "Pensy, la abuelita tortuga y los ahorros mágicos", "Los ahorros de papá, una previsión de amor", y "La familia y los ahorros previsionales" escritos por las autoras dominicanas, Odalis Castillo y Emma Peña, en la celebración de VII Semana Económica y Financiera del Banco Central de la República Dominicana. • Participación de la SIPEN en la conferencia "Panorama y Retos de los Sistemas de Pensiones", en el marco del Ciclo de Conferencias organizado con ocasión del 90 Aniversario de la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú. • Participación de la SIPEN en la coordinación y logística de la Semana de la Seguridad Social, iniciativa liderada por el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS). • Participación de la SIPEN en reuniones Técnicas AIOS-BID "Mejores Sistemas de Pensiones para el mundo post-COVID-19" y la Reunión Anual AIOS 2021. • Participación de la SIPEN en los distintos seminarios organizados por la Red de Pensiones en América Latina y el Caribe (Red PLAC). • Participación de la SIPEN en reunión virtual con funcionarios del Instituto Mexicano de Seguridad Social (IMSS) y de la Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS) para evaluar experiencia de SIPEN en fomento de la educación previsional. • Reuniones de la SIPEN con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) para tratar el Plan Operativo Anual (POA), Políticas Transversales, entre otros temas. • Noticia página WEB sobre SIPEN ofrece cursos gratuitos en modalidad virtual sobre el Sistema Dominicano de Pensiones.	

9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	9. 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. Respecto al Manual de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso (DRH-MA-001) se incluyó un acápite para que el personal de nuevo ingreso conozca y ponga en práctica las medidas de prevención establecidas del documento **Protocolo de Prevención COVID-19.** **Evidencias** • Programa de Mantenimiento Preventivo. • Rampa y parqueo para Discapacidad. • Charla sobre Seguro de Riesgos Laborales. • Taller sobre Primeros Auxilios. • Instalación de dispensadores de gel anti-bacterial. • Evaluación y señalización preliminar de Ruta de Evacuación. • Protocolo de Prevención COVID-19 • Manual de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso (DRH-MA-001)	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	La SIPEN tiene un compromiso socialmente responsable con el medio ambiente, la educación, la salud y la gestión social, entre otros. Este compromiso lo demuestra a través de su programa de Responsabilidad Social, el cual es una de las prioridades de la institución que se desarrolló un cronograma de trabajo detallado, que actualmente está enfocado a formaciones internas con la finalidad de salvaguardar la salud de sus	

	colaboradores, en vista de la Pandemia. Las jornadas de Limpieza de Costas y las Jornadas de Reforestación, han quedado postergadas a causa de la Pandemia COVID-19, respetando las medidas de distanciamiento social y Estado de Emergencia impuesto por el Gobierno Dominicano. Respecto a la 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. Es preciso notar que, durante el período abarcado desde enero 2020 a junio 2021 quedaron descargados 1,967 KG de desechos sólidos no peligrosos, retirados por la empresa Green Love / Tomenca. Con esta cantidad de desechos recolectados, la SIPEN logró salvar la vida de 40.76 árboles, así como también se contribuyó con el ahorro 6,043.4.60 KW de energía y el ahorro de 73,700.00 litros de agua. **Evidencias** • Informe de Programa de Responsabilidad Social 2020. • Programa de Responsabilidad Social 2021.	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con…..

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
• Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	1.- 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, la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos y de los Objetivos de Calidad, donde se puede 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 claves de la institución, los cuales son administrados de forma general por la Dirección	

