



Código: DES-MC-001

Versión No.: 04

Página 1 de 37

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD

Manual de Calidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Director de Planificación y Desarrollo	Coordinador Administrativo y Financiero	Superintendente

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad de la SIPEN. Versión vigente. Prohibida su reproducción total o parcial. Cualquier copia impresa es considerada “No Controlada” y sólo sirve para consulta.

MANUAL
MANUAL DE CALIDAD
ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
1. DEFINICIONES	4
2. INTRODUCCIÓN	5
2.1. Reseña Histórica e Información General de la SIPEN	5
2.2. Funciones de la Superintendencia de Pensiones	5
2.3. Objetivos Institucionales de la SIPEN.....	6
3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)	7
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	7
4.1. Requisitos Generales	7
4.2. Requisitos de la Documentación	8
4.2.1. Documentación del SGC	8
4.2.2. Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.....	9
4.2.3. Control de Documentos	9
4.2.4. Control de Registros	11
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	11
5.1. Compromiso de la Dirección	11
5.2. Enfoque al Cliente	12
5.3. Política de la Calidad.....	12
5.4. Planificación	13
5.4.1. Objetivos de la Calidad.....	13
5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	13
5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	14
5.5.1. Responsabilidad y Autoridad	14
5.5.2. Representante de la Dirección	15
5.5.3. Comunicación Interna.....	15
5.6. Revisión por la Dirección	16
5.6.1. Generalidades	16
5.6.2. Información para la Revisión.....	16
5.6.3. Resultados de la Revisión	17
6. GESTIÓN DE RECURSOS	17
6.1. Suministro de Recursos	17
6.2. Recursos Humanos	17
6.2.1. Generalidades	17
6.2.2. Competencia, Formación y Toma de Conciencia	17

MANUAL
MANUAL DE CALIDAD


6.3.	Infraestructura.....	18
6.4.	Ambiente de Trabajo	19
7.	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	19
7.1.	Planificación del Servicio	19
7.2.	Procesos Relacionados con Clientes.....	20
7.2.1.	Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio	20
7.2.2.	Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio	21
7.2.3.	Comunicación con el Cliente	22
7.3.	Diseño y Desarrollo	23
7.4.	Compras.....	23
7.5.	Realización del Servicio	24
7.5.1.	Control de la Realización del Servicio.....	24
7.5.2.	Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio	26
7.5.3.	Identificación y Trazabilidad	26
7.5.4.	Propiedad del Cliente.....	27
7.5.5.	Preservación del Producto (Exclusión Permisible)	28
7.6.	Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición	28
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	30
8.1.	Generalidades	30
8.2.	Seguimiento y Medición.....	31
8.2.1.	Satisfacción del Cliente	31
8.2.2.	Auditoría Interna.....	31
8.2.3.	Seguimiento y Medición de los Procesos	32
8.2.4.	Seguimiento y Medición del Servicio	32
8.3.	Control del Servicio No-Conforme	33
8.4.	Análisis de Datos	33
8.5.	Mejora	34
8.5.1.	Mejora Continua	34
8.5.2.	Acciones Correctivas y Preventivas.....	34
9.	NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS.....	35

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD

1. DEFINICIONES

- **Servicio no conforme:** Es todo servicio prestado por la entidad a sus clientes, cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas o los requisitos previamente establecidos.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requerimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Concesión:** Consiste en la autorización que se ofrece para utilizar insumos o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos definidos.
- **Acción inmediata:** Es la que se toma sobre el servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Auditoría interna de calidad:** Proceso sistemático, independiente y documentado que realiza internamente la organización, para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar el grado en que se cumplen los requisitos, las políticas, normas y procedimientos.
- **Auditor/a interno/a de la calidad:** Persona calificada para realizar auditorías internas de calidad.
- **Evidencia:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de un hallazgo. Se consideran como evidencias los registros, declaraciones de hecho o cualquier otra información verificable.
- **SDSS:** Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- **Tesorería de la Seguridad Social (TSS):** Entidad responsable del recaudo, distribución y pago de los recursos financieros del SDSS, y de la administración del Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR).

	Código: DES-MC-001
	Versión No.: 04
	Página 5 de 37
MANUAL	
MANUAL DE CALIDAD	

2. INTRODUCCIÓN

2.1. Reseña Histórica e Información General de la SIPEN

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) es el organismo responsable de la supervisión y regulación del Sistema Previsional Dominicano. Según estipula la Ley 87-01, la SIPEN es una entidad estatal autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, encargada de proteger los derechos previsionales de los afiliados al Sistema, vigilar la solvencia de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y contribuir al fortalecimiento y sostenibilidad del Sistema Dominicano de Pensiones.

2.2. Funciones de la Superintendencia de Pensiones

Entre las funciones de la SIPEN destacan las siguientes:

- Supervisar la correcta aplicación de la Ley 87-01 y sus normas complementarias, así como de las Resoluciones del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y de la propia Superintendencia, en lo concerniente al sistema previsional del país.
- Autorizar la creación y el inicio de las operaciones de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) que cumplan con los requisitos establecidos por la Ley 87-01 y el Reglamento de Pensiones; así como mantener un registro actualizado de las mismas y de los promotores de pensiones.
- Supervisar, controlar, monitorear y evaluar las operaciones financieras de las AFP, y verificar la existencia de los sistemas de contabilidad independientes.
- Fiscalizar a las AFP en lo concerniente a las inversiones del Fondo de Pensiones, según los riesgos y límites de inversión dictados por la Comisión Calificadora de Riesgos y Límites de Inversión (CCRYLI), en lo relativo a la entrega de los valores bajo custodia del Banco Central de la República Dominicana.
- Regular, controlar y supervisar los fondos y cajas de pensiones existentes.

MANUAL


MANUAL DE CALIDAD

- Fiscalizar a las AFP en cuanto a su solvencia financiera y contabilidad; a la constitución, mantenimiento, operación y aplicación de la garantía de la rentabilidad; al fondo de reserva de fluctuación de rentabilidad; a las carteras de inversión y al capital mínimo de cada AFP.
- Requerir de las AFP el envío de la información sobre inversiones, transacciones de valores y otras, con la periodicidad que estime necesaria.
- Fiscalizar a las compañías de seguros en todo lo concerniente al seguro de vida y discapacidad de los afiliados y a la administración de las rentas vitalicias de los pensionados, con la colaboración de la Superintendencia de Seguros.
- Velar por el envío a tiempo y veraz de los informes semestrales a los afiliados sobre el estado de situación de su cuenta personal.
- Someter a la consideración del CNSS las iniciativas necesarias en el marco de la Ley 87-01 y sus normas complementarias, orientadas a garantizar el desarrollo del sistema, la rentabilidad de los fondos de pensiones, la solidez financiera de las AFP y la libertad de selección de los afiliados.

2.3. Objetivos Institucionales de la SIPEN

- Proteger los derechos previsionales de los afiliados y beneficiarios.
- Velar por la transparencia del mercado y el cumplimiento de la Ley 87-01 y sus normas complementarias.
- Garantizar la solvencia y eficiencia de los entes del Sistema Previsional.
- Ser una Superintendencia altamente competitiva, moderna y eficaz.

Como apoyo a los objetivos institucionales de la organización se han definido una Misión, Visión y Valores, los cuales figuran en el documento controlado Misión, Visión y Valores Institucionales (DES-OD-001).

