



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

Unidad de Servicio y Protección al Afiliado –USPA–

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) es el organismo supervisor del Sistema Dominicano de Pensiones, basado en la capitalización individual. Fue creada en el año 2001 como una entidad estatal, autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, encargada en virtud de la Ley 87-01, de proteger los derechos de los afiliados, vigilar la solvencia financiera de las AFP y contribuir a fortalecer el Sistema Previsional Dominicano.

Este organismo fiscalizador, técnico y altamente profesionalizado desde su creación es dirigido por la Licenciada Persia Álvarez de Hernández, quien se desempeña como Superintendente desde el 11 de diciembre del 2001, designada bajo el decreto 1165-01 y ratificada por el decreto 628-06 de fecha 28 de diciembre del 2006.

Creación de la USPA

La SIPEN, comprometida con los afiliados y toda la sociedad dominicana, para garantizar sus derechos previsionales, ha creado una Unidad de Servicio y Protección al Afiliado (USPA), que ofrece atención, protección e información a la población dominicana sobre los beneficios que tiene en el Sistema de Pensiones.

Esta unidad surge de la necesidad de llevar al conocimiento de los afiliados y sus beneficiarios, así como de toda la sociedad dominicana los proyectos que está implementando la SIPEN como Institución Supervisora, a fin de garantizar los recursos de los Fondos de Pensiones. Para tales fines, hemos desarrollado módulos informativos en un lenguaje comprensible y llano, así como realizando entrenamientos a través de charlas, conversatorios, talleres y reuniones. Además, esta Unidad sirve de enlace de comunicación entre los diferentes grupos laborales, de empleadores y la SIPEN.

Misión

Velar por los derechos de los afiliados a través de una unidad que servirá como instrumento en la búsqueda de la excelencia del servicio de información y protección destinada al fortalecimiento integral del Sistema Previsional de cara al afiliado.

Visión

Ofrecer un servicio de información y concientización a toda la ciudadanía dominicana sobre sus ahorros previsionales y todos los beneficios colaterales adquiridos a través del sistema, como los proyectos de diversificación que apoyan el "proyecto país", para la colaboración a la solución del déficit habitacional, desarrollo de las medianas y pequeñas empresas, la disminución de la pobreza, entre otros.

Objetivos Principales

- Promover coordinadamente con la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados, DIDA, y demás entes del Sistema la difusión de la cultura previsional entre los afiliados al Sistema.
- Incorporar las soluciones operativas para mejorar la calidad de atención de los afiliados al Sistema Dominicano de Pensiones, trabajadores y, en general, la ciudadanía que requiere información del Sistema.



• Difundir los mecanismos de Supervisión que garanticen los recursos de los trabajadores acumulados en los Fondos de Pensiones y la eficiencia del sistema.

Como puede observarse en el gráfico, estos son los principales interrogantes que se hace el público en general, sobre el Sistema de Pensiones.

Es oportuno señalar, que en la SIPEN labora un equipo de profesionales y técnicos, comprometidos con resguardar los recursos de los Fondos de Pensiones y dar apoyo a los afiliados al Sistema, para garantizar a los mismos pensiones dignas durante su retiro laboral.

Derechos de los Usuarios de la USPA

Transparencia

Los procedimientos y reglas de juego en la prestación de los servicios deben ser transparentes, a efecto de que el usuario tenga pleno conocimiento de los trámites realizados, pudiendo saber con exactitud quién le presta el servicio y los procedimientos que se utilizan en los mismos.

Información

La información es vital para el usuario, quien debe contar con información clara, completa, correcta, en lenguaje sencillo, a fin de que pueda orientarse correctamente en sus necesidades y demandas del Sistema Previsional.

No Discriminación

La prestación de los servicios debe ser ofrecida a los usuarios sin establecer diferencias por razones de condición socio-económica, grupo cultural o género al cual pertenecen.

Acceso

La prestación de los servicios debe ser brindada a los usuarios procurando garantizar el mayor alcance posible, para lo cual se debe tener presente las facilidades de acceso, un horario flexible y una rápida atención.

Rendición de Cuentas

Los usuarios tienen pleno derecho a contar con la información

relacionada con el servicio que se les presta, por lo tanto es una obligación de la SIPEN ofrecer permanentemente los detalles que se requieran.

Asimismo, la SIPEN ofrece asesoría, consultas y material de apoyo a los estudiantes de las universidades, a fin de que conozcan sus derechos previsionales y el alcance e impacto del Sistema previsional en el producto interno bruto de nuestro país.

¿Cómo me comunico con la USPA?

☎ (Llamando al 809-688-0018 extensión 4104)

✉ A través de nuestro correo electrónico uspa@sipen.gov.do

☞ Visitando nuestras oficinas en la Ave. México No. 30 en el sector Gazcue.

Finalmente, en la SIPEN estamos confiados en que, con la creación de esta nueva unidad, se reforzarán de manera sostenida nuestros vínculos con la ciudadanía en general y muy especialmente con el universo de los trabajadores dominicanos. Dejamos pues esta ventana abierta la cual iremos consolidando permanentemente tanto en términos institucionales como logísticos.

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