

Elaborado por la Dirección Jurídica  
del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.

**INFORME GENERAL SOBRE LAS GESTIONES REALIZADAS A LOS EXPEDIENTES TRABAJADOS EN EL MARCO DEL CONVENIO DE SEGURIDAD SOCIAL SUSCRITO CON ESPAÑA (PERÍODO 2009 AL 22 DE NOVIEMBRE DEL 2019).**

**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, en virtud de lo que establece nuestra Constitución.

Actualmente, el mismo está siendo ejecutado en la Gerencia General del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) a través de su Dirección Jurídica con su Sección de Enlace de Convenios Internacionales desde el año 2009, el cual funge como Organismo Enlace dentro de lo acordado en el referido Convenio, no obstante, como se observa en el Informe fueron trabajados varios expedientes con fecha del año 2006.

En tal sentido, en este Informe se detallarán los resultados de las gestiones, trámites y actualizaciones realizadas de los expedientes del citado Convenio, **correspondientes al período 2006 hasta el 22 de Noviembre del 2019**, los cuales se presentan con los siguientes tópicos:

- 1) **ACTUALIZACIONES Y SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES.**
- 2) **EXPEDIENTES CONCLUIDOS GENERADOS EN LA REPÚBLICA DOMINICANA Y ESPAÑA.**
- 3) **EXPEDIENTES CONCLUIDOS CON RESOLUCIÓN DESDE ESPAÑA DE SOLICITUDES DE PENSIÓN.**
- 4) **CANTIDAD DE SOLICITUDES DISTRIBUIDAS POR AÑO Y TIPO DE TRÁMITE O GESTIÓN.**
- 5) **CANTIDAD DE SOLICITUDES DISTRIBUIDAS POR AÑO Y TIPO DE BENEFICIO O PRESTACIÓN.**
- 6) **SOLICITUDES DE PENSIÓN INTRODUCIDAS, SIN LA PRESENCIA FÍSICA DEL USUARIO RESIDENTE EN ESPAÑA.**

**1) ACTUALIZACIONES Y SEGUIMIENTOS DE EXPEDIENTES.**

Dentro de las mejoras introducidas a la ejecución del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, podemos destacar las actualizaciones y seguimiento de expedientes remitidos a España. Estas actualizaciones corresponden a los expedientes que se encontraban 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 destacar 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.

Elaborado por la Dirección Jurídica  
del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.

Tipo de Gestión	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total
Concluidos con FORM DOM ES 01**			2	7	11	25	54	18	34	53	289	78	300	109	980
Actualización de los Expedientes con Respuesta a España	1	1	1	4	09	07	09	19	53	42	156	78	429	401	1,210
Reiteraciones y gestiones realizadas para obtener Certificaciones en las entidades de la República Dominicana									32	21	149	133	344	714	1,393
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>63</b>	<b>37</b>	<b>119</b>	<b>116</b>	<b>594</b>	<b>289</b>	<b>1,073</b>	<b>1,224</b>	<b>3,583</b>

\*\* **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.

Elaborado por la Dirección Jurídica  
del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.



Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

En el interés de continuar optimizando los servicios ofrecidos en la ejecución de este Convenio, mediante la **Resolución No. 420-02, emitida por el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) en fecha 04 de mayo del 2017**, se 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.

**Elaborado por la Dirección Jurídica  
del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.**

En tal sentido, se mantiene una constante actualización de las solicitudes pendientes, siendo la más reciente solicitud de actualización la realizada mediante la comunicación del CNSS No. 1992, de fecha 09/09/2019, a través de la cual se remitió al Instituto Dominicano de Seguros Sociales (IDSS), disuelto por la Ley 397-19, d/f 30 de septiembre del 2019, un listado actualizado de las certificaciones pendientes, conteniendo la cantidad de Ochenta y nueve (89) solicitudes que, al 09/09/2019, estaban pendientes.

Señalamos que, de ese universo de cotizaciones antes descrito, se han ido recibiendo certificaciones, así como incorporando otras, por lo que, al 22 de noviembre del 2019, quedan pendientes de entrega por parte del antiguo IDSS, la cantidad de Ochenta y una (81) Certificaciones.

Por otro lado, resaltamos que, se realizaron otras gestiones de solicitudes de certificaciones a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), a la Contraloría General de la República y a otras entidades centralizadas y descentralizadas, quedando pendientes de recibir un total de sesenta y cuatro (64) Certificaciones, a las cuales se realiza un seguimiento periódico hasta obtener las mismas.

**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 22/11/2019
81	64	145

Elaborado por la Dirección Jurídica  
 del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
 Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.