	Código: DES-MC-001
	Versión No.: 04
	Página 7 de 37
MANUAL	
MANUAL DE CALIDAD	

3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

El presente Manual define el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implementado en la Superintendencia de Pensiones, el cual fue diseñado siguiendo los requerimientos de la Norma ISO-9001:2008. De igual modo, hace referencia a los documentos internos del SGC, en los cuales se describen con mayor detalle los procesos y las políticas de la organización.

La certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la SIPEN pretende validar y fortalecer la capacidad de la institución para proporcionar todos los servicios ofrecidos, de conformidad con sus funciones de Regulación, Autorización, Estudio, Divulgación, Supervisión y Fiscalización del Sistema Dominicano de Pensiones, garantizando los derechos previsionales de los afiliados y sus beneficiarios.

Su implementación, sostenimiento, evaluación y monitoreo están bajo la responsabilidad del Representante de la Dirección, con el apoyo directo del Comité de Calidad.

Se considera excluida del alcance del SGC la siguiente cláusula de la Norma ISO-9001:2008:

7.5.5 Preservación del Producto

La justificación de dicha exclusión se detalla en el desarrollo del presente Manual de Calidad.


4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. Requisitos Generales

La Superintendencia de Pensiones ha establecido, documentado e implementado su Sistema de Gestión de la Calidad, el cual se mejora continuamente y cumple con los requisitos de la Norma ISO-9001:2008. En efecto, han sido identificados los procesos básicos del referido sistema, así como su secuencia e interacción, los cuales se presentan en el Mapa de Interrelación de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (DPD-MP-001).

Asimismo, han sido implantados los métodos y criterios para asegurar la eficacia de los procesos identificados como claves. Para ello se han establecido objetivos, indicadores, medios de verificación, responsables y mecanismos, con la finalidad de asegurar la disponibilidad de información para dar seguimiento, medir y analizar los procesos.

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad de la SIPEN. Versión vigente. Prohibida su reproducción total o parcial. Cualquier copia impresa es considerada "No Controlada" y sólo sirve para consulta.

	Código: DES-MC-001
	Versión No.: 04
	Página 8 de 37
MANUAL	
MANUAL DE CALIDAD	

La medición de la eficacia de los procesos se evidencia a través de la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos (DPD-FO-023).

En adición, la SIPEN garantiza el control adecuado de los procesos y la implementación de acciones para alcanzar los resultados planificados, de acuerdo a los lineamientos de la Norma ISO-9001:2008 y al diseño, formulación e implementación de un sistema de planificación estratégica que dispone de un monitoreo y evaluación permanente, para lo cual:

- Ha establecido los procesos necesarios para el SGC y su aplicación, determinando la secuencia e interacción existente.
- Ha definido los criterios y los métodos necesarios para asegurar la eficacia de los procesos y la sistemática para su control.
- Asegura la disponibilidad de recursos e información para realizar el seguimiento de la medición cuando sea aplicable y el análisis de los procesos.
- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y asegurar la mejora continua.

4.2. Requisitos de la Documentación

4.2.1. Documentación del SGC

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la SIPEN incluye:

- Las declaraciones documentadas de la Política y Objetivos de la Calidad. Ver las secciones 5.3 y 5.4.1 de este Manual y los documentos relacionados.
- El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (**DES-MC-001**).
- Los procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO- 9001:2008, los cuales aparecen citados en los capítulos correspondientes de este Manual y en la **Lista Maestra de Documentos (DPD-LI-001)**, conjuntamente con los procedimientos establecidos por la SIPEN para el control de las operaciones y requeridos por las normas vinculantes.

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD

- d) Los registros de calidad requeridos por la Norma ISO-9001:2008 y los definidos en los diferentes procesos para proporcionar evidencia de la correcta aplicación de los mismos y del SGC. Ver **Lista Maestra de Registros (DPD-LI-002)**.
- e) La documentación de origen externo vinculante. Ver **Lista Maestra de Documentos (DPD-LI-001)**.
- f) Las Resoluciones y Circulares que genera la Superintendencia de Pensiones para regular el Sistema Dominicano de Pensiones. Ver **Lista Maestra de Documentos (DPD-LI-001)**.

4.2.2. Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

El presente Manual define el cumplimiento de la Superintendencia de Pensiones con los requisitos de la Norma ISO-9001:2008. Asimismo, establece el alcance instaurado para el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las cláusulas de la referida Norma que no son aplicables a la institución.

El mismo hace referencia a la documentación y procedimientos que conforman el SGC, así como a la interrelación de los procesos claves identificados, según puede observarse durante el desarrollo del documento.

4.2.3. Control de Documentos

La organización ha establecido los mecanismos y recursos para controlar la documentación del SGC, incluyendo los registros de calidad, los documentos de origen externo y las Resoluciones y Circulares emitidas por la Superintendencia de Pensiones. Estos mecanismos y recursos están descritos en el procedimiento de **Control de Documentos (DPD-PR-001)**, el cual establece las pautas para:

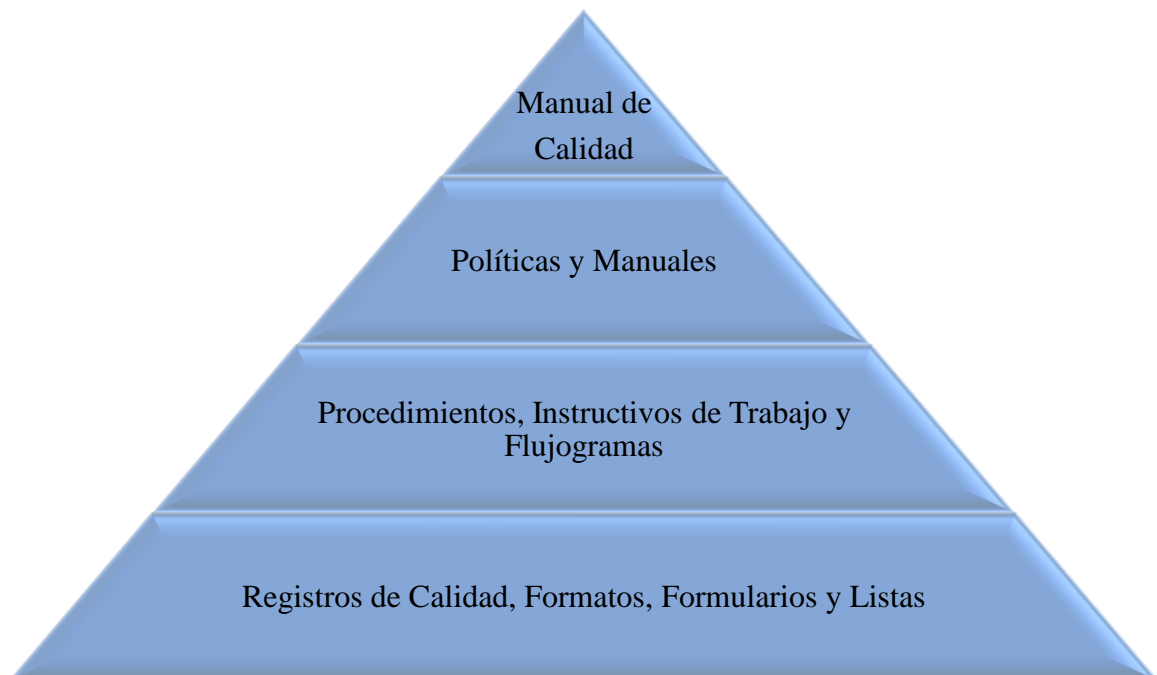
- a) La emisión, aprobación, actualización y eliminación de los documentos del sistema.
- b) El control de las revisiones, cambios y distribución, que asegura que las versiones pertinentes estén en sus puntos de uso.

