

Santo Domingo, R. D.  
17 de agosto del 2021

CNSS-DJ-011-2021

Al: **Sr. Félix Aracena Vargas**  
Gerente General del CNSS.

Asunto: Primer informe general sobre el grado de ejecución del Convenio de Seguridad social suscrito entre el Reino de España y la República Dominicana, durante el período comprendido entre su fecha de inicio hasta el 30-6-2021.

Anexo: Citado en el asunto.

Estimado Señor Gerente:

Luego de un cordial saludo y en cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Plan Operativo Anual (POA) del CNSS, tenemos a bien remitirle anexo, el primer informe general al 30 de junio del 2021, sobre las gestiones realizadas por esta institución (a través de la Sección de Enlace de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica), relativas a las solicitudes atendidas durante el período comprendido entre su fecha de inicio hasta el 30 de junio del 2021, dentro del marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con el Reino de España y la República Dominicana, en 01-07-2004, aprobado por el Congreso Nacional, mediante la Resolución 31-06, de fecha 17-5-2005.

Reiterándonos a su plena disposición para cualquier aclaración u observación, queda de usted.

Muy Ateptamente,

  
**Manuel Mejía Alcántara**  
Director Jurídico

MMA/SRN/mr/ys

Anexo: Informe citado







Primer Informe General Semestral elaborado por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS sobre el Convenio de Seguridad Social suscrito con España, período desde el año 2009 hasta el 30 del mes de junio del 2021.

**PRIMER INFORME GENERAL SEMESTRAL SOBRE LAS GESTIONES, MEJORAS Y LOGROS ALCANZADOS EN LA EJECUCIÓN DEL CONVENIO DE SEGURIDAD SOCIAL SUSCRITO CON ESPAÑA (PERÍODO 2009 HASTA 30/06/2021).**

**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.

En este informe semestral adicionaremos como mejora todas las referencias de las actualizaciones, que desde el año 2018 a la fecha, se han ido realizando, por lo que, sustituiremos el dato estadístico sobre las actualizaciones y seguimientos utilizado al mes de diciembre 2020, en el informe general.

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 30 de junio del 2021, los cuales se presentarán con los siguientes tópicos:

- 1) ACTUALIZACIONES Y SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES DEL CONVENIO DE ESPAÑA.
- 2) CANTIDAD DE SOLICITUDES DE CERTIFICACIONES DE PERÍODOS COTIZADOS PENDIENTES DE REMISIÓN POR PARTE DE LAS ENTIDADES CERTIFICANTES.
- 3) CANTIDAD DE ATENCIONES A USUARIOS DESDE EL 2014 AL AÑO 2020.
- 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 2016-30-06-2021)