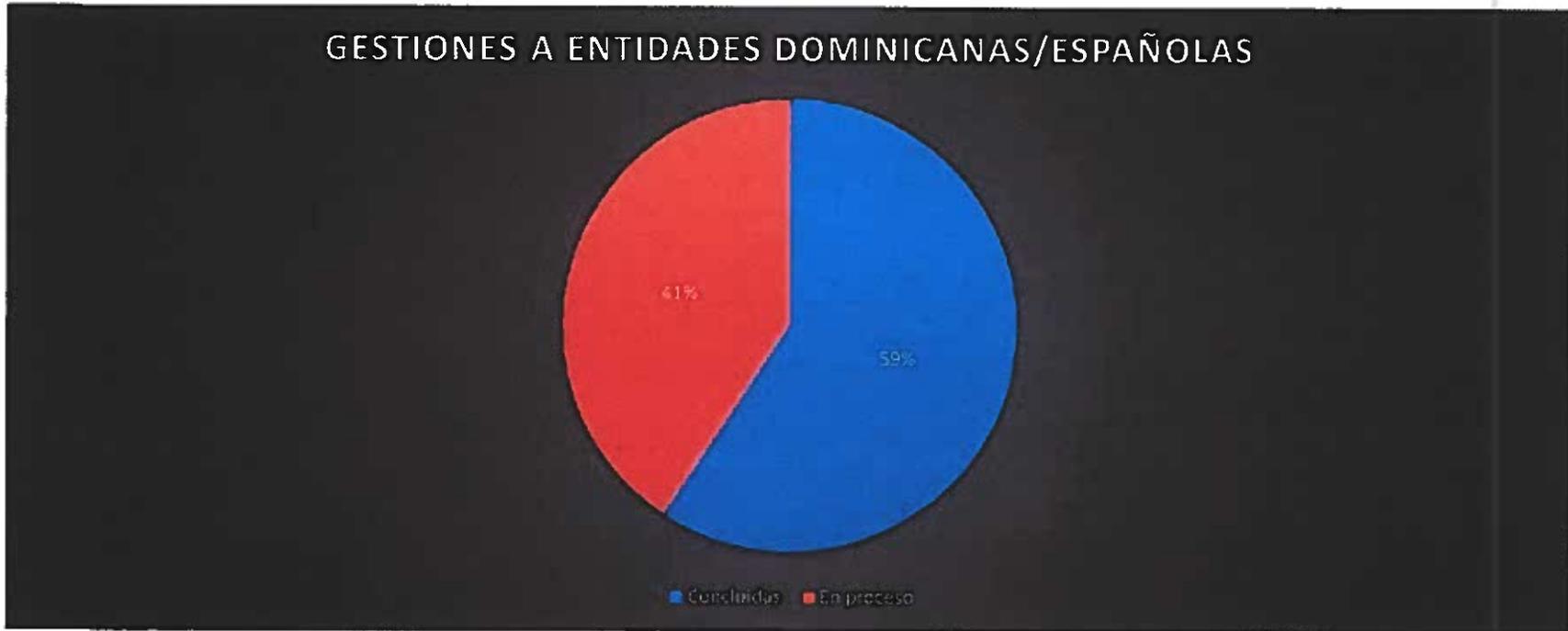


Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

Al 22 de noviembre del 2019, se han realizado Mil Dieciséis (1,016) gestiones tanto a entidades dominicanas como españolas, de las cuales Seiscientos Dos (602) han sido concluidas y Cuatrocientas Catorce (414) se encuentran en proceso.

CANTIDAD DE GESTIONES	Totales
Concluidas	602
En proceso	414

Elaborado por la Dirección Jurídica  
 del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
 Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.



Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

Señalamos que, del universo antes descrito, **Cuatrocientas Treinta y Cuatro (434)** solicitudes de certificaciones corresponden a entidades dominicanas.

#### 2) EXPEDIENTES CONCLUIDOS GENERADOS POR LA REPÚBLICA DOMINICANA Y ESPAÑA.

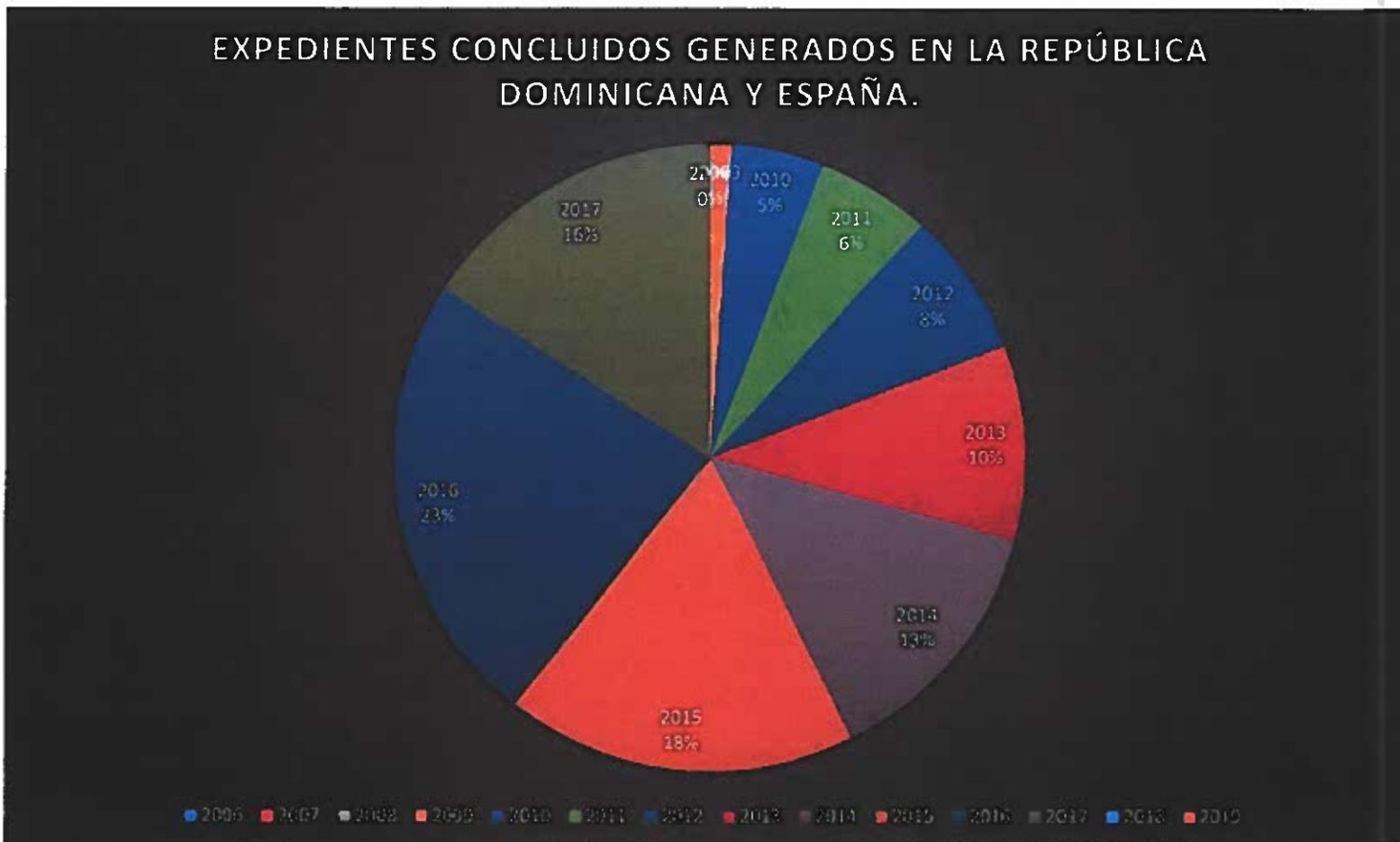
En esta parte se presentan los expedientes conclusivos generados por la República Dominicana y España, desde el año 2006 al 22 de Noviembre del año 2019, a saber:

Expedientes Concluidos	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL

**Elaborado por la Dirección Jurídica  
del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.**

<b>Concluidos con Resolución de España.</b>	0	0	0	2	9	11	14	19	25	34	44	30	104	19	319
<b>Cooperaciones Administrativas Concluidas.</b>	0	0	0	0	11	1	18	8	4	6	22	25	93	48	228
<b>Concluidos en Rep. Dom.</b>	0	1	4	5	9	7	9	0	7	12	240	219	441	313	1,267
<b>TOTAL:</b>	0	1	4	7	29	19	41	27	36	52	306	274	638	380	1,814

Elaborado por la Dirección Jurídica  
del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.



Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

**3) EXPEDIENTES CONCLUIDOS CON RESOLUCIÓN DESDE ESPAÑA DE SOLICITUDES DE PENSIÓN.**

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 a dichas informaciones los resultados al 22 de noviembre del 2019:

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

<b>322 EXPEDIENTES CONCLUIDOS CON RESOLUCIÓN DESDE ESPAÑA DE SOLICITUDES DE PENSIÓN</b>	<b>TOTALES</b>
<b>Resoluciones Aprobadas</b>	<b>210</b>
<b>Resoluciones Denegadas</b>	<b>112</b>
<b>Total</b>	<b>322</b>

Elaborado por la Dirección Jurídica  
del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.



Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

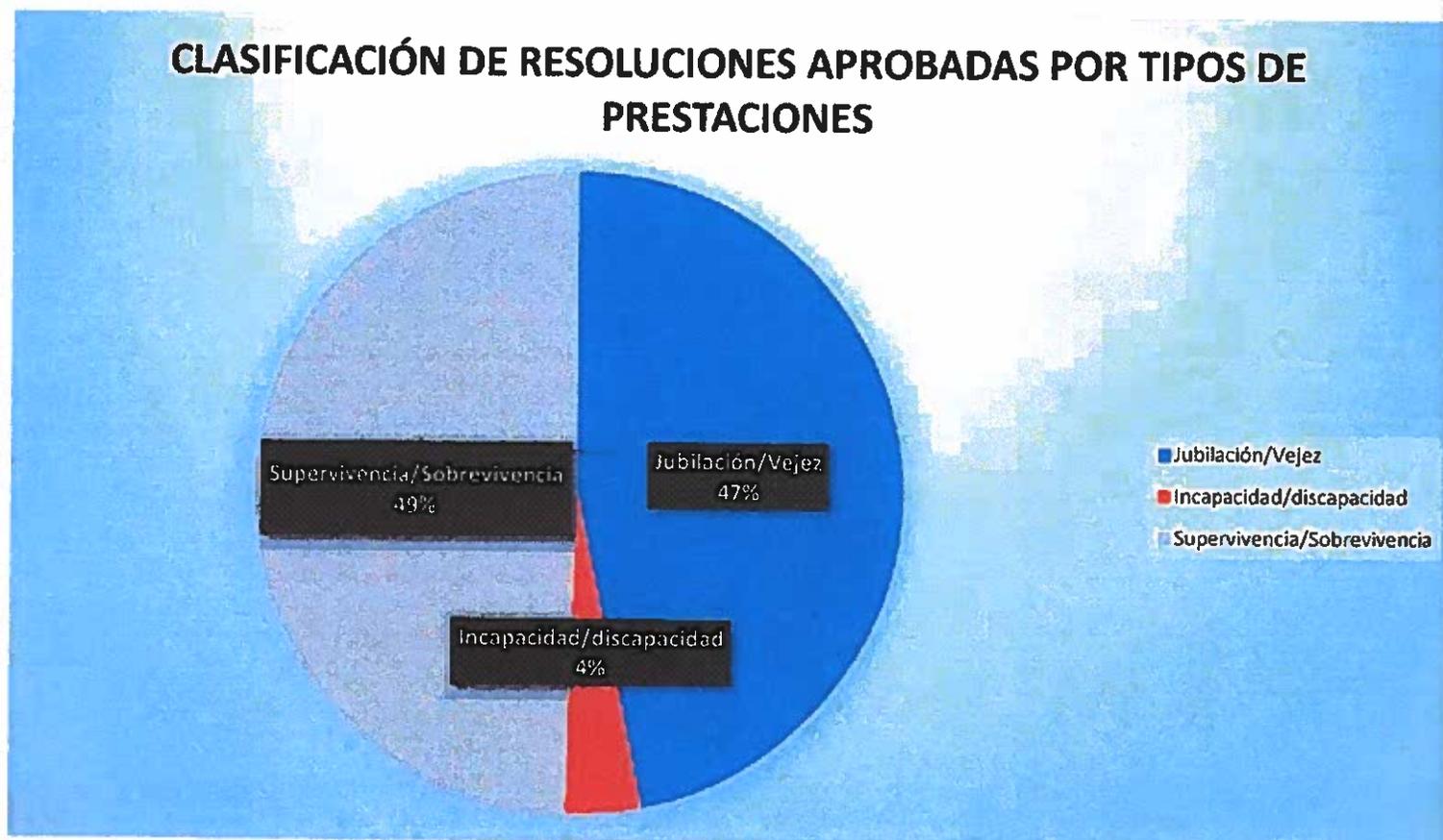
Elaborado por la Dirección Jurídica  
del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.