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD


- c) La identificación de las razones de los cambios en los documentos actualizados y la asignación del número de la revisión.
- d) El control aplicable a los documentos de origen externo, su identificación y distribución.
- e) El control aplicable a las Resoluciones y Circulares emitidas por la Superintendencia de Pensiones para regular el Sistema Dominicano de Pensiones.

La jerarquía de los documentos internos del Sistema de Gestión de la Calidad se detalla a continuación:



La Superintendencia de Pensiones dispone de un sistema informático para la administración, distribución y resguardo de los documentos y registros a través de la Intranet, que garantiza la disponibilidad en los puntos de uso, evitando que se puedan utilizar documentos obsoletos. Las directrices creadas por la SIPEN, a los fines de garantizar la protección y seguridad de los sistemas informáticos, se encuentran descritas en la Política de la Seguridad de Información (DTI-PG-001) y en la Política de Tecnología de la Información y Comunicación (DTI-PG-002).

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad de la SIPEN. Versión vigente. Prohibida su reproducción total o parcial. Cualquier copia impresa es considerada "No Controlada" y sólo sirve para consulta.

	Código: DES-MC-001
	Versión No.: 04
	Página 11 de 37
MANUAL	
MANUAL DE CALIDAD	

Lo correspondiente a la administración, distribución y resguardo de las Resoluciones y Circulares emitidas por la Superintendencia de Pensiones se encuentra definido en el procedimiento de Elaboración y Revisión de Normativas (DJU-PR-005).

Los registros pueden conservarse en soportes físicos y medios electrónicos. En cualquier caso, se han adoptado los mecanismos para evitar su deterioro o pérdida, así como para asegurarse que son legibles, fácilmente identificables y recuperables.

4.2.4. Control de Registros

El Procedimiento de Control de Registros (DPD-PR-002) establece un sistema de directrices para el manejo de los registros que se generan en la SIPEN, incluyendo las medidas adoptadas para su control, identificación, tiempo de retención y disposición.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. Compromiso de la Dirección

La Alta Dirección de SIPEN mantiene su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, con la mejora continua de su eficacia y con las declaraciones contenidas en la Visión, Misión, Valores y en la Política y Objetivos de la Calidad.

El compromiso asumido por el Superintendente y el Equipo Directivo se evidencia a través de su liderazgo y disposición de recursos para el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de sus procesos, de la manera siguiente:

- a) Transmitiendo a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- b) Estableciendo la Política y los Objetivos de la Calidad. Ver declaración de la **Política de la Calidad (DES-PC-001)** y **Objetivos de Calidad (DES-OD-002)**.
- c) Llevando a cabo las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad. Ver el **Procedimiento Revisión por la Dirección (DPD-PR-004)**.

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD

- d) Asegurando la disponibilidad de recursos. En este sentido, los procesos de planificación presupuestaria, alineamiento estratégico y planificación operativa anual juegan un rol clave en la gestión de los recursos y las estrategias definidas.

La SIPEN ha establecido y comunicado la Política de Calidad siguiente:

“La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) garantiza los derechos previsionales, cumpliendo con las leyes y normas complementarias, aplicando las mejores prácticas de regulación, supervisión y fiscalización al Sistema Previsional Dominicano, 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”.


5.2. Enfoque al Cliente

La SIPEN asegura que los requisitos del cliente se determinan, se comunican y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción. Ver punto 7.2 de este Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los clientes, la Alta Dirección lleva a cabo revisiones gerenciales en donde se analizan datos e informaciones relacionadas al desempeño y cumplimiento de los requisitos. Las acciones resultantes de estas reuniones y/o revisiones y mediciones persiguen incrementar la satisfacción de los clientes, con relación a los servicios que la SIPEN ofrece. Los mecanismos de comunicación para la recepción, tramitación, y comunicación de respuestas a las quejas, reclamos y sugerencias de parte de los clientes se evidencian en las áreas operativas y de atención al cliente.

5.3. Política de la Calidad

La Alta Dirección ha establecido la Política de la Calidad que define los lineamientos y compromisos inherentes a la calidad de los servicios que se ofrecen a los clientes en busca de satisfacer sus requerimientos y superar sus expectativas. Esta se apoya directamente en los Objetivos de Calidad para su cumplimiento y es revisada en las reuniones de Revisión del SGC por la Dirección para garantizar su vigencia permanentemente. Ver **Política de la Calidad (DES-PC-001)**.

	Código: DES-MC-001
	Versión No.: 04
	Página 13 de 37
MANUAL	
MANUAL DE CALIDAD	

Cumplir con la Política de Calidad es compromiso y responsabilidad de todos. Por esta razón, la misma es comunicada y divulgada a cada empleado desde su ingreso a la organización. En este sentido, se han establecido diferentes canales para facilitar su difusión y comprensión, dentro de los cuales están:

- Publicación en lugares visibles dentro de las oficinas de la SIPEN.
- Reuniones con el personal, explicando su significado y aplicación.
- Publicación en la página web de la institución e Intranet.

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos de la Calidad


La SIPEN ha establecido los Objetivos de Calidad en las funciones y niveles pertinentes, asegurándose que los mismos son medibles y apoyan de manera directa el cumplimiento de la Política de Calidad. Ver Objetivos de Calidad (DES-OD-002).

La gestión estratégica implementada por la institución se apoya en el diseño y ejecución de un Plan Estratégico estructurado en base al establecimiento de rutas estratégicas claves. Éste se anualiza a través de los Planes Operativos Anuales (POA) y se alinea con otros instrumentos de planificación, en cumplimiento con la Ley 496-06, mediante un proceso recurrente de Alineamiento Estratégico (RAE).

Los indicadores claves para la calidad dentro del sistema, incluyendo aquellos relacionados con el cumplimiento de los requisitos del cliente y la prestación de los servicios, están detallados en la Matriz de Seguimiento a los Objetivos de la Calidad (DPD-RC30) y en la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos (DPD-FO-023).

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Alta Dirección ha planificado el Sistema de Gestión de la Calidad de manera que puedan cumplirse los Objetivos de Calidad, así como todos los requisitos de la Norma ISO-9001:2008.

	Código: DES-MC-001
	Versión No.: 04
	Página 14 de 37
MANUAL	
MANUAL DE CALIDAD	

Esta planificación también asegura que la introducción de cambios no afecte la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad. Este propósito se cumple a través de:


- a) Documentación que describe los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Identificación y provisión de los recursos necesarios. Ver punto 6 de este Manual.
- c) Prácticas de mejoramiento continuo en los procesos. Ver punto 8.5 de este Manual.
- d) Capacitación del personal a través de las actividades de formación impartidas.
- e) El seguimiento de la eficacia de los procesos.
- f) El mantenimiento de los registros apropiados relacionados con la aplicación del sistema.