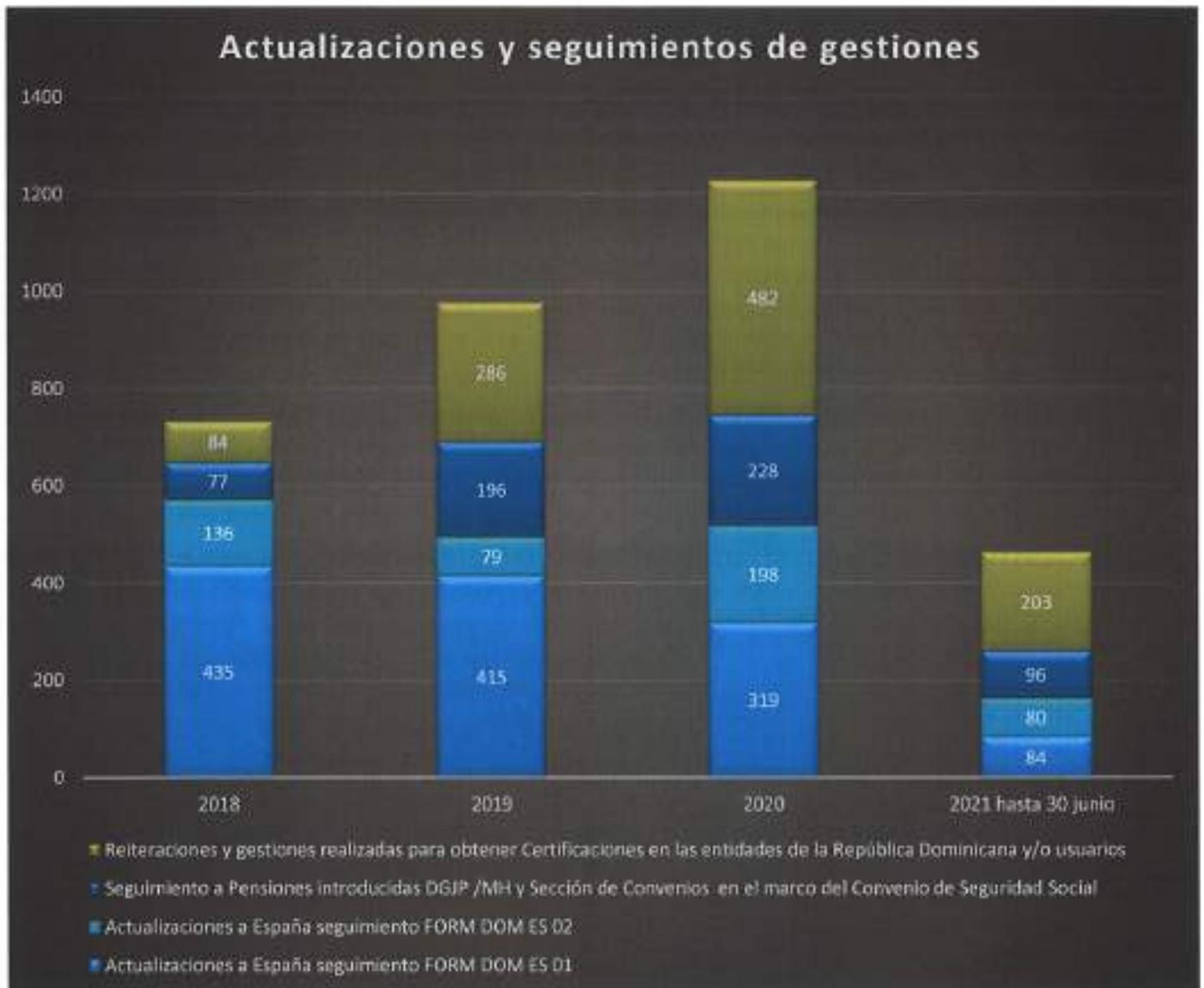
## 1) ACTUALIZACIONES Y SEGUIMIENTOS DE EXPEDIENTES DEL CONVENIO DE ESPAÑA.

Dentro de las mejoras introducidas desde 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 encuentran a la espera de respuesta a España, es decir, pendientes de resoluciones conclusivas, por lo que, se procede de forma continua y periódica a actualizar los formularios, reiterar solicitudes de certificaciones de períodos cotizados pendientes de entrega por las entidades certificadoras, así como solicitud de estatus de pensiones introducidas desde España ante las entidades en la República Dominicana, no encontrándose descritas los requerimientos vía correo electrónico a España, ya que se contabilizan como gestiones administrativas de atenciones a usuarios que se detallarán más adelante en el presente informe.

Tipo de Gestión	2018	2019	2020	2021 hasta Junio 30	TOTAL
Actualizaciones a España seguimiento FORM DOM ES 01	435	415	319	84	1253
Actualizaciones a España seguimiento FORM DOM ES 02	136	79	198	80	493
Seguimiento a Pensiones introducidas DGJP /MH y Sección de Convenios en el marco del Convenio de Seguridad Social	77	196	228	96	597
Reiteraciones y gestiones realizadas para obtener Certificaciones en las entidades de la República Dominicana y/o usuarios	84	286	482	203	1055

Fuente: Elaborada por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS.

Fuente: Elaborada por la Sección de Convenios Internacionales de 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,



Primer Informe General Semestral elaborado por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS sobre el Convenio de Seguridad Social suscrito con España, período desde el año 2009 hasta el 30 del mes de junio del 2021.

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.