### CLASIFICACIÓN DE RESOLUCIONES APROBADAS POR TIPOS DE PRESTACIONES

Dentro de las Trescientas veintidós (322) Resoluciones Aprobadas de Solicitudes de Pensión durante el período desde 2009 hasta 22 de noviembre del 2019, 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:

<b>RESOLUCIONES APROBADAS DE SOLICITUDES DE PENSIÓN CLASIFICADAS POR TIPO DE PRESTACIONES</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Jubilación/Vejez</b>	<b>98</b>
<b>Incapacidad/discapacidad</b>	<b>08</b>
<b>Supervivencia/Sobrevivencia</b>	<b>104</b>
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>

Elaborado por la Dirección Jurídica  
del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.



Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

Elaborado por la Dirección Jurídica  
del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.

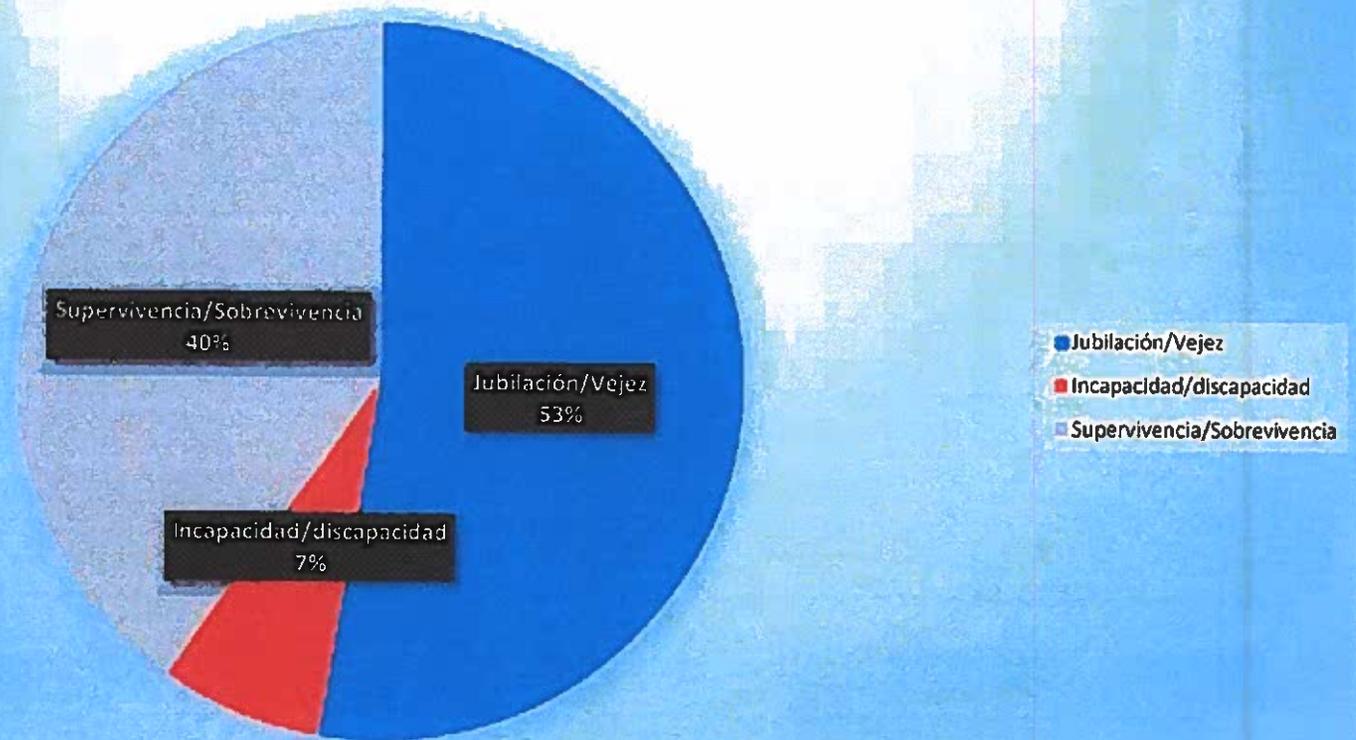
#### CLASIFICACIÓN DE RESOLUCIONES DENEGADAS POR TIPOS DE PRESTACIONES

Dentro de las Ciento Doce (112) Resoluciones Denegadas de Solicitudes de Pensión durante el período desde 2009 hasta 22 de noviembre del 2019, 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:

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

Elaborado por la Dirección Jurídica  
del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.