El área responsable de coordinar los procesos de planificación estratégica y evaluación y monitoreo institucional es la Dirección de Planificación y Desarrollo, la cual periódicamente realiza revisiones de la Visión, Misión, Valores, Política de Calidad y rutas estratégicas. Todos los procesos institucionales son alineados acorde con dicha planificación, de manera que los mismos son actualizados y revisados periódicamente.

5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

La Estructura Organizacional (DES-EO-001) de la SIPEN muestra las unidades y las líneas de autoridad establecidas. La misma ha sido publicada a través de la página web de la institución para el conocimiento de todos los empleados, clientes y otras partes interesadas. Las responsabilidades de los puestos que conforman el organigrama general y que inciden directamente con la calidad del servicio, están establecidas en sus respectivas descripciones de puestos y en los procedimientos documentados. Ver Manual de Organización y Funciones (DPD-MA-001).

	Código: DES-MC-001
	Versión No.: 04
	Página 15 de 37
MANUAL	
MANUAL DE CALIDAD	

5.5.2. Representante de la Dirección

El Director de Planificación y Desarrollo ha sido designado por el Superintendente como Representante de la Dirección, a quien ha delegado la autoridad para garantizar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO-9001:2008. Dentro de sus responsabilidades se incluyen las que les designa el Acápito 5.5.2. de la referida Norma, a saber:


- a) Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del Cliente en todos los niveles de la SIPEN.
- d) Mantener las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.3. Comunicación Interna

Con el propósito de asegurar los procesos de comunicación adecuados en todas las Áreas, la SIPEN dispone de distintos medios, tales como:

- Reuniones Ejecutivas
- Reuniones Gerenciales
- Intranet
- Correo Electrónico
- Memorándums, circulares y boletines informativos
- Murales informativos
- Reuniones del Comité de Calidad
- Portal Web
- Servicios de consulta y atención al cliente a través del portal web de la institución
- Sistema de Administración de Flujo de Información (SAFI)

Para mayor detalle, ver Procedimiento de Recepción, Emisión y Control de Comunicaciones Internas y Externas (DAF-PR-006).

	Código: DES-MC-001
	Versión No.: 04
	Página 16 de 37
MANUAL	
MANUAL DE CALIDAD	

5.6. Revisión por la Dirección

El Sistema de Gestión de Calidad es revisado periódicamente para asegurar que es conveniente y adecuado, y para mejorarlo continuamente. Ver Procedimiento de Revisión por la Dirección (DPD-PR-004).

5.6.1. Generalidades


El Superintendente, o cuando éste lo designe, el Representante de la Dirección, asume la responsabilidad de realizar una revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la periodicidad descrita en el Procedimiento de Revisión por la Dirección (DPD-PR-004), o con mayor frecuencia si fuere necesario, para asegurarse de su aplicación, adecuación, eficacia y mejora continua.

5.6.2. Información para la Revisión

La revisión al Sistema de Gestión de la Calidad incluye la evaluación y análisis de las informaciones y resultados provenientes de las siguientes fuentes:

- Resultados de las Auditorías al SGC.
- Revisión de la Política y Objetivos de la Calidad.
- Retroalimentación de los clientes internos y externos.
- El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio.
- El estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
- Acciones de seguimiento, resultantes de Revisiones por la Dirección previas.
- Cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión de la Calidad, respecto a normativas, estructura, la Norma ISO 9001:2008, entre otros.
- Recomendaciones para la mejora.

En las revisiones del SGC se incluyen recomendaciones tanto para la mejora del sistema y sus procesos, como para los servicios provistos en lo referente al cumplimiento de sus especificaciones, asegurando así elevar el nivel de satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

	Código: DES-MC-001
	Versión No.: 04
	Página 17 de 37
MANUAL	
MANUAL DE CALIDAD	

5.6.3. Resultados de la Revisión

Como resultado de las revisiones se establecen acciones orientadas a:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y de los procesos.
- La mejora de los servicios con respecto a los requerimientos de los clientes.
- La necesidad de recursos.

Los resultados de las revisiones y las acciones que se derivan de éstos se documentan y se conservan como registros.

6. GESTIÓN DE RECURSOS

6.1. Suministro de Recursos

Los recursos requeridos para la definición, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC y para garantizar la satisfacción y el cumplimiento de los requisitos del cliente, han sido determinados y provistos.

Estos recursos son planificados y suministrados acorde al Plan Operativo Anual y a la ejecución presupuestaria, a través de la Dirección Administrativa y Financiera, en coordinación con las áreas operativas.

6.2. Recursos Humanos

6.2.1. Generalidades

El personal de SIPEN, cuyo trabajo afecta directa o indirectamente la calidad del servicio, es competente en base a su educación, formación y experiencia adecuada para cada puesto de trabajo. Esto puede observarse en las descripciones de puestos y en el Manual de Organización y Funciones (DPD-MA-001).

6.2.2. Competencia, Formación y Toma de Conciencia

Para garantizar la competencia y formación adecuada del personal, la SIPEN realiza un proceso controlado de reclutamiento, asegurándose que el recurso contratado cumple con los

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad de la SIPEN. Versión vigente. Prohibida su reproducción total o parcial. Cualquier copia impresa es considerada “No Controlada” y sólo sirve para consulta.

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD

requisitos generales del puesto y tiene las condiciones para recibir entrenamiento y/o formación en los aspectos específicos de la posición para cuyo desempeño ha sido contratado. Ver Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción del Personal (DRH-PR-001).

Las necesidades de entrenamiento y capacitación son determinadas, entre otras, por evaluaciones de desempeño al personal, por la definición y revisión de los perfiles de entrenamiento para cada posición y/o por el levantamiento para la detección de necesidades de capacitación de cada puesto.

La organización cuenta con un programa permanente de capacitación y desarrollo de capacidades de su capital humano, que asegura la transferencia de los conocimientos y el desarrollo de habilidades necesarias para la mejora continua del desempeño de cada colaborador y/o grupo ocupacional. Ver Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento del Personal (DRH-PR-002).

El proceso de inducción al personal de nuevo ingreso incluye concienciar al recurso sobre la importancia de su trabajo, su aporte a los procesos y resultados de calidad de la institución, así como el marco filosófico de gestión de la organización. Ver Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción del Personal (DRH-PR-001) y el Manual de Inducción al Personal (DRH-MA-001).


6.3. Infraestructura

La SIPEN provee y mantiene instalaciones adecuadas para la realización de sus actividades directivas y productivas y para satisfacer los requerimientos de los clientes.

Cada espacio de trabajo, equipo para los procesos y servicios de apoyo, así como también salas de reuniones, son mantenidos de manera adecuada y en un ambiente climatizado. Esto se lleva a cabo a través de un programa de mantenimiento preventivo para asegurar su adecuación permanente a los requerimientos de cada proceso. Ver procedimiento de Control de Facilidades Físicas y Ambiente de Trabajo (DAF-PR-004).

La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones es la instancia responsable de la administración y mantenimiento de los equipos de cómputo y redes de transmisión de datos. La institución cuenta con una estructura tecnológica y de comunicaciones de redes y telefonía, lo que facilita la automatización y sistematización de los procesos.