	de Planificación y Desarrollo. 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. El uso de documentos de control, tales como la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos y la Matriz de Seguimiento de los Objetivos de Calidad, permite apreciar las metas propuestas y el nivel de desempeño real de los diferentes procesos. Estos registros despliegan la cantidad, calidad y nivel de avance en los objetivos claves de la Institución, los cuales son administrados y monitoreados por la Dirección de Planificación y Desarrollo, velando por el cumplimiento de las metas pautadas desde cada dirección. La calidad de la prestación de los servicios se apoya directamente en los Objetivos de Calidad y es revisada en las reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad. Para el año 2021 se está brindando seguimiento a cuatro (4) Objetivos de Calidad, quedando su eficiencia y eficacia verificada a través del uso de indicadores, cuyas mediciones reflejan que se logró superar la meta propuesta para todos los casos. Igualmente, para este año se continua con el monitoreo de los Objetivos de Calidad y de los diferentes procesos por áreas. **Evidencias** • Matriz de seguimiento a la efectividad de los procesos 2020 y 2021. • Matriz de seguimiento a los Objetivos de Calidad 2021. • Encuestas Servicios Presenciales 2020-2021. • Encuesta Servicios en Línea Portal Web 2020-2021 • Encuesta de Partes Interesadas 2020-2021. • Revisión por la Dirección y Acta de reunión 2020 y 2021	

	• Encuesta de Satisfacción Capacitación Virtual. • Encuesta de Satisfacción del Sub Portal Web de Educación Previsional.	
• Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	2.- Con el fin de mejorar las principales actividades y servicios ofrecidos a sus beneficiarios directos de una forma eficiente, la SIPEN lleva a cabo un proceso de análisis y estadísticas de los resultados de la satisfacción al cliente, calidad del servicio, quejas, reclamaciones, sugerencias del cliente o parte Interesada, y resultados de las evaluaciones a la satisfacción al cliente. Precisamente, uno de los Objetivos de Calidad de la SIPEN consiste en lograr un nivel de satisfacción de los usuarios de los productos y servicios prestados y/o partes interesadas en un 87% promedio o más. Este compromiso es medido a través de tres índices, a saber, Índice de satisfacción a los servicios presenciales, Índice de satisfacción de los servicios en el Portal 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 tiene que durante todo el año 2020, se alcanzó el 100%. En lo referente, a los servicios en el Portal Web, se alcanzó un 84.47% para el cuarto trimestre de 2020. Cabe resaltar que 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). **Evidencias** • Informe de Resultados Encuesta. • Servicios en línea.	

	• Informe Encuesta Satisfacción a Usuarios Presenciales 2020. • Matriz de Consultas Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) 2020-2021. • Informe mensual Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) 2020 y 2021. • Cronograma de trabajo Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) 2020 y 2021. • Listado de capacitaciones presenciales y virtuales realizadas a través de la Escuela Previsional SIPEN. • Índice General de Satisfacción de los servicios brindados por la Escuela Previsional SIPEN.	
• Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	3.- La SIPEN es una entidad certificada en ISO 9001: 2015, por lo cual se maneja de acuerdo a estándares de calidad internacionales y maneja sus operaciones de acuerdo al compromiso establecido en su Carta Compromiso al Ciudadano 4ta. Versión aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Como parte de esta labor, posee indicadores que miden el nivel de calidad dentro del sistema, incluyendo aquellos relacionados con el cumplimiento de los requisitos del cliente y la prestación de los servicios. Estos se encuentran en la Matriz de Seguimiento a los Objetivos de la Calidad y en la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos. **Evidencias** • Carta Compromiso al Ciudadano 4ta versión. • Captura de pantalla Certificación ISO 9001:2015. • Matriz de seguimiento a la Efectividad de los Procesos.	