## CLASIFICACIÓN DE RESOLUCIONES DENEGADAS POR TIPOS DE PRESTACIONES



Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

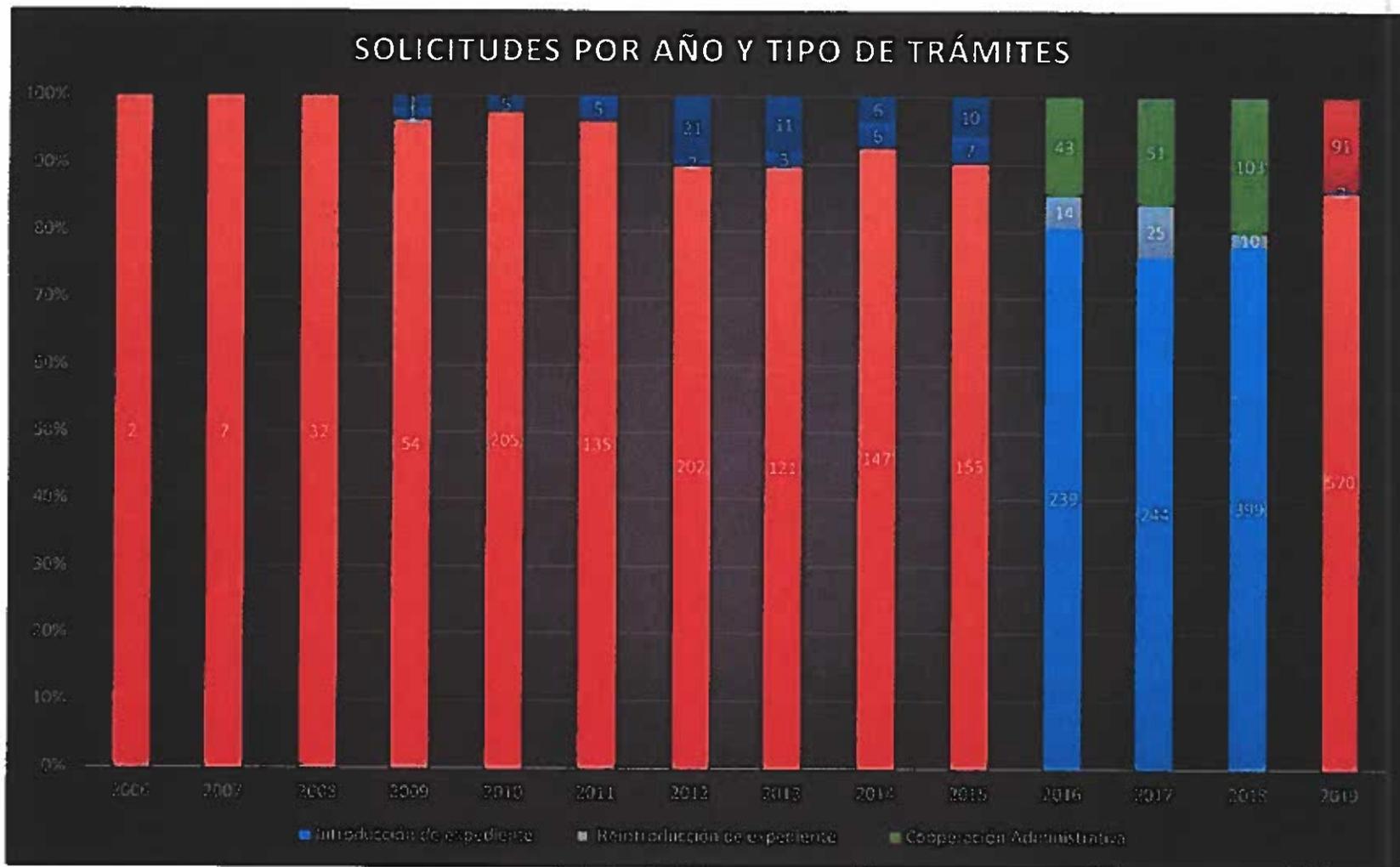
Elaborado por la Dirección Jurídica  
del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.

