



Informe General elaborado por la Dirección Jurídica del CNSS sobre el Convenio de Seguridad Social suscrito con España, período desde el año 2009 hasta el 31 de julio del 2020.

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

INFORME GENERAL SOBRE LAS GESTIONES, MEJORAS Y LOGROS ALCANZADOS EN LA EJECUCIÓN DEL CONVENIO DE SEGURIDAD SOCIAL SUSCRITO CON ESPAÑA (PERÍODO 2009 AL 31 DE JULIO DEL 2020).

INTRODUCCIÓN:

El Convenio de Seguridad Social entre España y la República Dominicana, fue suscrito en fecha 1 de Julio del 2004, ratificado por el Congreso Nacional, mediante la Resolución del Senado No. 31-06 de fecha 17 de mayo del 2005, por la Cámara de Diputados en fecha 14 de febrero del 2006 y publicado en la Gaceta Oficial en fecha 28 de febrero del 2006 y puesto en ejecución en el año 2009.

Hasta la fecha, el referido Convenio suscrito con España está siendo ejecutado en la Gerencia General del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) a través de la Dirección Jurídica del CNSS con su Sección de Enlace de Convenios Internacionales, que funge como Organismo Enlace entre los Estados Partes.

Señalamos que, tomando en cuenta que a partir del año 2009 fue que se empezó a ejecutar el Convenio suscrito con España en la Gerencia General del CNSS, los cuarenta y un (41) expedientes que aparecían en Informes anteriores con fechas del 2006 al 2008, fueron colocados en el año 2009, y los mismos serán priorizados con el objetivo de revisar los diez (10) que se encuentran en proceso, para verificar si califican para ser concluidos, como los demás.

En tal sentido, en este Informe se detallarán los resultados de las gestiones, trámites, mejoras y logros alcanzados en la ejecución del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, correspondientes al período desde el año 2009 hasta el 31 de Julio del 2020, los cuales se presentarán con los siguientes tópicos:

- 1) **ACTUALIZACIONES Y SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES DEL CONVENIO DE ESPAÑA.**
- 2) **CANTIDAD DE ATENCIONES A USUARIOS DESDE EL 2014 AL 31 DE JULIO DEL 2020.**
- 3) **CANTIDAD DE SOLICITUDES DE CERTIFICACIONES DE PERÍODOS COTIZADOS PENDIENTES DE REMISIÓN POR PARTE DE LAS ENTIDADES CERTIFICANTES.**
- 4) **EXPEDIENTES CONCLUIDOS GENERADOS EN LA REPÚBLICA DOMINICANA Y ESPAÑA.**
- 5) **EXPEDIENTES CONCLUIDOS DE SOLICITUDES DE PENSIÓN CON RESOLUCIÓN REMITIDA DESDE ESPAÑA.**
- 6) **CANTIDAD DE SOLICITUDES DISTRIBUIDAS POR AÑO Y TIPO DE TRÁMITE O GESTIÓN.**
- 7) **CANTIDAD DE SOLICITUDES DISTRIBUIDAS POR AÑO Y TIPO DE BENEFICIO O PRESTACIÓN.**
- 8) **SOLICITUDES DE PENSIÓN INTRODUCIDAS SIN LA PRESENCIA FÍSICA DEL USUARIO RESIDENTE EN ESPAÑA Y OTORGAMIENTO DE LAS PRESTACIONES POR TOTALIZACIÓN DE PERÍODOS ESPAÑA-REP. DOM. Y APLICACIÓN DE LA REGLA PRORRATA.**
- 9) **TENDENCIA RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ATENCIONES OFRECIDAS USUARIOS DEL CONVENIO SUSCRITO CON ESPAÑA. (PERÍODO 2016-2020).**

1) ACTUALIZACIONES Y SEGUIMIENTOS DE EXPEDIENTES DEL CONVENIO DE ESPAÑA.

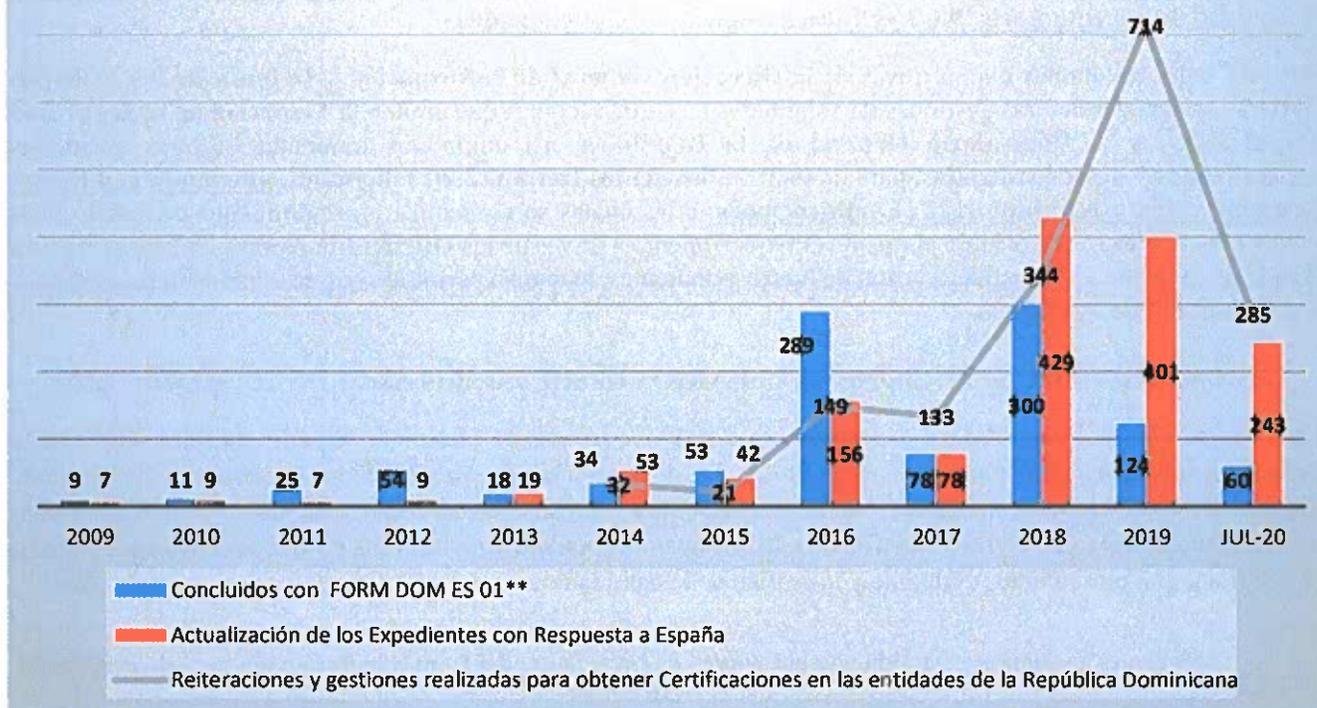
Dentro de las mejoras introducidas desde el año 2013 hasta la fecha, a la ejecución del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, podemos mencionar el inicio de un proceso de análisis, estudio y evaluación de los expedientes de años anteriores, con el objetivo de determinar si estaban concluidos o si debían ser actualizadas sus gestiones, reiterando las solicitudes a las instituciones correspondientes.