	• Matriz de seguimiento a los Objetivos de Calidad. • Matriz Indicadores Carta Compromiso al Ciudadano.	
• Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	4.- La Superintendencia de Pensiones ha realizado varios acuerdos interinstitucionales, los cuales son remitidos a las direcciones donde aplique su ejecución para su cumplimiento. Como ejemplo, las reuniones sostenidas por la Dirección de Estudios en el marco del convenio UNAPEC-SIPEN a los fines de implementar una Especialidad en Sistema de Pensiones. Todos los acuerdos están establecidos un marco de cooperación e interacción institucional para impulsar y promover, en sus respectivos ámbitos, una cultura de defensa de la competencia que se manifieste en los derechos previsionales de los afiliados al sistema a un mayor nivel de calidad, eficiencia y eficacia. A través de la Matriz de Seguimiento de elaboración de contratos y de efectividad de procesos jurídicos, la Dirección Jurídica da seguimiento a la ejecución de los contratos y a sus respectivos porcentajes de cumplimiento, así como las metas a cumplir, de forma trimestral. En tal sentido, cabe señalar que durante el año 2020 se cumplió al 100% con las obligaciones de los contratos. La tendencia ha sido la misma para 2021, logrando hasta el momento un cumplimiento del 100%. El escenario fue el mismo para los indicadores de efectividad de los procesos jurídicos, durante 2020 y en lo que va de 2021, se ha cumplido con el 100% de las responsabilidades asumidas en materia jurídica. CARMEN PICHARDO **Evidencias** • Convenio de Colaboración entre el Universidad APEC (UNAPEC) y SIPEN. • Convenio de Colaboración entre Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) y SIPEN. • Convenio de Colaboración entre el Instituto Tecnológico de Santo	

	Domingo (INTEC) y SIPEN.. • Matriz de Seguimiento de elaboración de contratos. • Matriz de efectividad de procesos jurídicos.	
• Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	5.- 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, esto con el objetivo de verificar que esta entidad opera con eficacia, eficiencia, economía, ética y equidad, así como verificar la existencia y cumplimiento de un Plan Operativo Institucional con una adecuada y efectiva planificación, organización, dirección y control de sus operaciones. Una de las mejoras alcanzadas como resultado de las auditorías financieras realizadas, es la elaboración del presupuesto anual en base al costo por cada actividad programada dentro del Plan Operativo Anual (POA), mejorando la ejecución oportuna de los planes y proyectos contemplados, a través de una gestión administrativa y financiera efectiva. 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 100 puntos para el mes de abril de 2021. **Evidencias** • Auditoría Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) 2016 - 2020 • Informe Auditoría Estados Financieros. • Informe evaluación de la sección de Trasparencia por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. • Informe de Auditoría de seguimiento de la recertificación ISO 9001:2015.	

• Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. • Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	6.- 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) realizado por CEM Benchmarking, bajo la contratación de AIOS con otras Superintendencias de Sistemas de Capitalización Individual. Además se realizan estudios comparativos de prácticas y normativas de otras Superintendencias a nivel internacional. **Evidencias** • Informe AIOS-CEM. • Correos AIOS-CEM. 7.- La Superintendencia de Pensiones ha estado implementando soluciones tecnológicas que impactan directamente en los servicios que brinda la institución, los cuales han contribuido a aumentar 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. En el mismo tenor, podemos apreciar los siguientes: • Desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, aplicación que ha sido creada con la finalidad de que el Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC pueda gestionar las matrices de riesgos, planes de acción y, tratamiento de la seguridad de la información y el manejo de los controles de la Norma ISO-27001. • Diseño de un sistema de gestión administrativa de la Escuela Previsional. • Establecimiento de un protocolo a través del cual se requiera que se apliquen pruebas de monitoreo de forma periódica al personal de recepción sobre el conocimiento del Protocolo de Atención al Cliente. • Adquisición de una herramienta de seguridad, la cual es una solución integral para toda la gestión de registros y desafíos de seguridad en la red. Ofrece funciones de recopilación de registros, análisis,	