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad de la SIPEN. Versión vigente. Prohibida su reproducción total o parcial. Cualquier copia impresa es considerada "No Controlada" y sólo sirve para consulta.

	Código: DES-MC-001
	Versión No.: 04
	Página 19 de 37
MANUAL	
MANUAL DE CALIDAD	

Los sistemas informáticos son adecuados, conforme a lo establecido en la Política de Seguridad de la Información (DTI-PG-001) y la Política de Tecnología de la Información y Comunicación (DTI-PG-002). A través de medios informáticos de la SIPEN, se establecen los lineamientos que permiten el aseguramiento de la información generada en los sistemas tecnológicos, su seguridad, protección y preservación. Además, se trazan las pautas que deben seguir cada uno de los clientes que interactúan con estos sistemas.

Como parte del sistema de planificación estratégica y operativa de la organización, se contemplan y disponen recursos que garantizan la expansión y el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura.

6.4. Ambiente de Trabajo

La Alta Dirección mantiene un ambiente de trabajo seguro y adecuado para que el personal pueda llevar a cabo eficazmente sus labores, tomando en consideración la entrega de los servicios a los clientes y cuidando el aspecto físico y moral de los colaboradores de la institución.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1. Planificación del Servicio

La SIPEN planifica y desarrolla los procesos necesarios para realizar sus servicios. Dicha planificación es coherente con los demás procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual se han determinado los Objetivos de Calidad y los requisitos de cada servicio. A través de la Carta Compromiso al Ciudadano (DES-OD-003) se especifican los servicios a los que tienen derecho los clientes, así como los requisitos para cada uno de éstos y los estándares de calidad establecidos. De igual manera, el Plan Operativo Anual (POA) contiene la planificación por área y por rubro de planeación de las actividades que se llevan a cabo para el desarrollo de los procesos necesarios para la realización del servicio.

De manera particular, SIPEN ha documentado la forma de llevar a cabo los procesos claves para la prestación de sus servicios, tomando en cuenta:

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD

- Los requisitos de los procesos estratégicos y de apoyo, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Los Objetivos de la Calidad.
- Los requisitos para los diferentes productos y servicios.
- Las actividades de verificación, validación, seguimiento, medición e inspección, incluyendo los criterios de aceptación de los productos y/o servicios.

Los registros necesarios para evidenciar el cumplimiento de cada actividad se identifican en los documentos que describen los procesos operativos claves de la SIPEN. Más detalle sobre la interrelación de los procesos claves puede evidenciarse en el Mapa de Interrelación de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (DPD-MP-001).

7.2. Procesos Relacionados con Clientes

7.2.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio

La Superintendencia de Pensiones garantiza de manera previa a la entrega del producto o servicio, o al momento de concertar los contratos de prestación del servicio, la determinación de:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los de entrega y los posteriores a la misma, cuando aplique.
- Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el servicio.
- Los requisitos legales y regulatorios relacionados al servicio y cualquier otro requisito adicional como los determinados por el cliente.

Estos requisitos están contenidos en cada documento aplicable en las áreas operativas, así como en los documentos siguientes:

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD

- Carta Compromiso al Ciudadano (DES-OD-003) documento que establece las condiciones, características y nivel de calidad de los servicios a los que tienen derecho los clientes, los cuales SIPEN se compromete a cumplir.
- Boletín Estadístico Trimestral.
- Boletín Informativo.

La SIPEN ha definido procesos y procedimientos en los cuales se establecen los requisitos internos para brindar el servicio, asegurando con esto el cumplimiento de su Misión. Ver apartado 7.5 de este Manual de la Calidad.

7.2.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio

La SIPEN garantiza la revisión e interpretación de los requerimientos del servicio y de la determinación de los requisitos, así como también de la capacidad interna para responder a dichos requerimientos.

La revisión de los requisitos relacionados con el servicio se hace mediante contratos o convenios firmados con el cliente, donde se evidencian los parámetros exigidos por el cliente y aceptados por la organización. De esta manera, la entidad se asegura de que está a disposición y con la capacidad de cumplir con los requisitos especificados, mientras que el cliente se asegura que lo pactado es lo que se necesita mediante la firma de los contratos.

Los ciudadanos son informados de sus deberes y derechos en la página web de la institución, los cuales se encuentran en la base legal de Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Estos derechos de los ciudadanos, adquiridos por Ley, son garantizados y supervisados por las siguientes entidades externas del Estado dominicano:

- Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA).
- Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD

Cuando el Poder Ejecutivo, el CNSS o la SIPEN, establecen cambios (resoluciones, leyes, reglamentos, entre otros) que pueden afectar los compromisos establecidos con los clientes, la organización realiza la comunicación a todo el personal involucrado, usando los canales o mecanismos descritos en el apartado 5.5.3 de Comunicación Interna y actualiza, en caso de ser necesario, las documentaciones que se vean afectadas por dichos cambios, retirando los documentos obsoletos, según lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (DPD-PR-001).

También se asegura el cumplimiento de los requerimientos para aumentar la satisfacción del cliente, a través del seguimiento a los resultados de los Objetivos de Calidad, según los indicadores determinados para los procesos relacionados al servicio. Ver declaración de Política de la Calidad (DES-PC-001), los Objetivos de Calidad (DES-OD-002), la Matriz de Seguimiento a los Objetivos de Calidad (DPD-RC30), y la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos (DPD-FO-023)

7.2.3. Comunicación con el Cliente

Los canales de comunicación entre el cliente y SIPEN se han establecido para garantizar una comunicación adecuada a las necesidades relacionadas con:

- a) Información sobre el servicio.
- b) Consultas, solicitudes de servicios adicionales, incluyendo cambios.
- c) Retroalimentación con el cliente, incluyendo quejas, reclamos o sugerencias.

Para tales fines, SIPEN dispone de:

- Portal Web.
- Manual de Funcionamiento de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI-MA-001).
- Procedimiento de Gestión de Quejas, Denuncias, Reclamos, Sugerencias y Satisfacción del Cliente (OAI-PR-001).
- Procedimiento de Medición de la Satisfacción de las Partes Interesadas (DPD-PR-011).

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD

7.3. Diseño y Desarrollo

El proceso de diseño y desarrollo en la SIPEN se relaciona con la necesidad de revisar y/o elaborar normativas, tanto complementarias como de sanciones e infracciones, así como relativas a los procesos de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (SCCRyLI), con la finalidad de asegurar la correcta aplicación de la Ley 87-01 y sus normas complementarias, proteger los intereses de los afiliados y beneficiarios y contribuir a fortalecer el Sistema Previsional Dominicano. Ver Procedimientos de Elaboración y Revisión de Normativa (DJU-PR-005), Desarrollo de Normativa (DRL-PR-002) y Documentación de las Decisiones de la CCRyLI (DRL-PR-004).

Estos procedimientos describen las actividades del proceso de diseño y desarrollo y definen para cada normativa elaborada y/o revisada los criterios y las responsabilidades en este proceso, tomando en cuenta el cumplimiento de los requisitos de satisfacción de los clientes, partes interesadas y los reglamentos aplicables.

Conforme a lo anterior, la Dirección Jurídica se asegura de realizar las revisiones y verificaciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos del producto, generando y conservando los registros resultantes en el proceso de elaboración y/o revisión de las normativas complementarias, de sanciones e infracciones.

