



## La Superintendencia de Pensiones de la República Dominicana Vela por ti, por tu futuro

Este sábado compartimos con nuestros queridos lectores un tema de insuperable actualidad, enmarcado en la revolución tecnológica del Siglo XXI. Como todos sabemos nos encontramos en la era digital, en la sociedad del conocimiento y en una etapa de uso intensivo de la tecnología de la información. Apreciamos pues esta interesante temática, no solo desde el punto de vista conceptual y/o académico, sino en términos de los beneficios concretos que obtenemos con la aplicación correcta de estos modernos modelos de gestión. Por supuesto, verán como en la SIPEN maximizamos estas herramientas como factores fundamentales en la consecución de nuestros objetivos externos e internos.

### La Tecnología de la Información en la SIPEN (1 de 2)

El Plan Estratégico de Gestión de Tecnología de la Información de la SIPEN es una respuesta a las necesidades imperantes en nuestra institución, diseñadas desde el inicio de sus operaciones y fortalecidas, a partir de las medidas emprendidas desde el primer trimestre del año pasado, como parte de una estrategia institucional de mejoramiento continuo, elaborada por nuestra Alta Dirección.

Este Plan se ha venido implementando con un enfoque basado en la tecnología necesaria para el desarrollo de los procesos de SIPEN, en un ambiente dinámico de innovación y cambios acelerados, bajo la premisa de que, por su naturaleza de ente supervisor del Sistema de Pensiones, consignado en la Ley 87-01, debe poseer la fortaleza institucional adecuada en los aspectos tecnológicos que hoy día fundamentan los procesos y operaciones de todas las entidades del Sistema (AFP's, Tesorería de la Seguridad Social, Empresa Procesadora de la Base de Datos del Sistema).

Por tanto, esta estrategia ha sido dirigida en doble dirección, por una parte para el fortalecimiento interno de los procesos y operaciones de SIPEN, y por otro lado para ser aplicada como modelo de referencia en la supervisión y control de los riesgos operativos del Sistema de Pensiones.

#### Alcance del Proyecto Desarrollado

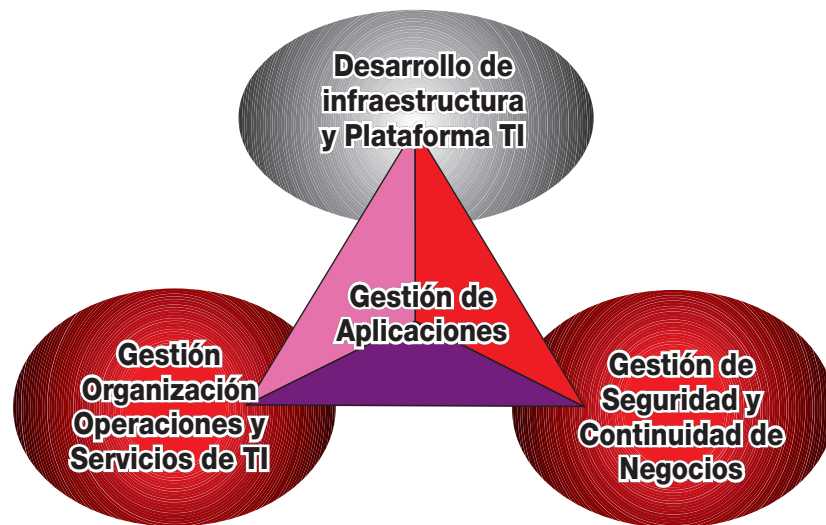
El modelo tecnológico SIPEN parte del concepto de que la tecnología debe servir a las personas que ejecutan las operaciones a través de un diseño pensado para alcanzar los objetivos de la Institución, tomando en cuenta su misión, visión y la estrategia institucional existente. El mismo está basado en el modelo de madurez de Gartner (y sus cuatro etapas: básica, estandarizada, racionalizada y dinámica) y los principios de Gobernabilidad de COBIT, en la adopción tecnológica por parte de las instituciones, que toman en cuenta a la gente, los procesos, la tecnología y el medio ambiente, en forma sinérgica y evolutiva.

Se afianza en cuatro grandes componentes de proyectos o dominios que crecen en forma armónica de acuerdo a la estrategia establecida:

1. Gestión de Organización, Operaciones y Servicios
2. Gestión de Seguridad y Continuidad de Negocios
3. Gestión de Desarrollo de Infraestructura y Plataforma
4. Gestión del Modelo de Aplicaciones



### Modelo de Estrategia de Gestión de TI en la SIPEN



Los tres primeros dominios o trípode tecnológico, representan los pilares tecnológicos que sustentan el cuarto dominio, considerado estratégico para la función de la SIPEN como órgano supervisor y regulador del Sistema de Pensiones. Estos dominios se relacionan entre sí y se ha establecido una red de dependencia de tareas que determinan los planes de acción de proyectos.