En sentido general, estas actualizaciones corresponden a los expedientes que se encontraban a la espera de respuesta de España, es decir, pendientes de resoluciones conclusivas, por lo que, se procedió de forma continua y periódica a actualizar los formularios, reiterar solicitudes de certificaciones de períodos cotizados pendientes de entrega por las entidades certificadoras en la República Dominicana y a proceder con el cierre de los casos concluidos, siendo importante señalar que, las gestiones de actualizaciones realizadas a partir del año 2014, vía correo electrónico a España, no se encuentran descritas en las actualizaciones referidas, ya que se contabilizan como gestiones administrativas de atenciones a usuarios que se detallarán más adelante en el presente informe.

| Tipo de Gestión | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Jul 2020 | TOTAL |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|-----------------|
| Concluidos con FORM DOM ES 01* | 9 | 11 | 25 | 54 | 18 | 34 | 53 | 289 | 78 | 300 | 124 | 60 | 1,055.00 |
| Actualización de los Expedientes con Respuesta a España | 7 | 9 | 7 | 9 | 19 | 53 | 42 | 156 | 78 | 429 | 401 | 243 | 1,453.00 |
| Reiteraciones y gestiones realizadas para obtener Certificaciones en las entidades de la República Dominicana | | | | | | 32 | 21 | 149 | 133 | 344 | 714 | 285 | 1,678.00 |
| TOTAL | 16 | 20 | 32 | 63 | 37 | 119 | 116 | 594 | 289 | 1,073 | 1,239 | 588 | 4,186.00 |

* **FORM DOM ES 01:** Es el formulario provisional que se utiliza para responder a España, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito entre España y la República Dominicana.

ACTUALIZACIONES Y SEGUIMIENTOS DE EXPEDIENTES DEL CONVENIO DE ESPAÑA



Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

Asimismo, con el interés de continuar optimizando los servicios ofrecidos en la ejecución del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), mediante la **Resolución No. 420-02, de fecha 04 de mayo del 2017**, aprobó un **Protocolo para el Trámite de las Solicitudes de Certificaciones de Períodos Cotizados ante el antiguo Instituto Dominicano de Seguros Sociales (IDSS)**, lo que permitió que dichos trámites se realizaran de manera directa desde el CNSS hacia dicha entidad, contribuyendo a agilizar y hacer más expedito el proceso, en cumplimiento a los Principios de Celeridad, Facilitación y Eficacia establecidos en el art. 3 de la Ley 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.

En tal sentido, se mantiene una constante actualización de las solicitudes pendientes de períodos cotizados en el antiguo IDSS, disuelto por la Ley 397-19, de fecha 30 de septiembre del 2019, siendo la más reciente la remisión de un listado de ciento veinte (120) solicitudes de certificaciones pendientes, realizada mediante la comunicación

del CNSS No. 436, de fecha 19/02/2020, con el objetivo de que la Sección de Seguros Sociales que ahora pertenece a la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) del Ministerio de Hacienda agilice la emisión de las mismas.

Destacamos que, de esa cantidad de solicitudes antes descritas, se han ido recibiendo certificaciones, así como incorporando otras, por lo que, al 31 de julio del 2020, quedan pendientes de entrega **por parte del antiguo IDSS**, la cantidad de **noventa y seis (96) Certificaciones de períodos cotizados**.

Por otro lado, resaltamos que, a través de la **Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)**, se realizaron otras gestiones de solicitudes de certificaciones que emiten la **Tesorería de la Seguridad Social (TSS)** y la **Contraloría General de la República**, así como, las tramitadas a otras **entidades centralizadas y descentralizadas**, para un total de **doscientos treinta (230) solicitudes, quedando pendientes de recibir ciento veintiuna (121) Certificaciones**, a las cuales se les realiza un seguimiento periódico hasta obtener las mismas, adicionando al mismo el requerimiento a través de las **Oficinas de Acceso a la Información (OAI)** de cada una de las entidades estatales correspondientes, lo que ha permitido que se completen las gestiones con mayor agilidad y eficacia.

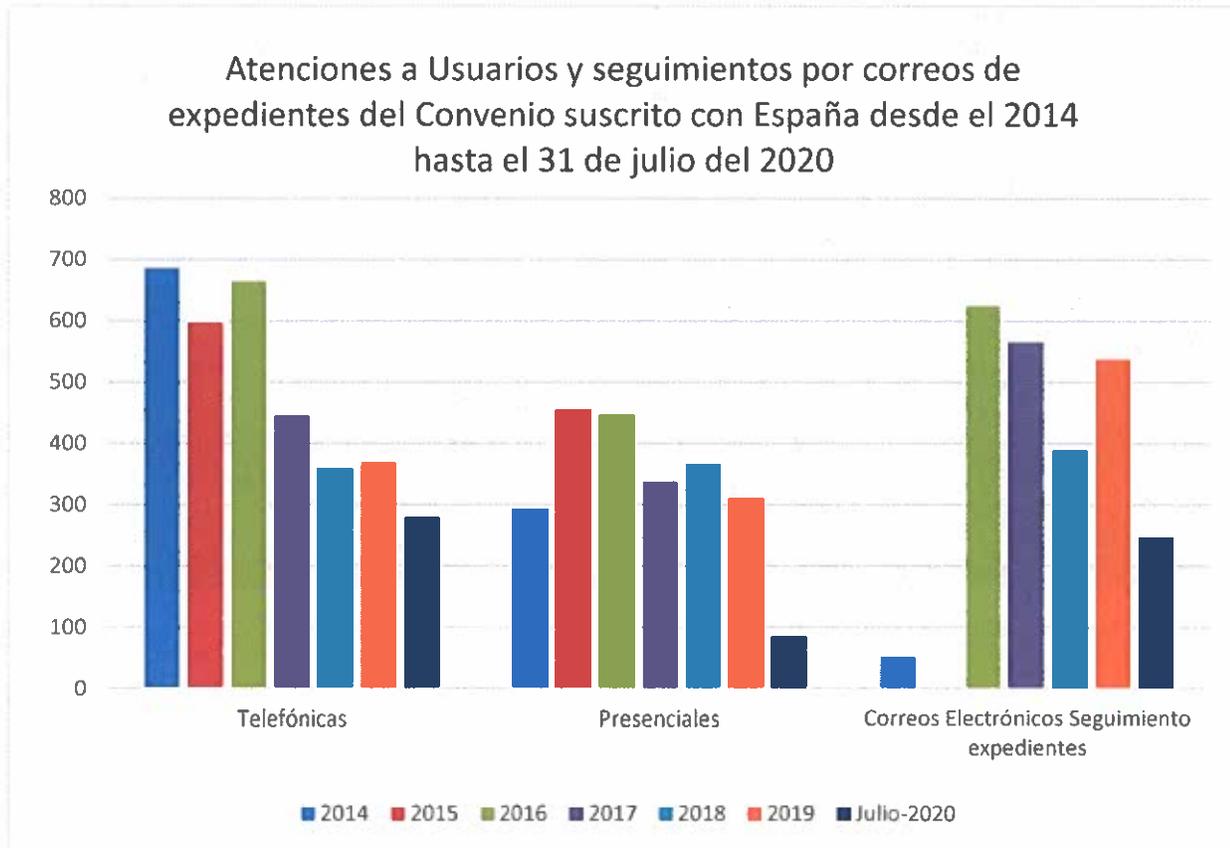
2) CANTIDAD DE ATENCIONES A USUARIOS DESDE EL 2014 AL 31 DE JULIO DEL 2020.