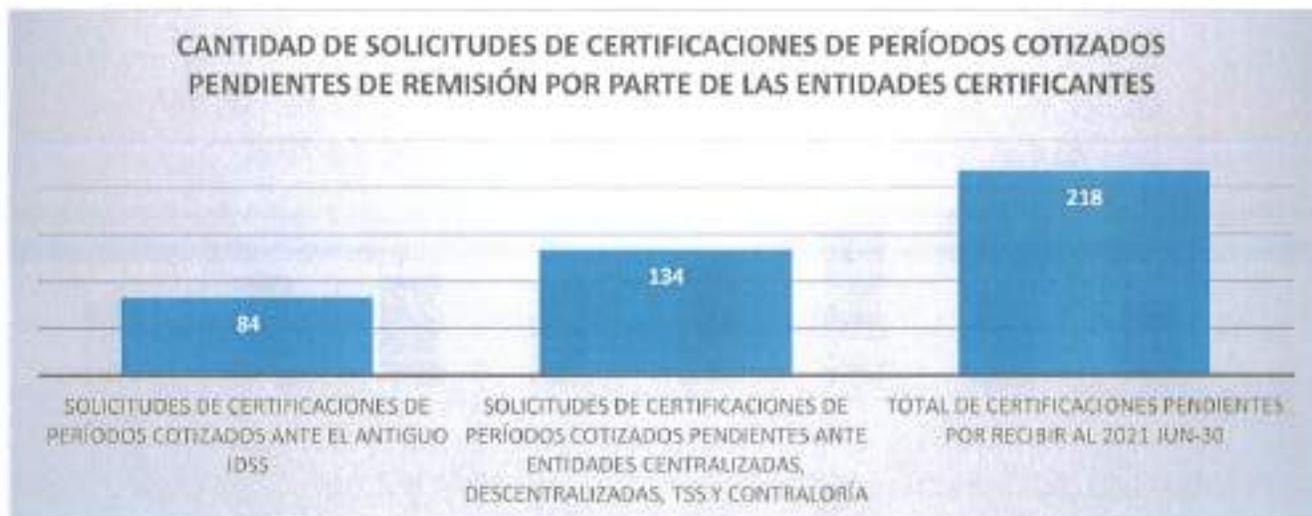
En tal sentido, se mantiene una constante actualización de las solicitudes pendientes de períodos cotizados en el antiguo IDSS, disuelto por la Ley 397-19, de fecha 30 de septiembre del 2019, en esta oportunidad realizándose de manera individual por cada caso, lo que ha contribuido a la agilización del trámite.

Destacamos que, se recibieron mediante la comunicación DGJP-2020-05942, por parte de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado, sesenta y cinco (65) certificaciones, al mes de noviembre 2020, quedaban pendiente 196, por lo que, al 30 de junio del 2021, correspondiendo **por parte del antiguo IDSS**, la cantidad de **ochenta y cuatro (84) Certificaciones de períodos cotizados**, a la fecha, la cual es una cantidad variable ya que se continuará realizando solicitudes a esa área, así como la reiteraciones a las pendientes, las cuales se destacan en las actualizaciones.

En cuanto a las solicitudes de certificaciones a las entidades descentralizadas y centralizadas, nos encontramos actualmente en un 50% de la creación de contacto directo, a los fines de continuar con la dinámica de entrega más oportuna que permita, de esa misma manera, ofrecer una respuesta formal a los Institutos Nacionales de Seguridad Social (INSS), de España.

## 2) 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 30-06-2021
84	134	218



Fuente: Elaborada por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS

### 3) CANTIDAD DE ATENCIONES A USUARIOS DESDE EL 2014 AL 30-06-2021.

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 presenciales, 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 año 2014 al 30-06-2021.**

Atenciones a usuarios	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021 hasta junio 30	Totales
Telefónicas	686	597	664	445	358	369	570	486	4175
Presenciales	293	455	447	337	366	310	163	0	2371
Correos Electrónicos	0	50	624	565	388	537	475	455	3094
<b>Total</b>	<b>1,029</b>	<b>1,052</b>	<b>1,735</b>	<b>1,347</b>	<b>1,112</b>	<b>1,216</b>	<b>1,028</b>	<b>941</b>	<b>9640</b>



Primer Informe General Semestral elaborado por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS sobre el Convenio de Seguridad Social suscrito con España, período desde el año 2009 hasta el 30 del mes de junio del 2021.



Fuente: Elaborado por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS

#### 4) GESTIONES A ENTIDADES DOMINICANAS Y ESPAÑOLAS

Al 30 del mes de junio del año 2021 se han realizado un total de **Dos mil trescientos treinta y cinco (2,335)** seguimientos correspondientes a otras gestiones remitidas tanto a entidades dominicanas como españolas, de los cuales **Mil cuatrocientos diecinueve (1419)** han sido **concluidos** y **Novecientos dieciséis (916)** 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 iniciar la gestión.