	correlaciones y archivado en tiempo real que ayudan a proteger datos confidenciales. • Adquisición de una herramienta integrada de gestión de red, infraestructura de TI de manera eficiente, rendimiento de los servidores virtuales y físicos, alertas basadas en correo electrónico, informes personalizados y vistas instantáneas de cualquier anomalía en el funcionamiento de los equipos, igualmente realiza la proyección de la gestión capacidad, diagnóstico de fallas y solución de problemas. Actualmente, bajo el nuevo esquema, el contenido del viejo CD-Card se carga un subportal web del Boletín, y dicho enlace se envía trimestre tras trimestre, a través de una plataforma de envío masivo de correos, que es capaz de personalizar el mensaje a cada destinatario, tanto interno como externo. Logrando de tal modo una reducción importante en recursos tanto económicos como ambientales y visualizar en tiempo real quienes, cuantos, y desde donde acceden al subportal web del Boletín para aprovechar el contenido, y sobre todo llegar a más usuarios que anteriormente no tenían acceso al CD-Card. Según las últimas estadísticas de la plataforma Mailchimp, del Boletín durante el periodo julio 2020 a marzo 2021 se ha hecho un envió digital a 1,130 usuarios externos, radicados fundamentalmente en RD (55%) y en EE.UU. (37%), entre otros (7%), con una tasa de entrega de un 93%, y un promedio de 5 aperturas por cada10 envios. **Evidencias** • Documento uso de Cloud Computing. • Carta Compromiso al Ciudadano 4ta versión en sistema Braille y Audio MP3. • Sistema de recepción de consultas a la Oficina de Acceso a la	

	Información Pública. • Imagen del sub portal web del boletín trimestral. • Desarrollo de nuevos sistemas de TI.	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
• La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	1. La SIPEN utiliza diferentes herramientas para la medición de sus procesos, de forma periódica, mediante las cuales las distintas direcciones reportan la ejecución de las actividades programadas y sus porcentajes de avance (%). Todos los indicadores son consolidados y se despliega el grado o nivel global de avance en los objetivos de la institución. En las reuniones de la Revisión por la Dirección, se revisan estos indicadores, se definen las estrategias correspondientes y se toman acciones correctivas. Con respecto a la gestión de riesgos, se han llevado a cabo las siguientes actividades: - Se impartieron talleres orientados a lograr que los representantes de cada área asimilaran el pensamiento basado en riesgos, que promueve la norma ISO 9001:2015. - Se realizó un análisis de los procesos de la SIPEN, identificando los riesgos relacionados a los mismos y las acciones que se prevén tomar para mitigarlos. - Se llevó a cabo la siguiente metodología: identificación de riesgo (Macroproceso y Riesgo Potencial), identificación de causa(s), Evaluación de nivel de riesgo (Impacto x Probabilidad), Planificación de acciones para mitigar el riesgo. **Evidencias** • Matriz de Riesgos de los procesos.	

	• Lista de asistencia a Taller de Gestión de Riesgos. • Informes Mensuales. • Acta de Revisión Por la Dirección 2020-2021. • Matriz de Seguimiento a la efectividad de los procesos (**DPD-FO-023**). • Matriz de seguimiento a los objetivos de Calidad (**DES-OD-002**). • Actas de Reuniones Comité de Calidad. • Reporte de Seguimiento a las acciones correctivas preventivas y de mejora.	
• Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).	2. Para un óptimo desempeño institucional, anualmente se designan los recursos, acorde al presupuesto anual, en donde se distribuyen los recursos de acuerdo a los objetivos definidos en el Plan Estratégico. En cuanto a la Gestión del Recurso Humano y el Conocimiento, la institución ha definido estrategias para el logro de estos objetivos: - 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. - La entidad está centralizada en un solo edificio, compuesto por cinco niveles, los cuales están distribuidos en cubículos y oficina de manera armónica, lo que favorece un buen ambiente laboral. - 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 encargada de los reportes y seguimiento a los mismos. 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 de 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. **Evidencias** • Programa de Capacitación 2020 y 2021. • Plan de Capacitación 2021. • Proceso de Gestión del Conocimiento Institucional **DRH-PR-005.** • Cronograma de Recursos Humanos 2020 y 2021. • Herramientas para la aplicación de la evaluación del Desempeño. • Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento del Personal (**DRH-PR-002**).	