Otro de los aspectos importantes a destacar, lo constituye el avance alcanzado a partir del año 2014, en la cuantificación y estandarización a través de Protocolos de las atenciones ofrecidas a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, de manera telefónicas y presencial, así como, el aumento en el seguimiento a expedientes a través de correos electrónicos, lo que ha contribuido a dinamizar las gestiones de los expedientes. A continuación, presentamos el detalle y la gráfica de la cantidad de atenciones distribuidas por años, a saber:

Atenciones a usuarios y seguimiento por correo de expedientes del Convenio de España período del 2014 al 31/7/2020.

| Atenciones a usuarios | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Julio/2020 | Totales |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| Telefónicas | 686 | 597 | 664 | 445 | 358 | 369 | 278 | 3,397 |
| Presenciales | 293 | 455 | 447 | 337 | 366 | 310 | 83 | 2,291 |
| Correos Electrónicos de seguimiento de expedientes | 50 | | 624 | 565 | 388 | 537 | 245 | 2,409 |
| Total | 1,029 | 1,052 | 1,735 | 1,347 | 1,112 | 1,216 | 606 | 8,097 |

Informe General elaborado por la Dirección Jurídica del CNSS sobre el Convenio de Seguridad Social suscrito con España, período desde el año 2009 hasta el 31 de julio del 2020.



Fuente: Elaborado por la Dirección Jurídica del CNSS.

3) CANTIDAD DE SOLICITUDES DE CERTIFICACIONES DE PERÍODOS COTIZADOS PENDIENTES DE REMISIÓN POR PARTE DE LAS ENTIDADES CERTIFICANTES

| SOLICITUDES DE CERTIFICACIONES DE PERÍODOS COTIZADOS ANTE EL ANTIGUO IDSS | SOLICITUDES DE CERTIFICACIONES DE PERÍODOS COTIZADOS PENDIENTES ANTE ENTIDADES CENTRALIZADAS, DESCENTRALIZADAS, TSS Y CONTRALORÍA | TOTAL DE CERTIFICACIONES PENDIENTES POR RECIBIR AL 31/07/2020 |
|---|---|---|
| 96 | 121 | 217 |

Informe General elaborado por la Dirección Jurídica del CNSS sobre el Convenio de Seguridad Social suscrito con España, período desde el año 2009 hasta el 31 de julio del 2020.



Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

Al 31 del mes de julio del 2020, se han realizado un total de **Mil Cuatrocientos cincuenta y nueve (1,459)** seguimientos correspondientes a otras gestiones remitidas tanto a entidades dominicanas como españolas, de los cuales **Ochocientos Cuarenta y uno (841)** han sido **concluidos** y **Seiscientos Dieciocho (618)** se encuentran **en proceso**.

Cabe indicar que, las gestiones antes descritas corresponden en cuanto a las entidades dominicanas a solicitudes de certificaciones, tanto en entidades centralizadas como descentralizadas, incluyendo los trámites de solicitud de pensión ante la entidad competente, en este caso la Dirección de Jubilaciones y Pensiones del Ministerio de Hacienda. En relación a las entidades españolas, incluye el trámite inicial de los expedientes correspondientes a **trabajadores desplazados**, así como, las solicitudes de **pensión por Jubilación y Supervivencia desde República Dominicana** y los diversos requerimientos de documentos y/o información cuando no contienen los documentos imprescindibles para inicio de gestión.

Señalamos que, del universo indicado, **Quinientos Treinta y Siete (537)** solicitudes de certificaciones corresponden a entidades dominicanas.

| CANTIDAD DE GESTIONES | Totales |
|-----------------------|------------|
| Concluidas | 841 |
| En proceso | 618 |

Informe General elaborado por la Dirección Jurídica del CNSS sobre el Convenio de Seguridad Social suscrito con España, período desde el año 2009 hasta el 31 de julio del 2020.



Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

4) EXPEDIENTES CONCLUIDOS GENERADOS POR LA REPÚBLICA DOMINICANA Y ESPAÑA.

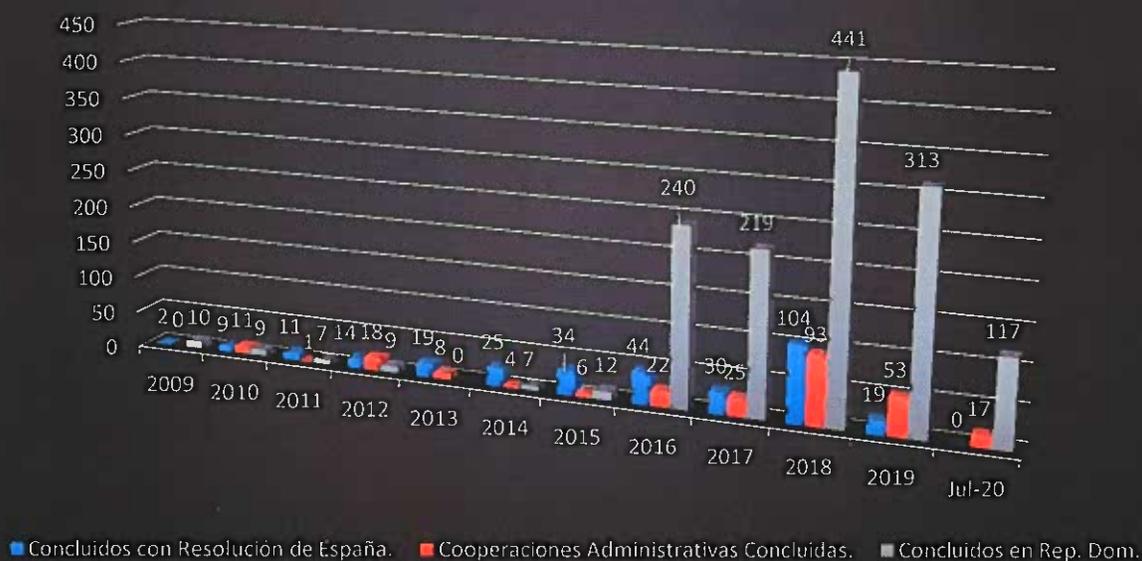
En esta parte presentamos los expedientes concluidos generados por la República Dominicana y España, desde el año 2009 al 31 de julio del 2020, a saber:

Informe General elaborado por la Dirección Jurídica del CNSS sobre el Convenio de Seguridad Social suscrito con España, período desde el año 2009 hasta el 31 de julio del 2020.

| Expedientes Concluidos | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | JULIO 2020 | TOTAL |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Concluidos con Resolución de España. * | 2 | 9 | 11 | 14 | 19 | 25 | 34 | 44 | 30 | 104 | 19 | 0 | 311 |
| Cooperaciones Administrativas Concluidas. | 0 | 11 | 1 | 18 | 8 | 4 | 6 | 22 | 25 | 93 | 53 | 17 | 258 |
| Concluidos en Rep. Dom. | 10 | 9 | 7 | 9 | 0 | 7 | 12 | 240 | 219 | 441 | 313 | 117 | 1,384 |
| TOTAL: | 12 | 29 | 19 | 41 | 27 | 36 | 52 | 306 | 274 | 638 | 385 | 134 | 1,953 |

*Las resoluciones de los expedientes de solicitud de Pensiones a España, no contienen variación puesto que el tiempo de recepción de las mismas se ha visto afectada por la situación actual de la Pandemia del Covid-19, en lo relativo a la recepción de documentos desde España.

EXPEDIENTES CONCLUIDOS GENERADOS EN LA REPÚBLICA DOMINICANA Y ESPAÑA.



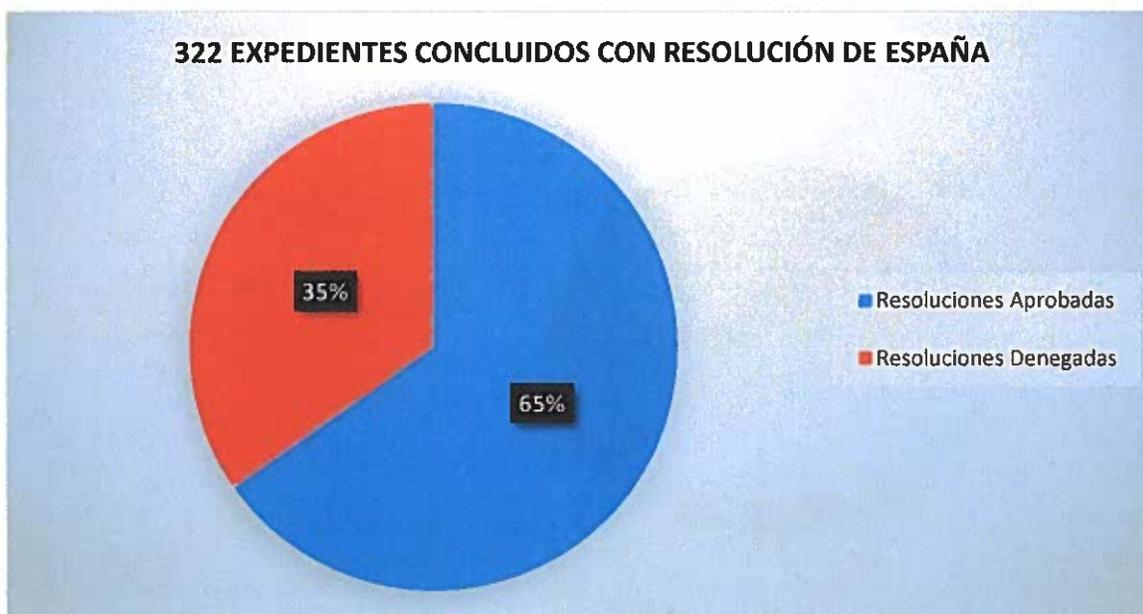
Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

5) EXPEDIENTES CONCLUIDOS DE SOLICITUDES DE PENSIÓN CON RESOLUCIÓN DESDE ESPAÑA.

A continuación, se detalla un Cuadro General de los Expedientes concluidos con Resolución desde España, en el cual fueron incluidas las informaciones recibidas vía correo electrónico desde España en fecha 9 de octubre del 2018, por parte del Sr. Eduardo Maeso, fruto de las gestiones realizadas al respecto en ese mismo año. Dichas informaciones contribuyeron a actualizar nuestras informaciones, incluyéndose los resultados hasta el 31 de julio del 2020, a saber:

- **Trescientos Veintidós (322) expedientes concluidos de Solicitudes de Pensión con Resoluciones desde España**, desglosadas de la siguiente manera: Cantidad de Solicitudes de Pensión con Resoluciones aprobadas: **210** y Cantidad de Solicitudes de Pensión con Resoluciones denegadas: **112**.

| 322 EXPEDIENTES CONCLUIDOS DE SOLICITUDES DE PENSIÓN CON RESOLUCIÓN DESDE ESPAÑA | TOTALES |
|--|------------|
| Resoluciones Aprobadas | 210 |
| Resoluciones Denegadas | 112 |
| Total | 322 |