#### Gestión de Organización, Operaciones y Servicios

El objetivo de este proyecto ha consistido en establecer una estructura organizativa y el diseño de procesos de servicios y operaciones en la Dirección de Sistemas y Tecnología de la SIPEN, acordes con los estándares y mejores prácticas de la industria, basados en ITIL (Information Technology Infrastructure Library), que comprende:

- Gestión de servicios a usuarios, soporte técnico y operación
- Gestión de aplicaciones, cambios y configuración de software y hardware
- Gestión de planeamiento y activos de tecnología de la información
- Implementación de herramientas desarrollo de software
- Y capacitación del personal de esta dirección en las nuevas normativas

En este dominio los pasos principales realizados han sido:

1. Fortalecimiento profesional con la capacitación interna y la contratación de nuevo personal.
2. Distribución de funciones y ubicación del personal, de acuerdo al modelo, que consiste de tres áreas funcionales o departamentos (desarrollo de sistemas, soporte técnico, operaciones de la red) y dos áreas staff (auditoría, control de riesgos y seguridad de la información).

3. Implementación de las Normas de Operaciones, servicios y soporte ITIL, que ha consistido en el diseño de los procesos de servicios a usuarios, su documentación y formalización.

Con estas acciones tenemos cubierta las etapas básica y estandarizada de este dominio y estamos desarrollando en estos momentos las etapas racionalizada y dinámica del modelo de madurez.

En las etapas básica y estandarizada hemos procurado en la SIPEN la implementación de una estructura organizativa y de servicios tecnológicos con estabilidad operativa mediante la adopción de las mejores prácticas de la industria de tecnología, lo cual contribuye al cumplimiento exitoso de las funciones de supervisión y regulación del Sistema de Pensiones, en forma segura, transparente, eficiente y proactiva.

Las etapas racionalizada y dinámica se caracterizan por la aplicación de una gestión tecnológica basada en la medición cuantitativa de los procesos, los proyectos y los riesgos tecnológicos, lo que permitirá a la SIPEN la innovación permanente, el mejoramiento continuo en sus procesos y la toma de decisiones mediante el análisis y la creación de valor agregado.

#### Gestión de Seguridad y Continuidad Operativa

La seguridad hoy día juega un papel fundamental en cuanto a la protección de los activos de la información y tecnológicos, debido a las crecientes amenazas y riesgos del medio ambiente frente a potenciales vulnerabilidades en las plataformas, redes y aplicaciones. Por tanto la SIPEN ha definido el objetivo estratégico de este dominio como:

- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos y recursos de información y tecnológicos de la SIPEN, por medio de la implementación de controles y políticas de seguridad basadas en las mejores prácticas y estándares de la industria (ISO 27001:2005).

- Garantizar la continuidad operativa, legal y de imagen de las áreas funcionales frente a posibles daños internos o externos, intencionales o no intencionales.

- Asegurar la gestión eficiente de los sistemas de información y los activos tecnológicos, que soportan la supervisión del Sistema de Pensiones.

En la fase primera o básica, con la asistencia de una firma consultora, realizamos una evaluación y levantamiento de información sobre el estado de la seguridad en el entorno de tecnología de la información, con el objeto de tener un diagnóstico de los riesgos, amenazas, vulnerabilidades, impactos y su prioridad, y aplicar medidas y controles esenciales que minimicen las posibilidades de daños institucionales. A partir de las recomendaciones surgidas del diagnóstico hemos desarrollado la formalización y documentación de las políticas y procedimientos para las medidas de control de seguridad física y lógica, lo que nos garantiza un óptimo control de riesgos tecnológico y continuidad operativa.

En estos momentos estamos transitando hacia la formalización y posterior certificación en la norma ISO 27001:2005, que completaría las etapas racionalizada y dinámica del modelo.

#### MISIÓN

Resguardar los derechos previsionales de los trabajadores y de la sociedad dominicana, mediante un equipo de profesionales eficaces, que apegados a elevados principios éticos y morales, así como eficientes mecanismos de supervisión y fiscalización, promueven el desarrollo sostenido del Sistema Dominicano de Pensiones.

#### VISIÓN

Ser una institución ejemplo de excelencia, trabajo en equipo y alta credibilidad, reconocida nacional e internacionalmente por buenas prácticas de supervisión y fiscalización.

#### VALORES

Integridad • Lealtad • Compromiso • Colaboración  
Prudencia • Equidad • Excelencia

#### POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestro compromiso es supervisar los entes del Sistema con la transparencia y rigurosidad que garanticen el fiel cumplimiento de la normativa de pensiones, así como ofrecer información previsional oportuna a los afiliados y beneficiarios, mediante la mejora continua de nuestros procesos y la especialización de nuestro personal.



Vela por ti, por tu futuro

Avenida México #30, Santo Domingo,  
República Dominicana,  
Teléfono: 809-688-0018

info@sipen.gov.do • www.sipen.gov.do