Señalamos que, del universo indicado, **Novecientos treinta y tres (933)** solicitudes de certificaciones corresponden a entidades dominicanas.

CANTIDAD DE GESTIONES	Totales
Concluidas	1419
En proceso	916



Fuente: Elaborada por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS.

Primer Informe General Semestral elaborado por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS sobre el Convenio de Seguridad Social suscrito con España, período desde el año 2009 hasta el 30 del mes de junio del 2021.

## 5) 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 30 de junio del 2021, a saber:

\*Las resoluciones de los expedientes de solicitud de Pensiones a España, se ha visto afectada por la situación actual de la Pandemia del Covid-9, en lo relativo a la recepción de documentos desde España.

Expedientes Concluidos	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021 hasta Junio 30
Concluidos con Resolución de España. *	2	9	11	14	19	25	34	44	30	104	19	19	21
Cooperaciones Administrativas Concluidas.	0	11	1	18	8	4	6	22	25	93	53	46	19
Concluidos en Rep. Dom.	10	9	7	9	0	7	12	240	219	441	313	162	105
<b>TOTAL:</b>	<b>12</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>41</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>52</b>	<b>306</b>	<b>274</b>	<b>638</b>	<b>385</b>	<b>227</b>	<b>135</b>



Fuente: Elaborada por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS



Primer Informe General Semestral elaborado por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS sobre el Convenio de Seguridad Social suscrito con España, período desde el año 2009 hasta el 30 del mes de junio del 2021.

#### 4) 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 al 30 de junio del 2021, en las cuales se establece las resoluciones aprobadas y las denegadas, a saber:

- **Trescientos cincuenta y uno (351) expedientes concluidos de Solicitudes de Pensión con Resoluciones desde España**, desglosadas de la siguiente manera: Cantidad de Solicitudes de Pensión con Resoluciones aprobadas: 227 y Cantidad de Solicitudes de Pensión con Resoluciones denegadas: 124.

351 EXPEDIENTES CONCLUIDOS DE SOLICITUDES DE PENSIÓN CON RESOLUCIÓN DESDE ESPAÑA	TOTALES
Resoluciones Aprobadas	227
Resoluciones Denegadas	124
Total	351



*Fuente: Elaborada por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS.*

## CLASIFICACIÓN DE PENSIONES POR TIPOS DE PRESTACIONES APROBADAS POR RESOLUCIÓN

Dentro de las Doscientos veintisiete (227) Resoluciones Aprobadas de Solicitudes de Pensión durante el período desde el 2009 hasta el 30 de junio del 2021, 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: **104**, Incapacidad/discapacidad: **08** y Supervivencia/Sobrevivencia: **115**, a saber:

SOLICITUDES DE PENSIÓN CLASIFICADAS POR TIPO DE PRESTACIONES APROBADAS POR RESOLUCIÓN	CANTIDAD
Jubilación/Vejez	104
Incapacidad/discapacidad	08
Supervivencia/Sobrevivencia	115
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>



Fuente: Elaborada por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS.

Primer Informe General Semestral elaborado por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS sobre el Convenio de Seguridad Social suscrito con España, período desde el año 2009 hasta el 30 del mes de junio del 2021.

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

Dentro de las Ciento Veinticuatro (124) Resoluciones Denegadas de Solicitudes de Pensión durante el período desde el 2009 hasta 30 de junio del 2021, 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: 65, Incapacidad/discapacidad: 08, Supervivencia/Sobrevivencia: 51, a saber:

RESOLUCIONES DENEGADAS DE SOLICITUDES DE PENSIÓN CLASIFICADAS POR TIPO DE PRESTACIONES	CANTIDAD
Jubilación/Vejez	65
Incapacidad/discapacidad	08
Supervivencia/Sobrevivencia	51
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>