**4) CANTIDAD DE SOLICITUDES DISTRIBUIDAS POR AÑO Y TIPO DE TRÁMITES O GESTIÓN.**

Como se señala al inicio de este Informe, el Convenio de Seguridad Social suscrito con España se empezó a ejecutar a partir del año 2009, sin embargo, se recibieron expedientes desde el año 2006, por lo que, hasta el 22 del mes de noviembre del 2019, los trámites y gestiones realizadas a las solicitudes recibidas son las siguientes: Por Introducción de expediente: **2,512**; Reintroducción de expediente con Recurso de Reconsideración: **76** y Cooperaciones Administrativas: **342**, para un total de: **Dos Mil Novecientos Treinta (2,930) expedientes tramitados y gestiones, en el marco del citado Convenio**, cuya distribución por año es la siguiente:

<b>SOLICITUDES POR AÑO Y TIPO DE TRÁMITES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Introducción de expediente</b>	02	07	32	54	205	135	202	121	147	155	239	244	399	570	2,512
<b>Reintroducción de expediente</b>				01		05	02	03	06	07	14	25	10	03	76
<b>Cooperación Administrativa</b>				01	05		21	11	06	10	43	51	103	91	342
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>02</b>	<b>07</b>	<b>32</b>	<b>56</b>	<b>210</b>	<b>140</b>	<b>225</b>	<b>135</b>	<b>159</b>	<b>172</b>	<b>296</b>	<b>320</b>	<b>512</b>	<b>664</b>	<b>2,930</b>

Elaborado por la Dirección Jurídica  
 del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
 Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.



Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

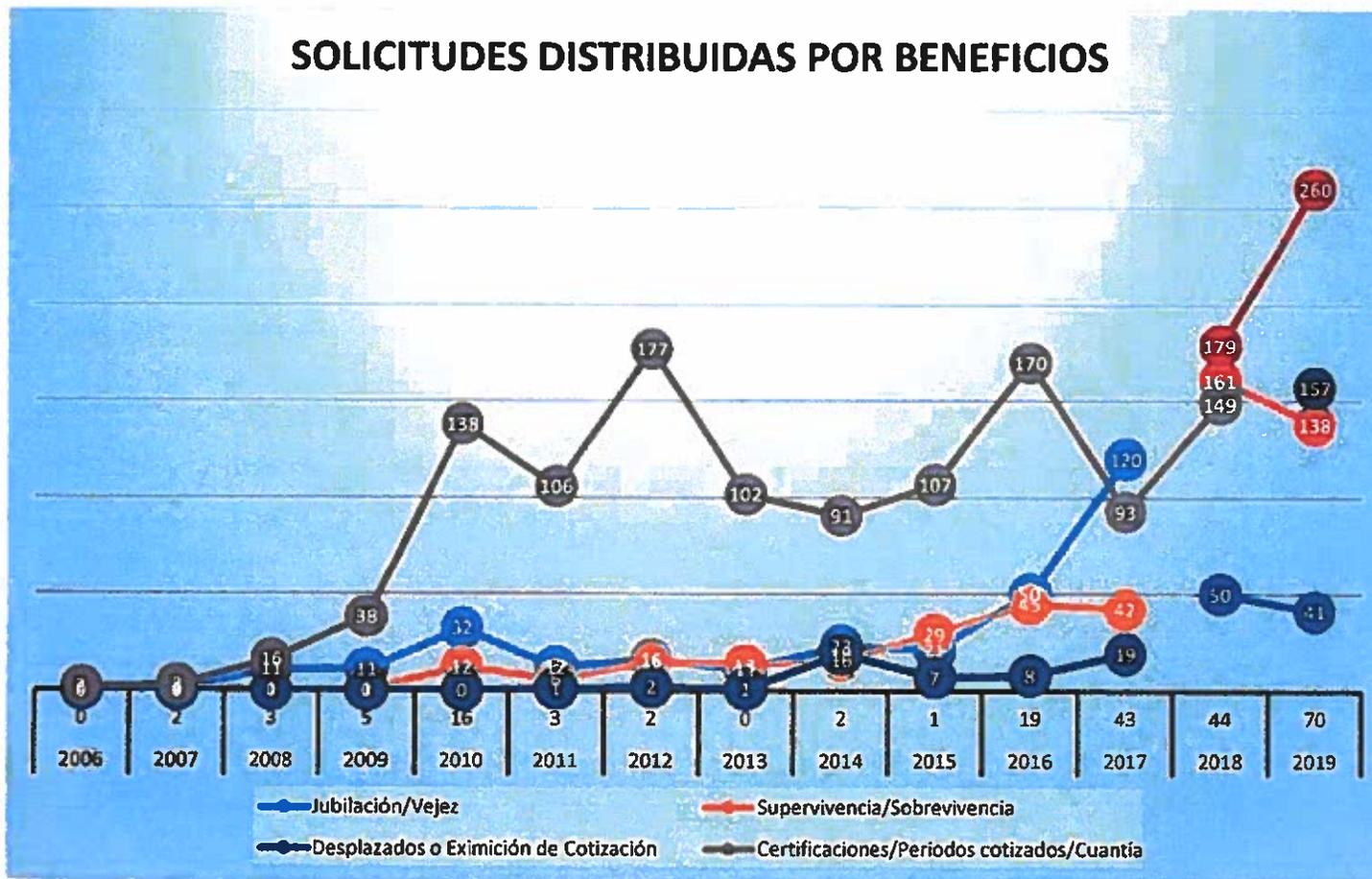
Elaborado por la Dirección Jurídica  
del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.

**5) 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 antes mencionado, siendo para la **Incapacidad/Discapacidad: 210**, **Jubilación/Vejez: 609**, para la **Supervivencia/Sobrevivencia: 272**, **Desplazados o Eximición de cotización: 496**, **Certificaciones/Períodos cotizados/Cuantía: 1,343**, para un **total de 2,930** solicitudes por tipo de beneficios o prestaciones.