Para los casos de revisión o desarrollo de normativas de interés público, la Dirección Jurídica se asegura de validar que el proceso se ejecuta conforme a lo planificado, mediante consulta pública en la que participan las partes interesadas, manteniendo los registros resultantes de estas validaciones y de los cambios realizados.

De la misma forma, la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (SCCRyLI) toma todas las previsiones necesarias para la regulación de los riesgos y la gestión de las atribuciones que les son conferidas por Ley.

7.4. Compras

SIPEN ha establecido los procedimientos necesarios para asegurar la ejecución controlada del proceso de selección de proveedores, planificación y realización de compras y evaluación del producto comprado a sus proveedores. El Departamento de Compras y Contrataciones es el responsable de asegurar la calidad del producto/servicio comprado para ser incorporado al

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD

servicio final. Los procedimientos de compras y contrataciones establecidos por la SIPEN, garantizan el cumplimiento de la legislación vigente en materia de compras y contrataciones que regulan las instituciones públicas de la República Dominicana. Ver Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y sus modificaciones, así como el Manual de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios (DAF-MA-004).

Los registros o evidencias de cumplimiento de los requisitos necesarios para la contratación y/o compra se conservan en el Departamento de Compras y Contrataciones de la Dirección Administrativa y Financiera.

Una vez se realiza la adquisición de un bien o servicio de impacto en el producto o servicio que ofrece la SIPEN, periódicamente se lleva a cabo la evaluación y reevaluación de los proveedores, de acuerdo al procedimiento establecido para tales fines. Ver Procedimiento de Evaluación y Reevaluación de Proveedores (DAF-PR-007).

7.5. Realización del Servicio

7.5.1. Control de la Realización del Servicio

La realización del servicio se lleva a cabo bajo condiciones controladas, pues la organización cuenta con:

- Las especificaciones del servicio suministradas por el cliente y/o aplicables.
- Los procedimientos para la realización del servicio.
- Los procedimientos para controlar y garantizar la calidad del servicio, por medio de la verificación de calidad del servicio aplicada antes, durante y después de su realización, previo a su liberación.


Ver conjunto de procedimientos correspondientes a los procesos de regularización y autorización, supervisión y fiscalización, así como estudios y divulgación.

El detalle de todos los procesos que componen la realización del servicio se explica en los siguientes procedimientos documentados:

- Revisión de Calificación de Riesgo (DRL-PR-001).
- Supervisión Solicitudes de Pensiones por Sobrevivencia (DCB-PR-001).

MANUAL
MANUAL DE CALIDAD

- Supervisión Solicitudes de Pensiones por Discapacidad (DCB-PR-003).
- Supervisión Solicitudes de Pensiones de Discapacidad del INABIMA (DCB-PR-005).
- Supervisión Solicitudes de Beneficios por Ingreso Tardío (DCB-PR-004).
- Elaboración y Revisión de Normativas (DJU-PR-005).
- Elaboración de Normativa de Infracciones y Sanciones (DJU-PR-009).
- Desarrollo de Normativas (DRL-PR-002).
- Documentación de las Decisiones de la CCRyLI (DRL-PR-004).
- Supervisión del Proceso de Traspasos entre AFP (DCO-PR-009).
- Seguimiento de las Solicitudes de Traspasos Pendientes de Aclaración (DCO-PR-010).
- Seguimiento de las Solicitudes de Traspasos Vencidas (DCO-PR-011).
- Supervisión del Proceso de Dispersión (DCO-PR-014).
- Supervisión del Proceso de Administración de Cuentas de Capitalización Individual (CCI) (DCO-PR-001).
- Reactivación de la Cuenta de Capitalización Individual (CCI) (DCO-PR-012).
- Inspección a Entidades Supervisadas (DCO-PR-008).
- Supervisión de Entrega de Estados de Cuentas (DCO-PR-013).
- Supervisión de la Revisión de Estados Financieros de las AFP (DCO-PR-007).
- Calculo Rentabilidad de la Cuota, Rentabilidad Mínima y Reserva de Fluctuación de la Rentabilidad (DFI-IT-001).
- Cálculo Participación de los Fondos de Pensiones en los Mercados Emisores (DFI-IT-002).
- Generación y Envío del Vector de Precios de los Fondos de Capitalización Individual en RD\$ (CCI) (T-1) – Fondos de Reparto Individualizado (T-4) y Fondo de Solidaridad Social (T-5) (DFI-IT-003).
- Supervisión de los Límites de Inversión de los Fondos de Pensiones (DFI-IT-004).
- Revisión del Informe Diario de los Fondos de Pensiones (DFI-IT-005).
- Valoración de Instrumentos Financieros: Emisiones y Transacciones Mercado Secundario (DFI-IT-006).
- Boletín Estadístico Trimestral (DDE-PR-001).
- Supervisión de Riesgo Operativo de las Administradoras de Fondos de Pensiones (DDE-MA-001).

	Código: DES-MC-001
	Versión No.: 04
	Página 26 de 37
MANUAL	
MANUAL DE CALIDAD	

- Investigaciones (DDE-PR-002).
- Manual de Funcionamiento de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI-MA-001).

7.5.2. Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio

El proceso de revisión, evaluación y monitoreo que lleva a cabo la Dirección de Planificación y Desarrollo incluye un cuadro de mando de indicadores. En efecto, la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos (DPD-FO-023) permite la medición y establece los mecanismos que permiten realizar la verificación de que, entre otras cosas:


- a) Los procesos están bien diseñados, son completos y cumplen con lo previsto.
- b) La infraestructura (equipos e instalaciones) son los adecuados.
- c) El personal contratado es el adecuado.
- d) Evaluar el nivel de cumplimiento con relación a los logros alcanzados en periodos anteriores.
- e) El seguimiento de los resultados permite detectar rezagos y oportunidades de mejora.

De la misma forma, la SIPEN ejecuta múltiples actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección de las diferentes etapas del servicio.

7.5.3. Identificación y Trazabilidad

En la SIPEN se utilizan métodos apropiados para la identificación de los servicios requeridos durante todas las etapas internas, en especial, las solicitudes manejadas por el área de Control de Beneficios, las cuales son recibidas por parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). En estos casos, las solicitudes llegan previamente identificadas por dichas Administradoras, conforme a la normativa vigente establecida por SIPEN, quien realiza la supervisión correspondiente utilizando los mismos códigos y el número de Cédula de Identidad y Electoral del afiliado.

En los casos de solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) o por medio del portal web, éstas reciben una numeración que las identifica. Asimismo, las solicitudes de consulta recibidas personalmente o por otros

	Código: DES-MC-001
	Versión No.: 04
	Página 27 de 37
MANUAL	
MANUAL DE CALIDAD	

medios, son debidamente identificadas en el Departamento de Correspondencia, el cual a su vez procede a remitirlas al destinatario correspondiente.

Más detalles de estos procesos pueden observarse en los procedimientos siguientes:


1. Supervisión Solicitudes de Pensiones por Sobrevivencia (DCB-PR-001).
2. Supervisión Solicitudes de Pensiones por Discapacidad (DCB-PR-003).
3. Supervisión Solicitudes de Beneficios por Ingreso Tardío (DCB-PR-004)
4. Supervisión Solicitudes de Pensiones de Discapacidad del INABIMA (DCB-PR-005)
5. Procedimiento de Recepción, Emisión y Control de Comunicaciones Internas y Externas (DAF-PR-006).