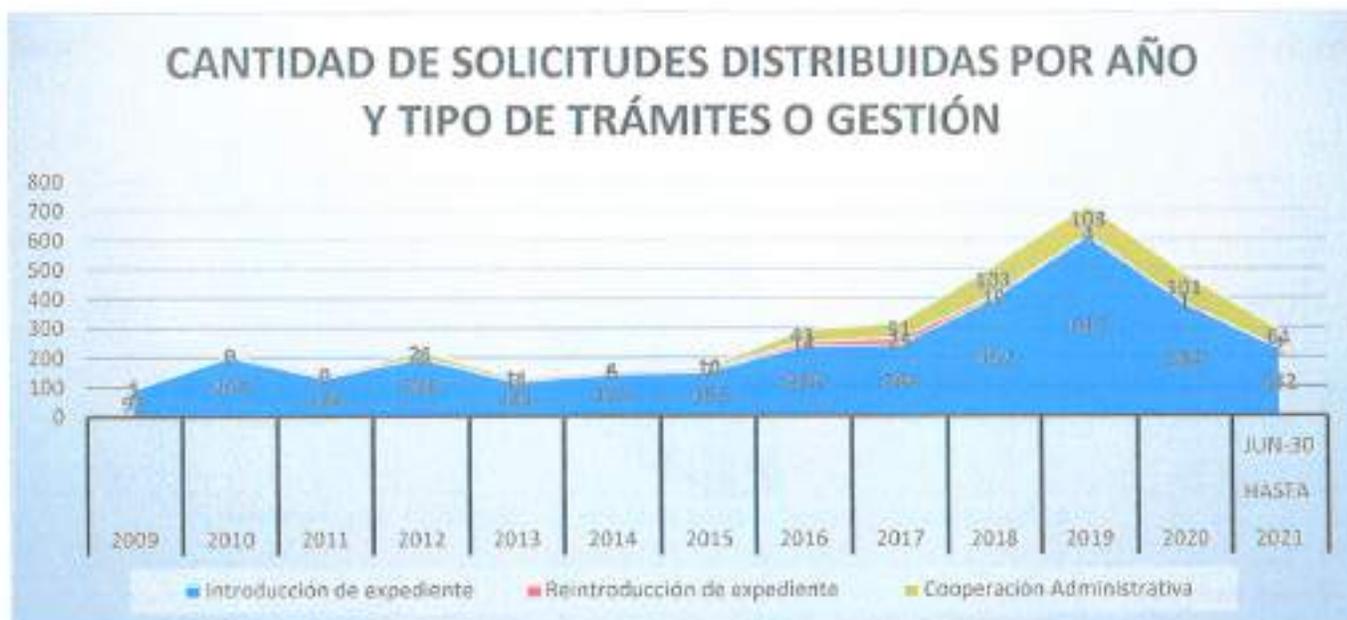
Fuente: Elaborada por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS.

Primer Informe General Semestral elaborado por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS sobre el Convenio de Seguridad Social suscrito con España, período desde el año 2009 hasta el 30 del mes de junio del 2021.

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

Desde el año 2009 hasta el 30 de junio del 2021, los trámites y gestiones realizados a las solicitudes recibidas son las siguientes: Por Introducción de expediente: **3,170**; Reintroducción de expediente con Recurso de Reconsideración: **80** y Cooperaciones Administrativas: **519**, para un total de: **Tres Mil Setecientos Sesenta y nueve (3,769) 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	2020	2021 hasta Junio 30	TOTAL
Introducción de expediente	95	205	135	202	121	147	155	239	244	399	612	384	232	3170
Reintroducción de expediente	1		5	2	3	6	7	14	25	10	4	1	2	80
Cooperación Administrativa	1	5		21	11	6	10	43	51	103	103	101	64	519
<b>TOTAL</b>	<b>97</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>719</b>	<b>486</b>	<b>298</b>	<b>3769</b>



Fuente: Elaborada por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS.



Primer Informe General Semestral elaborado por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS sobre el Convenio de Seguridad Social suscrito con España, período desde el año 2009 hasta el 30 del mes de junio del 2021.

#### 6) 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 30 de junio del 2021, siendo para la **Incapacidad/Discapacidad: 295**, **Jubilación/Vejez: 764**, para la **Supervivencia/Sobrevivencia: 375**, **Trabajadores Desplazados o Eximición de cotización: 790**, **Certificaciones/Períodos Cotizados/Cuantía: 1,591**, para un **total de 3,815** solicitudes por tipo de beneficios o prestaciones.