Solicitudes distribuidas por Beneficios	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
<b>Incapacidad/Discapacidad</b>	0	2	3	5	16	3	2	0	2	1	19	43	44	70	210
<b>Jubilación/Vejez</b>	0	1	11	11	32	12	16	11	23	21	50	120	161	138	609
<b>Supervivencia/Sobrevivencia</b>	0	1	1	1	12	6	15	13	16	29	45	42	50	41	272
<b>Desplazados o Eximición de Cotización</b>	0	0	0	0	0	1	2	1	19	7	8	19	179	260	496
<b>Certificaciones/Períodos cotizados/Cuantía</b>	2	3	16	38	138	106	177	102	91	107	170	93	149	157	1,343
<b>TOTAL GENERAL</b>															<b>2,930</b>

Elaborado por la Dirección Jurídica  
 del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
 Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.



Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

Elaborado por la Dirección Jurídica  
del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.

6) SOLICITUDES DE PENSIONES INTRODUCIDAS POR ANTE EL ANTIGUO IDSS Y EL MINISTERIO DE HACIENDA, SIN LA PRESENCIA FÍSICA DEL USUARIO RESIDENTE EN ESPAÑA.

Desde el año 2017 hemos estado realizando actualizaciones de los expedientes de Solicitudes de Pensión introducidas por ante el IDSS y el Ministerio de Hacienda, conforme a lo establecido en los Artículos 11.2 y 30.1 del Convenio de Seguridad Social suscrito entre España y República Dominicana, a continuación, presentamos un desglose de los trámites realizados antes las citadas entidades, a saber:

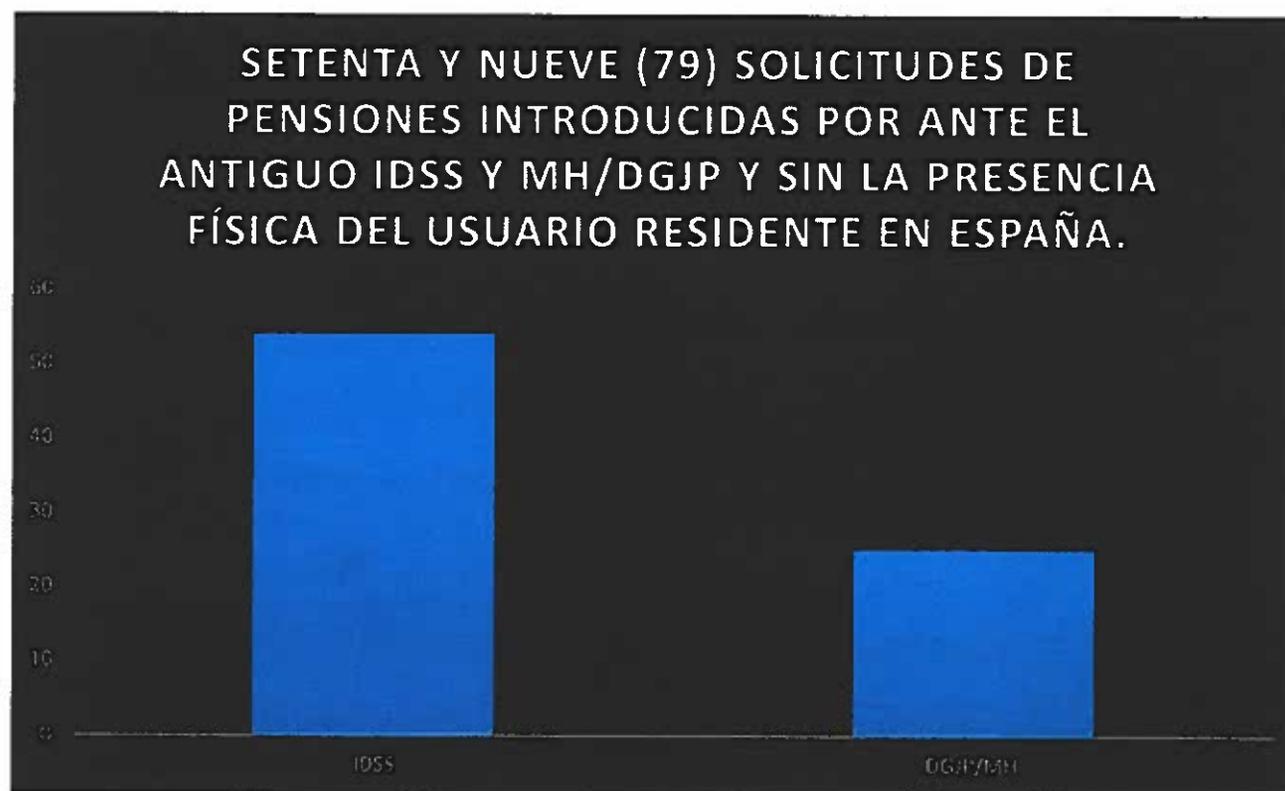
TRÁMITE POR INSTITUCIÓN	CANTIDAD
IDSS*	54
DGJP/MH **	25
TOTAL	79

\*IDSS: Instituto Dominicano de Seguros Sociales. Nota: La Ley 397-19 disolvió el IDSS y todos los trámites pendientes se realizarán a través del Ministerio de Hacienda.

\* MH: Ministerio de Hacienda.

\*\* DGJP/MH: Dirección General de Jubilaciones y Pensiones del Ministerio de Hacienda.