	• Programa de Mantenimiento a la Infraestructura. • Ejecución del Cronograma de Mantenimiento. • Programa de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos. • Captura de pantalla del portal Gestión del Conocimiento.	
• Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	3. 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 mejora continua de nuestros procesos mediante el análisis y revisión al desempeño de estos, dando seguimiento a los resultados de los indicadores de gestión establecidos en cada una de las áreas, en las reuniones de revisión por la dirección y en las auditorías internas de calidad. Entre las mejoras implementadas actualmente podemos mencionar, el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, aplicación creada con la finalidad de que el Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC pueda gestionar las matrices de riesgos, planes de acción y, tratamiento de la seguridad de la información y el manejo de los controles de la Norma ISO-27001; asimismo, el diseño de un sistema de Gestión Administrativa de la Escuela Previsional; de cara al servicio al cliente, se estableció un protocolo a través del cual se requiera que se apliquen pruebas de monitoreo periódicamente al personal de Recepción sobre el conocimiento del Protocolo de Atención al Cliente. Con anteriormente, los boletines se enviaban a los usuarios externos de manera impresa y en un CD-Card que contenía la versión en PDF y las series históricas de los datos estadísticos. Este método tenía primordialmente dos grandes debilidades, la primera lo era el alto costo económico de elaborar grandes cantidades de CD's; y segundo y no menos importante, que no permitía ver el alcance que este insumo lograba en el público objetivo. Actualmente, bajo el nuevo esquema, el contenido del viejo CD-Card se carga un subportal web del Boletín, y dicho enlace se envía trimestre tras	

	trimestre, a través de una plataforma de envío masivo de correos, que es capaz de personalizar el mensaje a cada destinatario, tanto interno como externo. Logrando de tal modo una reducción importante en recursos tanto económicos como ambientales, y poder visualizar en tiempo real quienes, cuantos, y desde donde acceden al subportal web del Boletín para aprovechar el contenido, y sobre todo llegar a más usuarios que anteriormente no tenían acceso al CD-Card. Según las últimas estadísticas de la plataforma Mailchimp, del Boletín durante el periodo julio 2020 a marzo 2021 se ha hecho un envió digital a 1,130 usuarios externos, radicados fundamentalmente en RD (55%) y en EE.UU. (37%), entre otros (7%), con una tasa de entrega de un 93%, y un promedio de 5 aperturas por cada10 envíos. - Disminuir los costos internos con la reducción de papeles y simplificación de procesos por su automatización. - Disminución del número y tiempo de tramitación de las quejas y Consultas que realiza el Ciudadano. - Eficientización en la Supervisión de las Administración de Fondos de Pensiones (AFP). **Evidencias** • Imagen con acceso a subportal web del boletín trimestral. • Imagen de nuevo ERP de AVACOMP. • Carta Compromiso al Ciudadano 4ta versión. • Matriz de seguimiento a la efectividad de los procesos. • Matriz de seguimiento a los Objetivos de Calidad. • Portal Web de la SIPEN. • Relación de Aplicaciones.	

• Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	• Ejecución Presupuestaria. • Encuestas de Satisfacción de nuestros clientes internos (Clima Laboral). 4. La SIPEN realiza estudios de Benchmarking para establecer metas de acuerdo a 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. 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 de los cambios en éstos, algunas de las experiencias estas son: - Experiencia de la Valoración de Fondos de Pensiones en Países de América Latina. - Participación de la SIPEN en el "Modelo actuarial de Honduras", presentado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), organizado por la Red PLAC del Banco Interamericano de Desarrollo. - Participación de la SIPEN en sobre el Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social realizado por la Organización Internacional de Seguridad Social (OISS). - Participación en las Reuniones Técnicas AIOS-BID "Mejores Sistemas de Pensiones para el mundo post-COVID-19" y la Reunión Anual AIOS 2021, ambas efectuadas virtualmente. - La SIPEN ofreció la conferencia "Sistema Previsional en el contexto de la realidad socioeconómica dominicana: retos y oportunidades. - Participación en la VII Semana Económica y Financiera del Banco Central de la República Dominicana. - Participación de la SIPEN en reuniones de la Comisión Técnica	

	para la elaboración de la planificación estratégica del sector Seguridad Social para los años 2021-2025. 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 a los criterios y métodos establecidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). **Evidencias** - Imagen con acceso a Sub Portal web del Boletín trimestral. - Agenda de la Escuela Previsional. - Reporte de Seguimiento a las Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora. - Matriz de Seguimiento a la Efectividad de Procesos. - Matriz de seguimiento a los Objetivos de calidad. - Informe sobre la Experiencia en la Valoración de Fondos de Pensiones en Países de América Latina. - Acta de Revisión por la Dirección.	
• Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	5. La Superintendencia de Pensiones lleva a cabo una agenda de trabajo permanente interinstitucional con diferentes Instituciones del Sistema, tales como: - La SIPEN y UNAPEC firman acuerdo de Cooperación	