Solicitudes distribuidas por Beneficios	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021 hasta Junio 30	Total
Incapacidad/Discapacidad	10	16	3	2	0	2	1	19	43	44	74	29	52	295
Jubilación/ Vejez	23	32	12	16	11	23	21	50	120	161	146	83	66	764
Supervivencia/ Sobrevivencia	3	12	6	15	13	16	29	45	42	50	43	39	62	375
Trabajadores Desplazados	0	0	1	2	1	19	7	8	19	179	286	162	106	790
Certificaciones/Períodos Cotizados/ Cuantía	59	138	106	177	102	91	107	170	93	149	169	172	58	1591
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>198</b>	<b>128</b>	<b>212</b>	<b>127</b>	<b>151</b>	<b>165</b>	<b>292</b>	<b>317</b>	<b>583</b>	<b>718</b>	<b>485</b>	<b>344</b>	<b>3815</b>



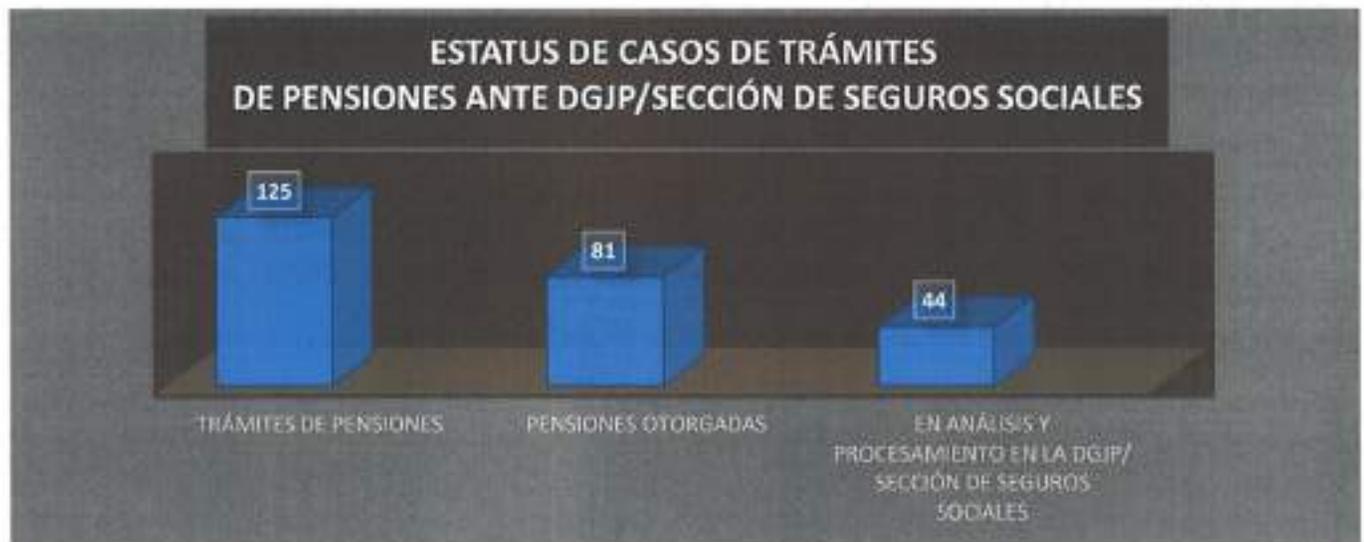
Fuente: Elaborada por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS.

**7) 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, continuamos 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 unificación de períodos cotizados, es decir la suma de los períodos cotizados en España, con los períodos cotizados en la República Dominicana, siendo en su mayoría por el momento para las legislaciones 379-81 y 397-19, que modificó la Ley 1896-48, a continuación, presentamos un desglose de los trámites realizados hasta la fecha, los cuales son actualizados de manera periódica, a saber:

Primer Informe General Semestral elaborado por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS sobre el Convenio de Seguridad Social suscrito con España, período desde el año 2009 hasta el 30 del mes de junio del 2021.

TRÁMITES DE PENSIONES	PENSIONES OTORGADAS	EN ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO EN LA DGJP/ SECCIÓN DE SEGUROS SOCIALES
125	81	44



Fuente: Elaborada por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS.

Como se describe anteriormente, se han tramitado 125 solicitudes de pensiones, las cuales en su gran mayoría se refieren a totalización de períodos cotizados, de las cuales la DGJP, ha otorgado 81 pensiones, señalando que las 44 solicitudes de pensiones restantes se encuentran en proceso de ser validadas por los analistas tanto de la DGJP como de la Sección de Seguros Sociales (antiguo IDSS).