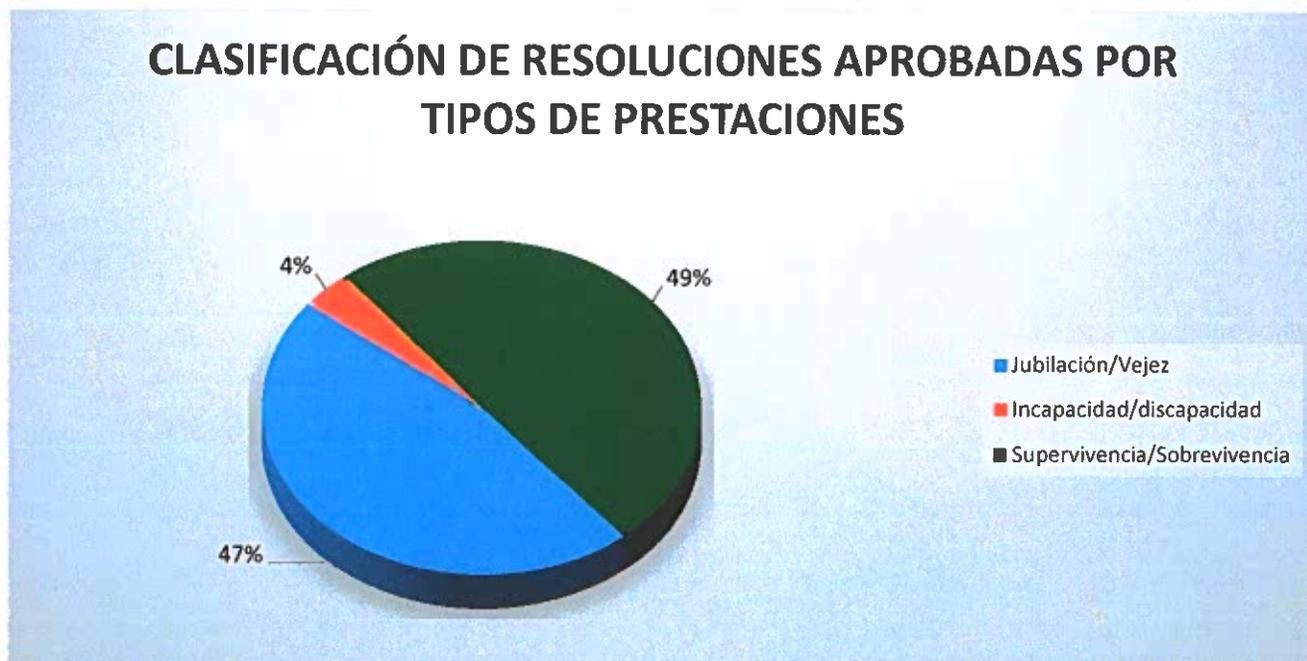


Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

CLASIFICACIÓN DE PENSIONES POR TIPOS DE PRESTACIONES APROBADAS POR RESOLUCIÓN

Dentro de las Trescientas veintidós (322) Resoluciones Aprobadas de Solicitudes de Pensión durante el período desde el 2009 hasta 31 de julio del 2020, tramitadas dentro del marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España se pueden clasificar conforme al tipo de prestación o beneficio de la siguiente manera: Por Jubilación/Vejez: 98, Incapacidad/discapacidad: 08 y Supervivencia/Sobrevivencia: 104, a saber:

| SOLICITUDES DE PENSIÓN CLASIFICADAS POR TIPO DE PRESTACIONES APROBADAS POR RESOLUCIÓN | CANTIDAD |
|---|------------|
| Jubilación/Vejez | 98 |
| Incapacidad/discapacidad | 08 |
| Supervivencia/Sobrevivencia | 104 |
| TOTAL | 210 |



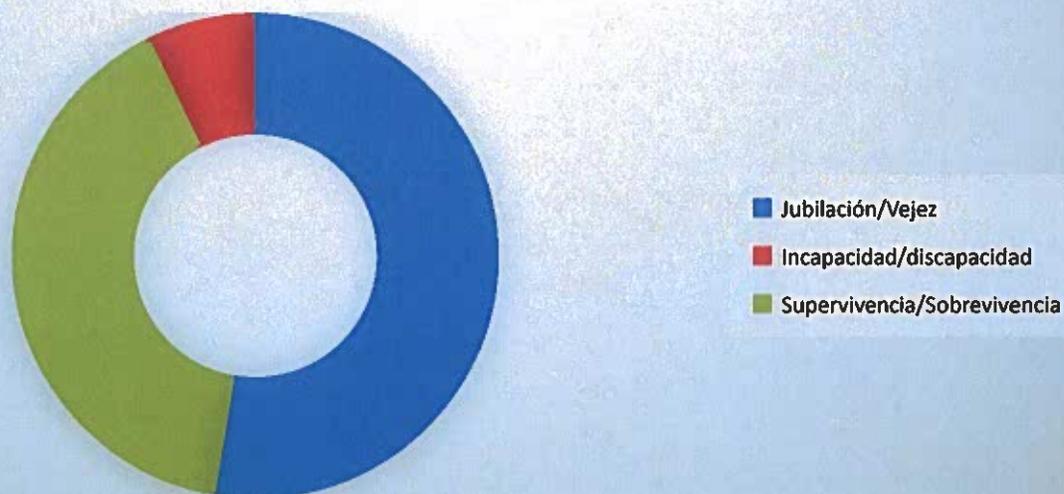
Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

CLASIFICACIÓN DE PENSIONES POR TIPOS DE PRESTACIONES O BENEFICIO DENEGADAS POR RESOLUCIÓN.

Dentro de las Ciento Doce (112) Resoluciones Denegadas de Solicitudes de Pensión durante el período desde el 2009 hasta 31 de julio del 2020, tramitadas dentro del marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España se pueden clasificar conforme al tipo de prestación o beneficio de la siguiente manera: Por Jubilación/Vejez: 59, Incapacidad/discapacidad: 08, Supervivencia/Sobrevivencia: 45, a saber:

| RESOLUCIONES DENEGADAS DE SOLICITUDES DE PENSIÓN CLASIFICADAS POR TIPO DE PRESTACIONES | CANTIDAD |
|--|------------|
| Jubilación/Vejez | 59 |
| Incapacidad/discapacidad | 08 |
| Supervivencia/Sobrevivencia | 45 |
| TOTAL | 112 |

CLASIFICACIÓN DE RESOLUCIONES DENEGADAS POR TIPOS DE PRESTACIONES



Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

6) CANTIDAD DE SOLICITUDES DISTRIBUIDAS POR AÑO Y TRÁMITES O GESTIÓN.

Desde el año 2009 hasta el 31 de julio del 2020, los trámites y gestiones realizados a las solicitudes recibidas son las siguientes: Por Introducción de expediente: **2,741**; Reintroducción de expediente con Recurso de Reconsideración: **78** y Cooperaciones Administrativas: **415**, para un total de: **Tres Mil Doscientos Treinta y Cuatro (3,234) expedientes tramitados y gestionados en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España**, cuya distribución por año es la siguiente:

| SOLICITUDES POR AÑO Y TIPO DE TRÁMITES | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Julio 2020 | TOTAL |
|--|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Introducción de expediente | 95 | 205 | 135 | 202 | 121 | 147 | 155 | 239 | 244 | 399 | 612 | 187 | 2,741 |
| Reintroducción de expediente | 1 | | 5 | 2 | 3 | 6 | 7 | 14 | 25 | 10 | 4 | 1 | 78 |
| Cooperación Administrativa | 1 | 5 | | 21 | 11 | 6 | 10 | 43 | 51 | 103 | 103 | 61 | 415 |
| TOTAL | 97 | 210 | 140 | 225 | 135 | 159 | 172 | 296 | 320 | 512 | 719 | 249 | 3,234 |