	Interinstitucional. - Superintendencia de Seguros. - ProCompetencia. - Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). - Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP). - Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (ISES-CODIA) y el Instituto de Seguridad Social del CODIA. - Instituto Cultural Dominico – Americano - Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA) - Instituto de Seguridad Social del Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (ISES-CODIA) - Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) **Evidencias** • Actividades y agenda de la Escuela Previsional. • Acuerdo entre ProCompetencia y SIPEN. • Acuerdo entre la universidad Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) y SIPEN. • Acuerdo entre Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) y SIPEN. • Acuerdo entre el Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA) y el Instituto de Seguridad Social del	

	CODIA (ISES-CODIA) y SIPEN. • Carta Remisión Informes de resultados inspecciones aseguradoras. • Plan de Inspección Aseguradoras. • Remisión Información Matrices Plan Operativo Anual (POA) 2020. • Acuerdos Interinstitucionales.	
• Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	6. La SIPEN cuenta con una plataforma y estructura informática moderna y compatible con interfaces de redes y servicios tecnológicos de alto nivel. Ofrece a su personal la oportunidad de participar en cursos, charlas, y capacitaciones llevadas a cabo en forma semi-presencial, a través de métodos de formación electrónicos acorde con las tendencias actuales. Asimismo, la SIPEN cuenta con un portal web de educación previsional, donde se puede acceder a material digital sobre temas del Sistema, para público de todas las edades. Este portal tiene a disposición una "Escuela de Educación Previsional" para cursos online donde los ciudadanos se pueden inscribir sin ningún costo y tomar las clases online y para su dirección se desarrolló un sistema de gestión administrativa de la Escuela Previsional, que permite, entre otras cosas: planificación de las actividades formativas, módulos de notificaciones (vía correo electrónico) del personal planificado para las capacitaciones presenciales, módulo de reportería y consultas, clasificar por el tipo de taller impartido y código de la capacitación, control del registro de los contactos de entidades públicas, privadas y/o ciudadano común, participantes en los eventos de la escuela, control de los registros de recepción y respuestas a las quejas y sugerencias, durante todo el proceso formativo, control del registro de los resultados de las evaluaciones de satisfacción de los talleres impartidos y Módulo de control estadístico sobre las actividades de la escuela, entre otros. En el mismo tenor, la creación de una plataforma en la cual el usuario carga directamente la información que va a publicar en la página web institucional, notificando así al Departamento Publicaciones, quien se encargará de pasar	

	esta información a producción. 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 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 millardos de hojas de diferentes departamentos. **Evidencias** 1. Sistemas Mejorados: • Sistema Lista de Chequeo de Sobrevivencia / Ingreso Tardío. • Sistema de Gestión Administrativa de la Escuela Previsional. • Sistema de Carga de Documentos al Portal Web. • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información • Desarrollo del Sistema de Inventario de Recursos TIC • Portal de Educación Previsional. • Sistema de Administración de la Escuela Previsional	
• Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.	7. 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: - Continua actualización de la base de datos de afiliados fallecidos. - Actualización de los expedientes de los empleados de la entidad. - Mejoras a nivel operativo. - Supervisión de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Compañías de Seguros y Planes de Pensiones existentes. - Efectivo Control Interno. **Evidencias** • Auditoría 2020, 2021 Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS). • Matriz Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). • Auditorias de Seguimiento a la Certificación ISO 9001:2015. • Matriz de seguimiento a la efectividad de los procesos. • Matriz de seguimiento a los Objetivos de Calidad. • Auditoría Cámara de Cuentas.	
• Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	8. 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). La SIPEN en su proceso de mejora continua, ha logrado la recertificación de la NORTIC A2:2016, para el desarrollo y gestión de los medios web del Estado Dominicano; NORTIC A3:2014, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano; NORTIC A4:2014, sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano; NORTIC A5:2015, sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado	