#### 8) 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 “Evaluame”, 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 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, demostrando la excelencia en las atenciones hacia los usuarios, a pesar que una parte importante de este proceso depende de entidades externas, incluyendo entidades españolas. El servicio ofrecido en el marco del citado Convenio continúa siendo medido por los usuarios, en cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su Resolución No. 003-2019 del 18 de enero del 2019, sobre las Encuestas de Satisfacción ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública, cuyos resultados reflejan altos niveles de satisfacción de los usuarios, como se evidencia en la presente gráfica:



Fuente: Dirección Jurídica del CNSS

Debido al Estado de Emergencia Nacional, declarado por la pandemia del COVID-19, continúan suspendidas temporalmente las atenciones presenciales a la fecha, tal como se observa en el gráfico, al año 2020, no obstante, los usuarios reciben el servicio de manera activa vía telefónica, así como por correo electrónico. En ese sentido, el Ministerio de Administración Pública (MAP), no cuenta con un cuestionario para servicios completamente virtuales, por lo que, según información suministrada mediante correo electrónico en fecha 13/05/2022, nos crearían una metodología para esos fines.

Asimismo, se realizaron los trámites y seguimientos de lugar, a través de comunicaciones de solicitudes internas o remisiones dirigidas a España, y se realizan mejoras e innovaciones sustanciales en la Sección de Convenios Internacionales, lo que ha permitido brindar un servicio más expedito y óptimo a los ciudadanos, salvaguardando la calidad, eficiencia y excelencia de los servicios ofrecidos como Organismo Enlace.

En el mes de Octubre del 2020, recibimos en la Gerencia General del CNSS, al Embajador de España en República Dominicana, el Sr. Alejandro Abellán García y a la Sra. Gabriela Varela, Responsable de la Oficina de la



Primer Informe General Semestral elaborado por la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS sobre el Convenio de Seguridad Social suscrito con España, período desde el año 2009 hasta el 30 del mes de junio del 2021.

Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social de la Embajada de España, quienes manifestaron su alto grado de satisfacción con la ejecución del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, al tiempo que valoró el trabajo desempeñado entre las partes involucradas, las mejoras, innovaciones y logros alcanzados durante los últimos años.

Destacar que, a raíz de la nueva estrategia de individualizar las solicitudes ya introducidas a las entidades encargadas de emitir las certificaciones de períodos cotizados, para el sector privado anterior al 2003, en la Sección de Seguros Sociales de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones del Estado/Ministerio de Hacienda, de la Ley 397-19, que deroga la Ley 1896-48, fueron recibidas el 25 del mes de noviembre del 2020, mediante la Comunicación DGJP-2020-05942, de fecha 23 de noviembre del 2020, la cantidad de sesenta y cinco (65) certificaciones, del universo pendiente de ochenta y cuatro (84) certificaciones, impactando de manera positiva a los expedientes en espera, de los cuales se procedió, en su gran mayoría a otorgar formal respuesta a España y/o generar las respuestas conclusivas respecto a informe de períodos cotizados, incapacidad/discapacidad, con una cantidad considerable de cooperaciones administrativas requeridas, por los usuarios.

Señalamos que, a raíz de la firma del Acuerdo de Aplicación del Convenio Multilateral Iberoamérica de Seguridad Social, 14 de julio 2020, en consecuencia, fueron modificados los formularios existentes, por los correspondientes denominados: Ibero 1, Ibero 2 y Ibero 8, por lo cual, tanto el Departamento de Planificación y Desarrollo, como el de Tecnología de la Gerencia General del CNSS, se encuentran trabajando para llevarlo a un formato editable y a los fines de poder utilizar los mismos.

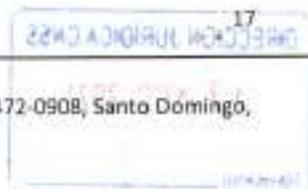
Como se puede observar en el contenido del presente informe, en los doce (12) años de ejecución del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, en los últimos años se han generado grandes cambios y avances significativos en su ejecución, gracias a las mejoras aplicadas a los procesos operativos, administrativos y a las innovaciones incorporadas en los servicios, que han permitido optimizar y agilizar los resultados, con el objetivo de mantener la constancia en la calidad, eficiencia y excelencia de los servicios ofrecidos a los usuarios a través de la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).

En Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los treintun (31) días del mes de julio del año dos mil veintiuno (2021).

Quedamos a la disposición para cualquier información adicional.

Lic. Santos Rosario  
Encargado de la Sección de Convenios Internacionales  
de la Dirección Jurídica del CNSS.

MMA/SNR/ys/mr





DIRECCIÓN JURÍDICA CNSS  
**17 AGO 2021**  
Revisado: 