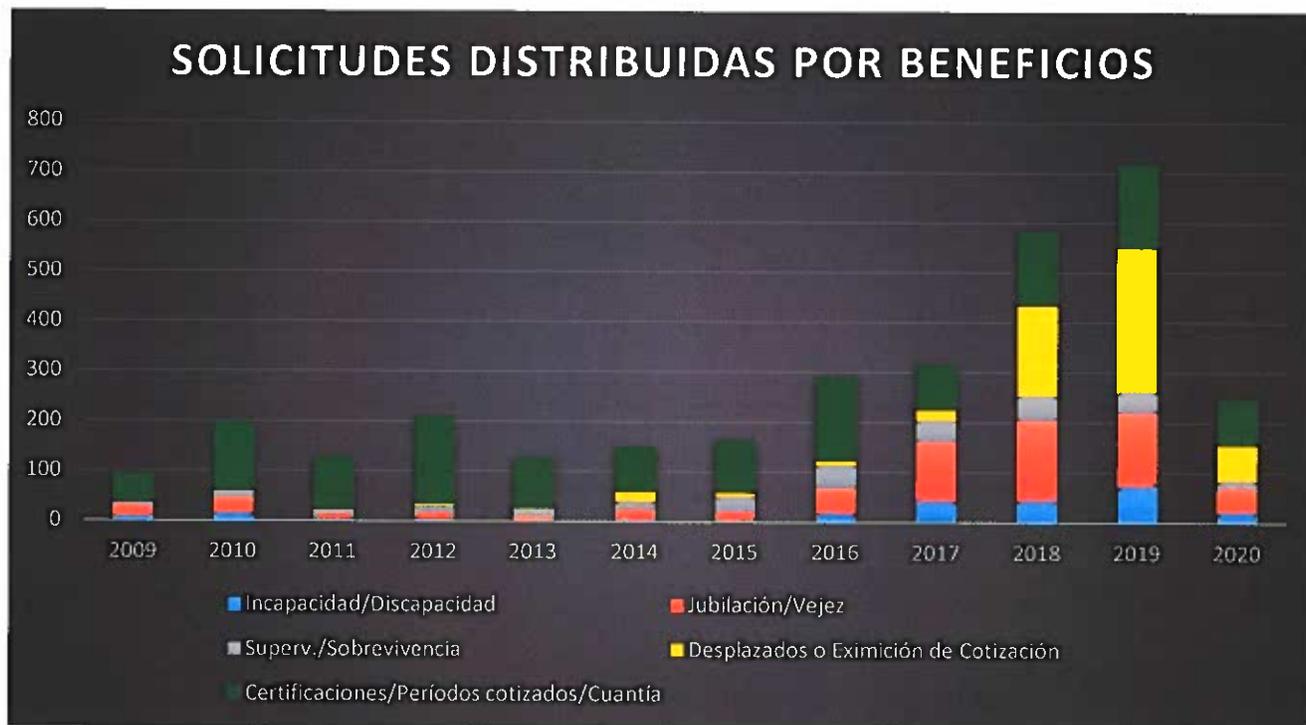


Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

7) CANTIDAD DE SOLICITUDES DISTRIBUIDAS POR AÑO Y TIPO DE BENEFICIO O PRESTACIÓN.

En el Cuadro siguiente se detallan la cantidad de solicitudes distribuidas por año y tipo de beneficio o prestación, correspondientes al período 2009 hasta el 31 de julio del 2020, siendo para la **Incapacidad/Discapacidad: 235**, **Jubilación/Vejez: 664**, para la **Supervivencia/Sobrevivencia: 289**, **Trabajadores Desplazados o Eximición de cotización: 593**, **Certificaciones/Períodos Cotizados/Cuantía: 1,452**, para un **total de 3,234** solicitudes por tipo de beneficios o prestaciones.

| Solicitudes distribuidas por Beneficios | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | TOTAL |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| Incapacidad/ Discapacidad | 10 | 16 | 3 | 2 | 0 | 2 | 1 | 19 | 43 | 44 | 74 | 21 | 235 |
| Jubilación/ Vejez | 23 | 32 | 12 | 16 | 11 | 23 | 21 | 50 | 120 | 161 | 146 | 49 | 664 |
| Supervivencia/ Sobrevivencia | 3 | 12 | 6 | 15 | 13 | 16 | 29 | 45 | 42 | 50 | 43 | 15 | 289 |
| Trabajadores Desplazados o Eximición de Cotización | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 19 | 7 | 8 | 19 | 179 | 286 | 71 | 593 |
| Certificaciones /Períodos Cotizados/ Cuantía | 59 | 138 | 106 | 177 | 102 | 91 | 107 | 170 | 93 | 149 | 169 | 92 | 1,453 |
| TOTAL | 95 | 198 | 128 | 212 | 127 | 151 | 165 | 292 | 317 | 583 | 718 | 248 | 3,234 |



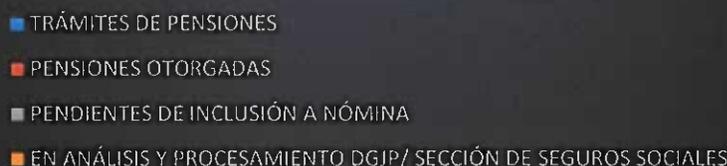
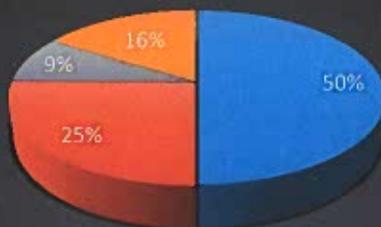
Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

8) SOLICITUDES DE PENSIONES POR TOTALIZACIÓN DE PERÍODOS COTIZADOS INTRODUCIDAS POR ANTE LA DGJP DEL MINISTERIO DE HACIENDA, SIN LA PRESENCIA FÍSICA DEL USUARIO RESIDENTE EN ESPAÑA Y LA APLICACIÓN DE LA REGLA PRORRATA.

Dentro de los logros alcanzados, luego de una serie de Videoconferencias que se llevaron a cabo con diversas autoridades dominicanas y españolas, desde el año 2017, hemos estado realizando Solicitudes de Pensión introducidas por ante la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) del Ministerio de Hacienda (MH), conforme a lo establecido en los artículos 11.2 y 30.1 del Convenio de Seguridad Social suscrito entre España y República Dominicana, las cuales en su gran mayoría corresponden a totalización de períodos cotizados, a continuación, presentamos un desglose de los trámites realizados hasta la fecha, los cuales son actualizados de manera periódica, a saber:

| TRÁMITES DE PENSIONES | PENSIONES OTORGADAS | PENDIENTES DE INCLUSIÓN A NÓMINA | EN ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO EN LA DGJP/ SECCIÓN DE SEGUROS SOCIALES |
|-----------------------|---------------------|----------------------------------|---|
| 99 | 50 | 17 | 32 |

ESTATUS DE CASOS DE TRÁMITES DE PENSIONES ANTE DGJP/SECCIÓN DE SEGUROS SOCIALES



Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

Tal como se describe anteriormente, se han tramitado 99 solicitudes de pensiones, las cuales en su gran mayoría se refieren a totalización de períodos cotizados, de las cuales la DGJP, ha otorgado 50 pensiones, señalando que las 49 solicitudes de pensión restantes se encuentran pendientes, unas 17 en estatus de firma de parte de los beneficiarios y sus representantes para formalizar inclusión a nómina, y las 32 restantes se encuentran en proceso de ser validadas por los analistas tanto de la DGJP y de la Sección de Seguros Sociales (antiguo IDSS).

