

## **RESOLUCION No. 24-02 SOBRE SERVICIOS POR INTERNET**

**CONSIDERANDO:** Que el Internet constituye una herramienta moderna de comunicación que puede ser aprovechada en beneficio de los afiliados al Régimen Contributivo del Sistema de Pensiones, correspondiendo a la Superintendencia de Pensiones, en lo adelante, la Superintendencia, establecer lo concerniente a los servicios que podrán ofrecer las AFP que dispongan de un Sitio Web.

**CONSIDERANDO:** La facultad normativa de la Superintendencia establecida en el artículo 2, literal c), numeral 9 de la Ley;

**VISTA:** La Ley 87-01 de fecha 9 de mayo de 2001 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

**VISTO:** El Reglamento de Pensiones, aprobado mediante Decreto 969-02 del Poder Ejecutivo de fecha diecinueve (19) de diciembre del dos mil dos (2002)

**La Superintendencia de Pensiones, en virtud de las atribuciones que le confiere la Ley**

### **RESUELVE**

**Artículo 1.** Establecer las normas que regirán los servicios de atención al público de aquellas AFP que establezcan un sitio Web.

**Artículo 2.** Para los fines de la presente Resolución, se entenderá como Sitio Web, el conjunto de archivos electrónicos y páginas Web que contará con un centro interactivo de recepción de solicitudes e instrucciones, así como recepción de consultas y respuestas para los afiliados, empleadores y público en general, sobre materias relacionadas con el Sistema de Pensiones. A través de dicho sitio podrán realizarse las operaciones que se describen en esta Resolución, cuidando que la información que las AFP proporcionen a través del mismo se acoja a la normativa vigente relativa al Sistema de Pensiones.

**Artículo 3.** El Sitio Web deberá proporcionar un servicio de intermediación electrónica que permita el envío, recepción, almacenamiento, respaldo y recuperación de la información intercambiada, ofreciendo seguridad, integridad, confidencialidad, disponibilidad en las comunicaciones y las facilidades necesarias para que se efectúen de una forma fácil y expedita.

**Artículo 4.** El Sitio Web deberá contar con formularios electrónicos para que los afiliados y empleadores puedan realizar las operaciones que se definen en esta Resolución. Los formularios deberán contener al menos los datos personales del usuario y la información adicional necesaria para que la AFP dé cumplimiento a los requerimientos efectuados a través de este medio.

**Artículo 5.** El diseño de los formularios electrónicos deberá ser adaptado por la AFP de acuerdo con la tecnología de que disponga, asegurándose de que cualquier transacción o comunicación se efectúe en forma segura, íntegra y confidencial.

**Artículo 6.** El Sitio Web deberá contar con los mecanismos que permitan a los usuarios que no posean dirección de correo electrónico acceder a las informaciones dispuestas en la presente resolución.

**Artículo 7.** A través del Sitio Web se podrán realizar las operaciones siguientes:

a) Solicitar información y obtener status de afiliación, movimientos y saldos de las cuentas individuales.

b) Conocer el status de las solicitudes o trámites realizados por este medio o aquellos que se hubieran realizado en las oficinas de las AFP.

c) Entregar, corregir y obtener información referida a los datos personales de los afiliados y beneficiarios, cuando corresponda.

d) Recepción de reclamos.

e) En general, efectuar cualquiera otra operación referida a servicios previsionales, informando previamente a la Superintendencia de Pensiones

**Artículo 8.** El Sitio Web deberá velar porque toda la información proporcionada en el mismo sea veraz y precisa, evitando manipulación de la información que de alguna manera no refleje la realidad. En cualquier caso la SIPEN deberá tener la facultad de solicitar la modificación a la información que considere inadecuada o suspenderla.

**Artículo 9.** Para autorizar el procesamiento de cualquier operación, el Sitio Web deberá verificar inmediatamente que el afiliado y contraseña son válidos. Efectuada esta verificación, deberá comunicar la aceptación o rechazo del

requerimiento realizado.