7.5.4. Propiedad del Cliente

La Superintendencia de Pensiones mantiene un estricto control de informaciones y bienes propietarios, durante el tiempo que permanecen bajo su responsabilidad y se asegura de que los mismos son identificados, preservados y mantenidos. En tal sentido, en todo momento las informaciones que hayan sido suministradas para su utilización o incorporación en los procesos de realización del servicio, son verificadas, protegidas y salvaguardadas apropiadamente.

La Superintendencia de Pensiones preserva y mantiene la información requerida sobre el servicio prestado en los expedientes de beneficios, tales como: solicitudes de pensiones por discapacidad, sobrevivencia e ingreso tardío, actas y control de informaciones. Los mismos son identificados según lo establecido en los procedimientos de Supervisión Solicitudes de Pensiones por Sobrevivencia (DCB-PR-001), Supervisión Solicitudes de Pensiones por Discapacidad (DCB-PR-003), Supervisión Solicitudes de Beneficios por Ingreso Tardío (DCB-PR-004) y Supervisión de Solicitudes de Pensiones por Discapacidad del INABIMA (DCB-PR-005) y son soportados en la plataforma tecnológica FÉNIX (Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones).

Las informaciones son debidamente salvaguardadas, no son compartidas externamente y se toman todas las medidas de seguridad pertinentes con las informaciones electrónicas, a través de backups periódicos en los servidores físicos de la institución y en los servidores cloud de servicios contratados con proveedores externos, según lo establecido en el Programa de

	Código: DES-MC-001
	Versión No.: 04
	Página 28 de 37
MANUAL	
MANUAL DE CALIDAD	

Mantenimiento Preventivo a los Equipos Tecnológicos (DTI-RC02). En relación a los documentos físicos, estos son conservados en repositorios establecidos por la Institución.

Los tiempos de conservación son en aplicación de la Ley General de Archivos de la República Dominicana No. 481-08.

En caso de ocurrir un daño, pérdida o deterioro a la propiedad del cliente, SIPEN notifica por escrito al cliente y conserva dicha notificación como registro de calidad.

7.5.5. Preservación del Producto (Exclusión Permisible)

Este requisito se excluye del alcance del SGC, debido a que la SIPEN no entrega ningún servicio que involucre productos que ameriten medidas de preservación.

7.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición

Para la ejecución de sus procesos, 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.


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.

Las herramientas utilizadas para las principales actividades de monitoreo y medición son:

- 1. Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (SAS):** Éste 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.

Las áreas involucradas son las siguientes:

- ✓ Dirección de Control de Beneficios

	Código: DES-MC-001
	Versión No.: 04
	Página 29 de 37
MANUAL	
MANUAL DE CALIDAD	

✓ Dirección de Finanzas e Inversiones

✓ Dirección de Control Operativo

2. **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.

El área involucrada es la siguiente:

✓ Dirección de Finanzas e Inversiones

3. **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.


El área involucrada es la siguiente:

✓ Dirección de Control de Beneficios

4. **Sistema de Valoración:** Esta aplicación es usada como herramienta para generar el Vector de Precios, el cual se envía diariamente a las AFP, en cumplimiento a la Circular 72-10 y a la Resolución 17-02 y sus modificaciones, emitidas por la SIPEN, con el fin de establecer los precios a los que se valorarán los instrumentos financieros en que se invierten los recursos de los Fondos de Pensiones.

El área involucrada es la siguiente:

✓ Dirección de Finanzas e Inversiones

	Código: DES-MC-001
	Versión No.: 04
	Página 30 de 37
MANUAL	
MANUAL DE CALIDAD	

5. **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.

El área involucrada es la siguiente:

- ✓ Dirección de Finanzas e Inversiones

6. **Sistema de Estadísticas Previsionales de Pensiones:** 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).

El área involucrada es la siguiente:

- ✓ Dirección de Estudios

Los reportes o registros asociados son generados por las referidas aplicaciones en la ejecución de estos procesos. La SIPEN no requiere que se realicen procesos de calibración de los equipos para ninguno de los servicios prestados.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. Generalidades

Como parte de los procesos del direccionamiento estratégico, en la Superintendencia de Pensiones se han planificado e implementado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que permiten:

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD

- Demostrar la conformidad del servicio.
- Asegurarse de la conformidad del SGC.
- Mejorar continuamente la efectividad del SGC.

8.2. Seguimiento y Medición

8.2.1. Satisfacción del Cliente

Se ha establecido un sistema de encuestas de satisfacción que permite periódicamente conocer la percepción de los clientes y partes interesadas de la SIPEN, en función del servicio recibido de manera presencial o al utilizar los servicios en línea desde el portal web de la institución. También es realizada una vez al año la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios Partes Interesadas (DPD-FO-024), la cual se aplica a una muestra de los grupos de interés de la institución.


Las directrices para gestionar estos procesos han sido definidas en los Procedimientos de Gestión de Quejas, Denuncias, Reclamos, Sugerencias y Satisfacción al Cliente (OAI-PR-001) y de Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (DPD-PR-011).

Los resultados de las encuestas son analizados en las Revisiones al SGC y/o reuniones del Comité de Calidad, para encauzar acciones tendentes a mejorar la percepción y a eliminar las causas de quejas. 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.

8.2.2. Auditoría Interna

Se ha establecido la realización de Auditorías Internas de Calidad, según programa referido en el Procedimiento para Auditorías Internas (DPD-PR-003), para medir y supervisar el grado de conformidad y el mantenimiento del sistema, así como verificar el cumplimiento con la Norma ISO-9001:2008 y con las disposiciones internas establecidas en SIPEN.

Dicho procedimiento incluye el proceso de planificación y ejecución de las auditorías, las responsabilidades atribuidas a los auditores y la participación de auditores calificados.

	Código: DES-MC-001
	Versión No.: 04
	Página 32 de 37
MANUAL	
MANUAL DE CALIDAD	

Los resultados de las auditorías se registran en reportes que facilitan su difusión y la tramitación de las acciones requeridas por parte de los responsables. Una vez establecidas e implementadas las acciones requeridas, estas son evaluadas para verificar su efectividad. Ver Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (DPD-PR-005).

8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos


Con el objetivo de medir y dar seguimiento a los procesos básicos del Sistema de Gestión de la Calidad, se han establecido los Objetivos de Calidad (DES-OD-002) y la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos (DPD-FO-023).

En dichos documentos se incluyen las mediciones que se realizan en cada uno de los procesos dentro del alcance del SGC. Cuando los resultados no están de acuerdo con las metas indicadas, los responsables establecen acciones para mejorar los resultados futuros y corregir las oportunidades de mejoras actuales.

Tal como se indica anteriormente, los procesos de planificación estratégica y operativa de SIPEN están diseñados de acuerdo con el ciclo de la mejora continua. Inicialmente, se analiza la información relevante (lo que incluye las necesidades y expectativas de los grupos de interés) para establecer los objetivos e indicadores del proceso y las acciones a desarrollar para su consecución. Luego, se realiza el seguimiento y control para garantizar que se consiguen los objetivos establecidos y detectar las desviaciones o áreas de mejora. Finalmente, este ciclo concluye con la evaluación de la eficacia de la gestión del proceso.