En cuanto a las solicitudes pendientes de firma, se procedió a notificar tanto a los usuarios, como a los Institutos Nacionales de Seguridad Social (INSS) correspondientes en España, a los fines de que formalicen la pensión y posterior inclusión en nómina.

9) TENDENCIA RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ATENCIONES OFRECIDAS USUARIOS DEL CONVENIO SUSCRITO CON ESPAÑA. (PERÍODO 2016-2020)

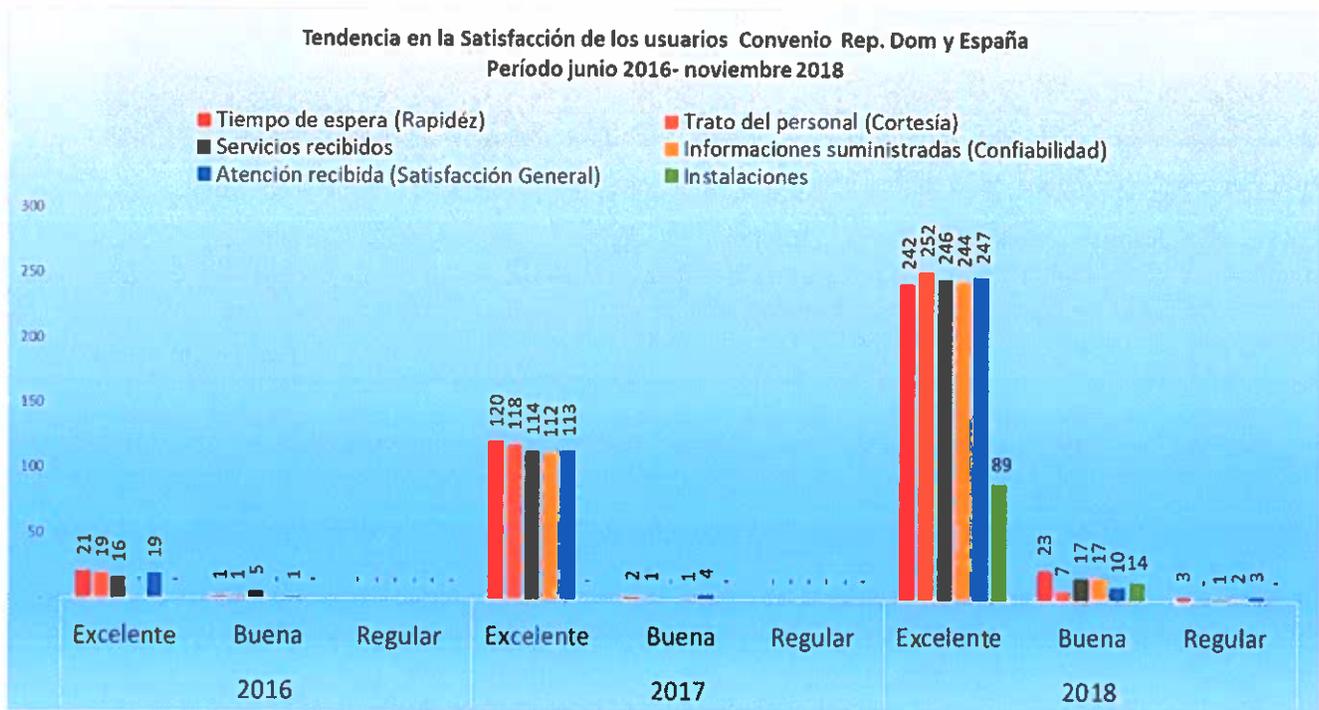
Desde el año 2016 a través de la Dirección Jurídica del CNSS se inició la aplicación de Encuestas de Satisfacción realizadas a los usuarios que se le ofrecen atenciones presenciales en el marco del Convenio suscrito con España, manteniéndose la mejora continua, ya que al principio se utilizaba el Formulario “**Evalúame**”, sin embargo, para el período julio-noviembre del 2018 se empezó a utilizar el nuevo Formulario FORM.CNSS-SERV-01, titulado: “**Contribuye a que mejoremos los servicios**”, aprobado mediante la Resolución Administrativa de la Gerencia General del CNSS No. 008-2018, d/f 09/07/2018 que actualizó y modificó la Resolución Administrativa del CNSS No. 017-2017, d/f 8/12/17, incluyendo nuevas variables y criterios de calificación; y recientemente, en

Informe General elaborado por la Dirección Jurídica del CNSS sobre el Convenio de Seguridad Social suscrito con España, período desde el año 2009 hasta el 31 de julio del 2020.

cumplimiento a la Resolución No. 003-2019 emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP) se implementó el Nuevo Formulario para las encuestas que miden el nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos a los usuarios, conforme las cinco (5) dimensiones del modelo SERVQUAL, a saber: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y en atención a los resultados obtenidos hasta la fecha, hemos mantenido la tendencia en la obtención de **un alto porcentaje de satisfacción de los usuarios**.

A continuación, presentamos las gráficas que reflejan la tendencia en el mantenimiento de la satisfacción de los usuarios que reciben atenciones, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito en el CNSS, desde el año 2016 hasta el 2020, a saber:

Resultados Encuestas de satisfacción de los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España



Fuente: Elaborado por la Dirección Jurídica del CNSS.



Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS

Por todo lo precedentemente expuesto, tenemos a bien presentar de manera sucinta, las **mejoras y logros alcanzados en la ejecución del Convenio de Seguridad Social suscrito con España**, fruto de la aplicación de los planes de acción emanados desde la Dirección Jurídica del CNSS, que se han llevado a cabo desde el año 2013 hasta la fecha, podemos destacar los siguientes:

Logros a nivel interno y externo en la ejecución del Convenio de Seguridad Social suscrito con España:

- Organización de los archivos físicos y digitales de los expedientes del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, con el objetivo de tener un mejor manejo y acceso a los mismos.
- Definición del Procedimiento de Recepción institucional de los expedientes del Convenio de Seguridad Social suscrito con España.
- Implementación del seguimiento de los expedientes a través de las actualizaciones de los trámites y gestiones, estableciendo indicadores semanales para su cumplimiento, así como, el seguimiento a través del contacto en España, con el objetivo de agilizar el envío de los datos de contacto de los usuarios.
- Haber recibido en nuestro país la visita de las autoridades españolas, quienes impartieron una capacitación al personal de la Dirección Jurídica del CNSS y a representantes de las distintas autoridades involucradas del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), sobre aspectos relativos con la ejecución del Convenio suscrito con España.
- Incorporación en la programación del POA Anual del CNSS, de las actividades relativas a la ejecución del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, bajo la responsabilidad de la Dirección Jurídica del CNSS, así como, en los Acuerdos de Desempeño del personal que realiza dichas labores.
- Reestructuración y adecuación en varias ocasiones de las Matrices de Excel donde se registran los expedientes del Convenio suscrito con España, aplicándoles mejoras significativas.
- Obtención de estadísticas generales de la ejecución del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, que han permitido poder medir la satisfacción de los usuarios desde el año 2016.