**Artículo 10.** Si el requerimiento es aceptado, la AFP confirmará a través del Sitio Web que procederá con la operación. En caso de rechazo, deberá indicar inmediatamente al afiliado la causa que impide que su solicitud sea atendida.

**Artículo 11.** Los requerimientos aceptados por la AFP deberán atenderse de acuerdo con los procedimientos establecidos en la normativa vigente, como si hubieran sido presentados directamente en alguna de sus oficinas de atención al público o a través de un promotor de pensiones, considerándose como fecha de inicio del trámite aquélla en que la AFP lo aceptó. Para estos efectos, cualquier trámite que se hubiere efectuado en días no hábiles o festivos, deberá entenderse que fue realizado el día hábil siguiente.

**Artículo 12.** Con el objeto de facilitar la operación en el Sitio Web, éste deberá contener información sobre su organización interna (Mapa del Sitio Web) y de los servicios que la AFP ofrece.

**Artículo 13.** Para realizar las operaciones a través del Sitio Web los usuarios deberán disponer de un mecanismo que les permita acreditar su identidad al momento de solicitar transacciones.

**Artículo 14.** Las AFP serán responsables de diseñar procedimientos que le permitan certificar la entrega del mecanismo de identificación, y de otorgar las facilidades para que los usuarios puedan modificar su contraseña, asimismo poder comunicar a las AFP la copia, robo o la difusión de la misma.

**Artículo 15.** El Sitio Web deberá contar con medios que garanticen la confidencialidad del mecanismo de identificación estando absolutamente prohibida su difusión, copia y distribución.

**Artículo 16.** El Sitio Web y los equipos que soportan la plataforma deberán incorporar procedimientos de control que garanticen por lo menos, lo siguiente:

- a) Acceso y disponibilidad del servicio;
- b) Que los equipos de cómputos, así como de comunicaciones estén ubicados en un ambiente debidamente protegido;
- c) Disponer los mecanismos para realizar el respaldo de todas las operaciones realizadas durante un periodo de diez (10) años.

d) Transmitir la información encriptada para resguardar su confidencialidad. Toda información transmitida debe ser sometida a los procesos de seguridad y encriptación previamente establecidos en las políticas de las AFP;

e) Garantizar que el funcionamiento del Sitio Web se acoja a la normativa que regula la operación de los Fondos de Pensiones.

**Artículo 17.** La AFP debe documentar las políticas y procedimientos de seguridad que hayan sido implementados en su Sitio Web y todos los Sistemas de Información. Además debe quedar constancia de los intentos fallidos o de violación de claves de acceso a una determinada pagina Web.

**Artículo 18.** Las AFP deberán implementar y disponer de procedimientos de auditoria que tengan como propósito verificar que las operaciones efectuadas a través del Sitio Web han sido correctamente ejecutadas. Asimismo, deberá permitir a la Superintendencia de Pensiones el acceso expedito a todos los requerimientos y solicitudes efectuados por los usuarios a través de este medio.

**Artículo 19.** Sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el literal d) del artículo 16, a más tardar el día diez (10) de cada mes, la AFP deberá hacer copia en sus facilidades habituales de respaldo (backup) de todas las solicitudes recibidas a través del Sitio Web, considerándose aquellas efectuadas hasta el último día del mes anterior al mes que se informa. Estos respaldos deberán mantenerse por un mínimo de diez (10) años.

**Artículo 20** Cada vez que el afiliado o la Superintendencia de Pensiones solicite una copia material de algún requerimiento aceptado, la AFP deberá estar en condiciones de emitirlo a más tardar el día hábil siguiente al de la petición. Sin perjuicio de ello, el Sitio Web deberá permitir al usuario obtener una copia de los requerimientos que a su respecto hubiere aceptado.

Dada en Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veintiocho (28) días del mes de diciembre del año dos mil dos (2002).

Persia Alvarez de Hernández  
Superintendente de Pensiones