Elaborado por la Dirección Jurídica  
del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.



Fuente: Elaborada por la Dirección Jurídica del CNSS.

Destacamos que, desde el año 2018, hemos mantenido un contacto periódico y directo con las autoridades españolas, así como, con las entidades involucradas en la ejecución del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, a través de Videoconferencias, reuniones, correos electrónicos y comunicaciones, lo cual ha contribuido a eficientizar aún más la ejecución del citado Convenio, tomando en cuenta el empoderamiento de los actores y entidades involucradas, a saber: Ministerio de Hacienda, el antiguo IDSS, 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).

**Elaborado por la Dirección Jurídica  
del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.**

En tal virtud, en relación a los acuerdos que surgieron durante las citadas Videoconferencias y de manera especial, lo relativo al tema de la exportación de las prestaciones, obtuvimos respuesta de parte del Ministerio de Hacienda mediante la comunicación No. 1763, d/f 6/8/18, en la cual, por un lado, ofrecieron informaciones importantes de Veintidós (22) expedientes de solicitudes de pensiones enviadas por dicha entidad y por otro lado, en cuanto a la exportación de prestaciones informaron que se encuentran en proceso las gestiones con el Ministerio de Relaciones Exteriores (Cancillería) y Banco de Reservas, con la finalidad de buscar soluciones a la exportación de las prestaciones de los usuarios del Convenio, pero aún no han podido concretizar las mismas, por lo que, dieron apertura a otras opciones transitorias para estos ciudadanos, donde se le está solicitando un Poder de Representación Consular, que autorice a una tercera persona a realizar tanto el trámite de Solicitud de Inclusión a Nómina, como la Gestión del cobro de la Pensión ante el Banco de Reservas.

En el presente año 2019, con el interés de dar seguimiento a las pensiones otorgadas en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito entre España y República Dominicana, se elaboró la comunicación CNSS No. 1201, de fecha 27/05/2019, dirigida al Ministerio de Hacienda/Dirección General de Jubilaciones y Pensiones del Estado (MH/DGJP), quienes mediante la Comunicación DGJP-2019-02704, de fecha 19/06/2019, emitieron el Informe destacando, lo siguiente:

- 1) Diecisiete (17) casos aprobados y remitidos para ser incluidos en ante proyecto de Decreto del Poder Ejecutivo perteneciente a las Ley 379-81.
- 2) Diez (10) casos cotizando al sector privado, introducidos ante el antiguo IDSS, aprobados por la Ley 1896-48, el cual se subdivide en:
  - 2.1 Aprobados en proceso de inclusión en nómina de junio 2019, tres (03) casos;
  - 2.2 Aprobada e incluido en nómina de la DGJP, cuatro (04) casos;
  - 2.3 Aprobado, pendiente de que se formalice la inclusión en nómina tres (03) casos.

De igual forma, se continúa dando seguimiento por intermedio de las actualizaciones a solicitudes de requisitos documentales a España, a los fines de realizar los trámites de nuevas pensiones sin la necesidad de trasladarse a la República Dominicana, tal como lo establece el Art. 30.1 del Convenio, con la modalidad de que a raíz del oficio recibido por INSS MADRID, se le están requiriendo a los usuarios, a tales fines se le solicitan los datos de contactos de correo electrónico y telefónico. Así mismo, se mantiene el seguimiento a las certificaciones tanto de períodos cotizados, como laborales, con la finalidad de generar informaciones solicitadas desde los diferentes Institutos Nacionales de Seguridad Social España, así como, el contacto vía correo electrónico con las autoridades de la Subdirección General de Gestión de Prestaciones, ubicada en Madrid, España.

Es conveniente destacar, en cuanto a las atenciones personalizadas, el traslado al primer piso de las atenciones de los usuarios del Convenio suscrito con España, permitiendo mayor facilidad de acceso y comodidad a los mismos. Asimismo, se aplicó un nuevo formulario para las encuestas que miden el nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos a los usuarios, el cual fue enviado por el Ministerio de Administración Pública, conforme la Resolución no. 003-2019.

De igual modo, se generó el Formulario de Solicitud de Servicios, donde se recoge de manera general las solicitudes de los usuarios, optimizando el tiempo de atención a los mismos. Además, se aplicaron importantes mejoras en la disminución de los plazos en los trámites y gestiones que se

**Elaborado por la Dirección Jurídica  
del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)  
Período 2009 hasta el 22 de noviembre del 2019.**

realizan en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España y se aumentó media hora más a las atenciones presenciales, con el objetivo de contribuir con la eficientización del servicio y se implementó el uso de un Protocolo para Atenciones Telefónicas y Asistencia Presencial.

Por todo lo precedentemente expuesto, se puede observar que en Diez (10) años de ejecución, se han generado grandes cambios y avances en la ejecución del Convenio de Seguridad Social suscrito con España y cada vez más se realizan ajustes y mejoras a los procesos, con el objetivo de optimizar los resultados y continuar logrando la satisfacción de los usuarios, la cual conforme los Informes de resultados de las Encuestas que se realizan desde el año 2016, reflejan altos niveles de satisfacción, en relación a los servicios que se realizan en el marco del citado Convenio.

En Santo Domingo, Distrito Nacional, a los veintinueve (29) días del mes de Noviembre del año 2019.

  
**Licda. Anneline Escoto Salcedo**  
**Directora Jurídica del CNSS.**

AE/ys/mr