8.2.4. Seguimiento y Medición del Servicio

La organización ha instaurado las mediciones relacionadas con el cumplimiento de los requerimientos y de los indicadores de calidad establecidos para el servicio prestado. Ver Objetivos de Calidad (DES-OD-002), Matriz de Seguimiento a los Objetivos de Calidad (DPD-FO-010), Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos (DPD-FO-023) y la Carta Compromiso al Ciudadano (DES-OD-003). En tal sentido, se realizan verificaciones al servicio para determinar su nivel de calidad y cumplimiento, cuyos resultados son registrados y conservados como Registros de Calidad.

	Código: DES-MC-001
	Versión No.: 04
	Página 33 de 37
MANUAL	
MANUAL DE CALIDAD	

8.3. Control del Servicio No-Conforme

La SIPEN ha establecido las provisiones necesarias para asegurar la identificación, separación y decisión sobre el potencial uso de Servicios No Conformes, de acuerdo con los requerimientos aplicables. Ver Procedimiento para el Control del Producto o Servicio No Conforme (DPD-PR-006).

8.4. Análisis de Datos


Los datos sobre el desempeño de los diferentes procesos y los reportes estadísticos generados son analizados de acuerdo a criterios y métodos establecidos, entre los cuales se encuentran:

- Revisiones al SGC. Ver sección 5.6 de este Manual y el Procedimiento para la Revisión por la Dirección (DPD-PR-004).
- Reuniones del Comité de Calidad.

Los datos analizados son:

- a) Resultados de Evaluación de la Satisfacción del Cliente. Ver sección 8.2.1 de este Manual.
- b) Resultados de Auditorías Internas. Ver sección 8.2.2 de este Manual.
- c) Resultados de la Medición y Seguimiento a los Procesos. Ver sección 8.2.3 de este Manual.
- d) Resultados de Calidad del Servicio. Ver sección 8.2.4 de este Manual.
- e) Quejas, reclamaciones o sugerencias del cliente o parte interesada.
- f) Resultados de evaluaciones de la satisfacción de los clientes o partes interesadas.
- g) Cualquier otra fuente relevante.

A partir de los resultados de este análisis se consideran las acciones correctivas y/o preventivas de lugar. Ver sección 8.5.2 de este Manual.

	Código: DES-MC-001
	Versión No.: 04
	Página 34 de 37
MANUAL	
MANUAL DE CALIDAD	

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora Continua

El Sistema de Gestión de la Calidad descrito en el presente Manual contiene actividades para el mejoramiento continuo de dicho sistema y de los procesos que lo conforman. Las mismas incluyen:

- a) Revisiones al SGC. Ver sección 5.6 de presente Manual.
- b) Reuniones del Comité de Calidad, en las cuales se analizan los resultados obtenidos en las mediciones a los diferentes procesos, entre las que se encuentran:
 - Encuesta de Satisfacción al Cliente.
 - Revisiones del Sistema.
 - Recepción y solución de quejas del cliente.
 - Revisión de calidad del servicio.
 - Manejo de Indicadores de Medición.
 - Recepción de los reportes de servicios No Conformes y No Conformidades del SGC.

A lo anterior se suman las mejoras provenientes del análisis de los datos de los diferentes procesos del sistema. Ver punto 8.4 de este Manual.

A partir de los resultados de estas actividades se considera el establecimiento de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora que contribuyan al mejoramiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Ver sección 8.5.2 del presente Manual.

8.5.2. Acciones Correctivas y Preventivas

Se ha establecido el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (DPD-PR-005), mediante el cual se trazan las directrices a seguir para el manejo de las No Conformidades u oportunidades en el SGC, desde su detección hasta su corrección. Las mismas son identificadas por diferentes vías, entre las que se encuentran las auditorías internas al SGC.

MANUAL
MANUAL DE CALIDAD

El referido documento establece la obligación de revisar las No Conformidades resultantes, para determinar las causas que la originaron, evaluar la necesidad de establecer acciones con responsables y fechas, registrar las acciones tomadas y revisar la efectividad de dichas acciones.

El SGC contiene otros procesos que generan la toma de acciones correctivas y preventivas asociadas a eliminar las causas de las No Conformidades, dentro de los que están:

- Revisión al SGC.
- Monitoreo y Evaluación de los instrumentos de planificación, tales como los Planes Operativos Anuales (POA).
- Procedimiento relativo a la atención al cliente.

9. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Revisión no.	Descripción de/los cambios	Razón de/los cambios
3	Se modifica el punto 4.2.1, agregando el literal f), que indica que: " <i>Las Resoluciones y Circulares que genera la Superintendencia de Pensiones para regular el Sistema Dominicano de Pensiones. Ver Lista Maestra de Documentos (DPD-LI-001).</i> "	Hacer referencia al manejo de las Resoluciones y Circulares en el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a hallazgo de Auditoría Interna No. 5
	Se modifica el punto 4.2.3, agregando: "...y las Resoluciones y Circulares emitidas por la Superintendencia de Pensiones."	Hacer referencia al manejo de las Resoluciones y Circulares en el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a hallazgo de Auditoría Interna No. 5
	Y se agrega el literal e), indicando: " <i>El control aplicable a las Resoluciones y Circulares emitidas por la Superintendencia de Pensiones para regular el Sistema Dominicano de Pensiones.</i> "	
	Se agrega el párrafo: " <i>Lo correspondiente a la administración distribución y resguardo de las Resoluciones y Circulares emitidas por la Superintendencia de Pensiones se encuentra definido en el procedimiento de Elaboración</i> "	

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD

	y <i>Revisión de Normativas (DJU-PR-005).</i> "	
	<p>Se modifica el punto 7.6, numeral 2., que ahora indica:</p> <p>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.</p> <p>También se modifica el numeral 4, que ahora indica:</p> <p>Sistema de Valoración: Esta aplicación es usada como herramienta para generar el Vector de Precios. El cual se envía diariamente a las AFP, en cumplimiento a la Circular 72-10 y a la Resolución 17-02 y sus modificaciones, emitidas por la SIPEN, con el fin de establecer los precios a los que se valorarán los instrumentos financieros en que se invierten los recursos de los Fondos de Pensiones.</p> <p>También se modifica el numeral 5, que ahora indica:</p> <p>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.</p>	<p>Actualizar la redacción del funcionamiento de los diferentes sistemas utilizados en los procesos de prestación de servicios; además de actualizar sus referencias a circulares y resoluciones aplicables.</p>
	Se modifica el punto 8.2.4, actualizando el número de control asignado a la Matriz de Seguimiento a los Objetivos de Calidad, que ahora pasa a ser DPD-FO-010	Actualizar el documento de acuerdo a cambios realizados al Sistema de Gestión de la Calidad.
	Se modifica el punto 7.5.1, 7.5.3 y 7.5.4	Actualizar procedimiento



Código: DES-MC-001

Versión No.: 04

Página 37 de 37

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD

	agregando el procedimiento de Supervisión Solicitudes de Pensiones de Discapacidad del INABIMA (DCB-PR-005)	que fueron generados a procesos claves en la Dirección de Control de Beneficios.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------