	Dominicano; NORTIC A6:2016, sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano; NORTIC A7:2016, norma para la seguridad de las tecnologías de las información y comunicación en el Estado Dominicano y NORTIC E1:2014 para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales, por parte del Director General de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC), en vista de las acciones de acoger las directrices y recomendaciones que deben seguir todos los organismos del Estado para lograr y mantener altos estándares en sus websites oficiales de cada institución pública. Estas certificaciones se mantienen en constante monitoreo y actualización, con la finalidad de conservar la calidad de las publicaciones y el manejo de la página web institucional. En el año 2020, la institución obtuvo la certificación internacional de la Norma ISO 27001:2014 sobre Gestión de Seguridad de la Información. Es propicio destacar el ranking sectorizado al 2021 del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICge) del Estado Dominicano, la SIPEN en el año 2020 se encuentra situada dentro del (1er) primer lugar entre las instituciones del sector Seguridad Social, con una puntuación de 96.50%, en el mismo tenor, se posiciona en el lugar No. 8 dentro de los primeros lugares, de todas las entidades del gobierno. Evidencias • Certificación NORTIC Portal Web. • Fotos medallas de Oro y Certificaciones Participación al Premio Nacional a la Calidad. • Certificaciones Normas NORTIC A2, A3, A4, A5, A6, A7 y E1. • Certificado de Reconocimiento NORTIC DE ORO 2020. • Primer lugar entre los organismos descentralizados del Estado que cumplen fielmente con la aplicación de la Ley No. 200-04, sobre Libre Acceso a la Información Pública, de acuerdo al 6to. Monitoreo	

	publicado por Participación Ciudadana. • Primer lugar transparencia instituciones del estado • Auditorías de Seguimiento a la Certificación ISO 9001:2015. • Informe del Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano, 8va. edición, 2021. Ranking ITICge.	
• Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	9. 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 Políticas de Control Interno). La entidad invierte recursos en certificados financieros con plazos variables con el objetivo de obtener un mejor rendimiento, basado en un análisis coste- beneficio. **Evidencias** • Informes sobre la Ejecución Presupuestaria. • Ver informes de Auditorias en Portal Web de la SIPEN. • Colocación de datos financieros y presupuestarios en Portal Web. • Relación de Certificados Financieros. • Abiertos y Cancelados.	
• Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	10. Producto de las Auditorías Financieras que ha realizado el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) y la Cámara de Cuentas, se han identificado e implementado oportunidades de Mejoras en procesos Financieros, tales como: - Elaboración del Presupuesto Anual en base al costo de cada	

	actividad a realizar que se encuentre contenida en Plan Operativo Anual (POA). **Evidencias** • Plan Operativo Anual (POA) 2020. • Ejecución Presupuestaria 2020 y 2021.	
• Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	11. La SIPEN a través del Plan Estratégico, así como el Plan Operativo Anual (POA), el presupuesto Físico y Financiero, 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. Una adecuada planificación del gasto en: - Compras (Plan Anual de Compras). - Adquisiciones a menor coste utilizando la comparación de precios. - Implementación de facilidades tecnológicas para reducir la burocracia, tiempo, papeles y eficientizar los procesos. - Reducción del Consumo Energético. - Sustitución de Contratos de servicios fijos (Igualas) por servicios a requerimiento. - Inclusión de servicios en la NUBE para la reducción de los costos en licencias informáticas. **Evidencias** • Imagen con acceso Sistema Integrado (ERP) AVACOMP. • Servicios en la NUBE (NAP del Caribe, Office 365) • Plan Anual de Compras. • Relación de aplicaciones tecnológicas implementadas.	

	• Informe de Gestión Dirección Administrativa Financiera (DAF).	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento "Modelo CAF 2013", las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.