- Monitoreo, Seguimiento y Supervisión constante a través de las reuniones internas que intersemanalmente se realizan con el personal de la Dirección Jurídica del CNSS, lo que ha coadyuvado a mantener la calidad de este servicio, manteniendo al personal aplicando periódicamente los planes de acción correspondientes y comprometidas en la mejora continua de dicho servicio.
- Realización de varias Videoconferencias con la participación de las autoridades españolas y dominicanas, donde se logró crear los mecanismos de lugar, para que se otorgaran las pensiones por totalización de períodos y se aplicara la regla prorata que conforme a nuestra legislación al inicio era de RD\$5,117.00 y actualmente, es de RD\$10,000.00.
- Empoderamiento de los actores y entidades involucradas, tales como: Ministerio de Hacienda, Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), Contraloría General de la República, Tesorería de la Seguridad Social (TSS), Fuerzas Armadas (FFAA), Policía Nacional, Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).
- Implementación del uso de los Formularios de Certificación de Legislación Aplicable (Eximición de Cotizaciones) requeridos por España.
- Definición de un contacto directo en España para el seguimiento de los expedientes, por intermedio de correos electrónicos, contribuyendo a agilizar la remisión de documentos y/o informaciones necesarias, para llevar a cabo las gestiones correspondientes, ya que, en principio, se realizaba a través del envío de comunicaciones formales para ser remitidas en físico a España.
- Aprobación de varias disposiciones legales emitidas por las entidades del SDSS que han contribuido a eficientizar la ejecución del Convenio de Seguridad Social suscrito España.
- Implementación de un Protocolo para el Trámite de las Solicitudes de Certificaciones de Períodos Cotizados ante el antiguo IDSS, lo que ha contribuido a agilizar y hacer más expedito el proceso.
- Disminución de los plazos internos para la realización de los trámites y gestiones que se realizan desde la Dirección Jurídica del CNSS, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España.
- Aumento en el horario de servicio en las atenciones presenciales que se le ofrecen a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, contribuyendo en la optimización del servicio.
- Implementación del uso de un Protocolo estandarizado para el servicio de las Atenciones Telefónicas y Asistencias Presenciales ofrecidas a los usuarios del citado Convenio.
- En relación a la exportación de las prestaciones de los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, como resultado de las gestiones y videoconferencias realizadas, se logró que el Ministerio de Hacienda, a partir de finales del año 2018, permitiera de manera transitoria, que, a través de un Poder de Representación Consular apostillado por el Ministerio de Relaciones Exteriores, se autorizara a una tercera persona a realizar el trámite de Solicitud de Inclusión a Nómina, y en caso de ser necesario, otro Poder similar para poder solicitar cualquier producto en el Banco del Reservas.
- Traslado al primer piso de las Atenciones de los Usuarios del Convenio suscrito con España, adecuando dicho espacio, con el objetivo de ofrecer mayor facilidad de acceso y comodidad para los usuarios.
- Estandarización del Formulario de Solicitud de Servicios, donde se recogen de manera general las solicitudes de los usuarios, optimizando el tiempo de atención a los mismos.
- Seguimiento y actualización periódica a la aplicación de los procesos administrativos definidos para la ejecución del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, con el objetivo de que sean sostenibles en el tiempo.

Retos, Desafíos y Aspectos a definir en la ejecución del Convenio de Seguridad Social suscrito con España:

- Concretizar e **implementar la exportabilidad de las prestaciones**, con el objetivo de que el usuario pueda recibir su pensión en el país donde resida y no necesite apoderar a un tercero para que le realice los trámites de su pensión en la República Dominicana.
- **Disminuir los trámites burocráticos entre los Estados Partes** y el uso del papel para lograr que los trámites sean más expeditos y contribuir el medio ambiente.
- Implementar un **Sistema de Manejo de Expedientes** del Convenio de Seguridad Social suscrito con España.
- **Automatizar el servicio** ofrecido en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España.
- Implementar el uso de los Formularios definitivos utilizados en España, para la realización de los trámites correspondientes del citado Convenio.
- Preservar la **supervisión y monitoreo** de los trámites y gestiones realizados en el marco del Convenio suscrito con España, con miras a **mantener la sostenibilidad en el tiempo de los avances alcanzados y con el objetivo de salvaguardar la calidad en el servicio** ofrecido como Organismo Enlace.
- Reanudar el servicio de las atenciones presenciales ofrecida a los usuarios, tan pronto finalice el Estado de Emergencia, declarado por la pandemia del COVID-19, aunque es importante resaltar que, de manera activa se han mantenido los servicios ofrecidos vía telefónica, por correo electrónico y a través de comunicaciones de solicitudes a entidades internas o de remisiones dirigidas a España.
- Definir la permanencia de la ejecución del Convenio suscrito con España en el CNSS, en virtud de la reciente firma el 14 de julio del 2020, del Acuerdo de Aplicación del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social que incluye a España, entre otros países.

Como se puede observar en el contenido del presente informe, en los once (11) años de ejecución del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, en los últimos siete (7) años se han generado grandes cambios y avances significativos en su ejecución, gracias a las mejoras aplicadas a los procesos operativos, administrativos y a las innovaciones incorporadas en los servicios, que han permitido optimizar y agilizar los resultados, destacando que, en lo adelante, el compromiso es concretizar los retos y desafíos antes citados, con el objetivo de mantener la constancia en la calidad, eficiencia y excelencia de los servicios ofrecidos a los usuarios a través de la Dirección Jurídica del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), lo que hasta el momento ha quedado reflejado en los resultados de las Encuestas que presentan altos niveles de satisfacción de los usuarios.

En Santo Domingo, Distrito Nacional, a los Dieciocho (18) del mes de agosto del año dos mil veinte (2020).


Licda. Anneline Escoto Salcedo
Directora Jurídica del CNSS.

AE/ys/mr



Dirección Jurídica
Aprobación de Documentos
[Signature] 18/8/2020