



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinadora: Estefany Pujols
Evaluador (es)

Vizcaíno Rodríguez
Víctor Pérez Escoto
Enmanuel Acosta
Ventura Victorino
Librada Colón
George Arias
Domingo Castro
Arnulfo Rodríguez
Gregory Langlois
Bielka Santana
Virgilio Garcia

SANTO DOMINGO, D.N
JULIO 2022

CONTENIDO

1. RESUMEN EJECUTIVO	3
2. ASPECTOS GENERALES	3
2.1. MARCO INSTITUCIONAL.....	3
2.1.1. MISIÓN	3
2.1.2. VISIÓN.....	3
2.1.3. VALORES INSTITUCIONALES.....	3
2.2. BASE LEGAL.....	4
2.3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	5
2.4. SERVICIOS.....	6
3. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	6
4. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION	7
4.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	7
4.1.1. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL	8
4.1.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES	9
4.1.3. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS	10
5. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	12

I. RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento constituye el primer Informe de Autoevaluación de la Superintendencia de Seguro (SIS), como resultado de un proceso participativo entre diferentes unidades organizativas de la SIS, siguiendo los lineamientos metodológicos y de contenido del órgano rector, en cumplimiento con el Decreto No. 211-10, del 15 de abril de 2010, que declara de carácter obligatorio la aplicación del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación) en la Administración Pública.

A partir de la estructura del autodiagnóstico, la cual está compuesta por 9 criterios y 28 subcriterios, hemos identificado los puntos fuertes y las áreas de mejora de la institución, de igual forma, se han conocido los avances experimentados en el marco del referido proceso. Al respecto, cabe destacar que, en el último año, el Modelo CAF ha representado el principio metodológico ordenador de la gestión en la SIS, traduciéndose en resultados favorables que impactan tanto lo administrativo como lo sustantivo y a su vez, fortaleciendo las capacidades y competencias misionales de la SIS, consagradas en la Ley No. 146-02 de Seguros y Fianzas.

Comprometidos con la calidad de los servicios ofrecidos, la SIS realiza evaluaciones periódicas para identificar los puntos fuertes y áreas de mejora en cada uno de los criterios que integran el modelo CAF.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1. MARCO INSTITUCIONAL.

2.1.1. MISIÓN

Regular el mercado asegurador mediante la supervisión y fiscalización de las operaciones de seguros, reaseguros, intermediarios y ajustadores para garantizar su estabilidad y el desarrollo. Atribuciones conferidas a la Superintendencia de Seguros en la Ley No. 14602 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana.

2.1.2. VISIÓN

Ser la institución referente en transparencia, credibilidad, humanización y eficiencia en el plano local e internacional en materia de regulación de mercado de seguros.

2.1.3. VALORES INSTITUCIONALES

Los valores y las actitudes de los colaboradores de la SIS representan la cultura organizacional de la institución y son determinantes en la calidad del servicio ofrecido. Los

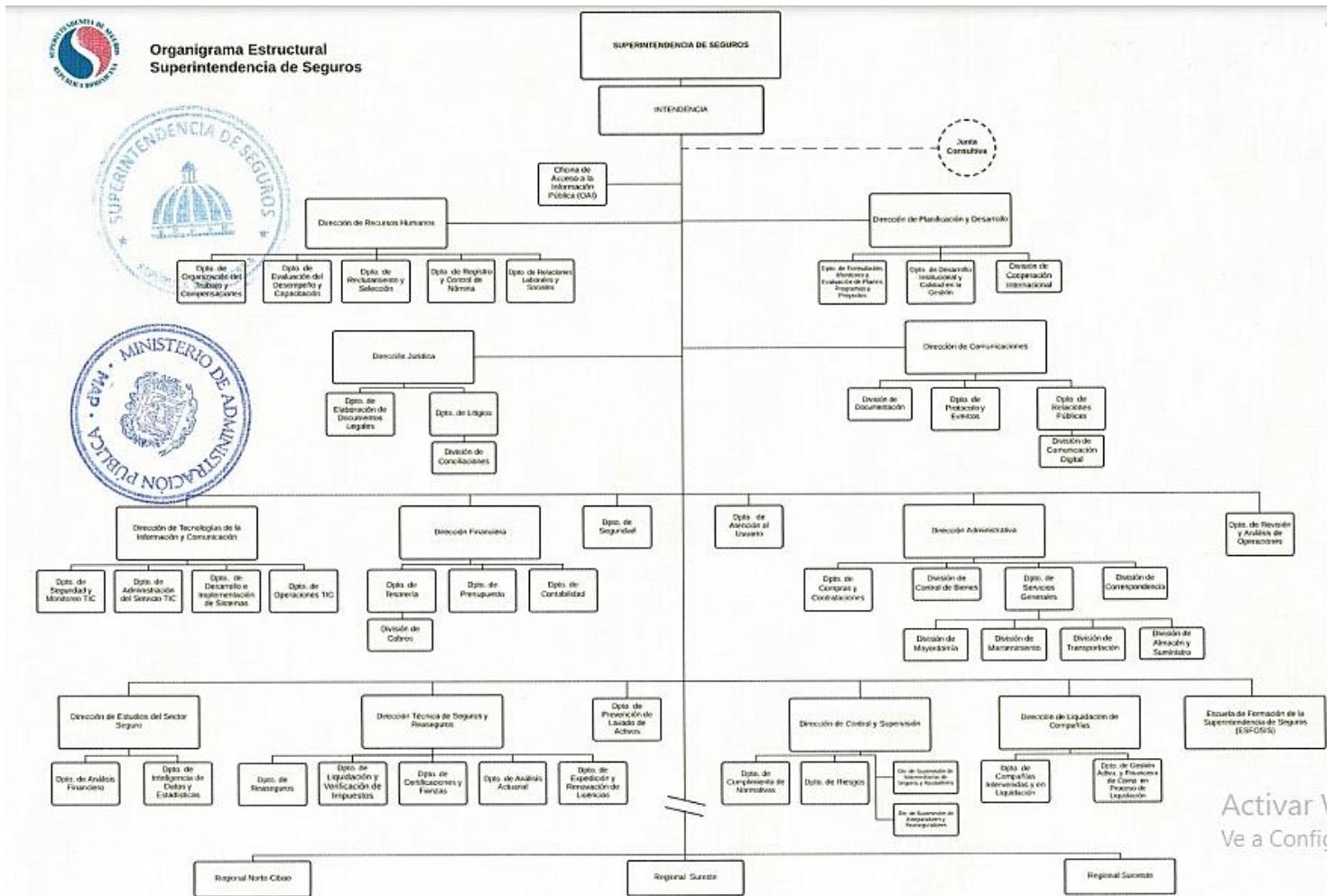
valores indican en qué cree la organización y cómo logrará los objetivos institucionales. A continuación, se detallan los valores de la Institución:

- **Calidad del servicio:** la capacidad institucional de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, basada en los atributos de empatía, tiempo de respuesta, fiabilidad, seguridad y accesibilidad.
- **Transparencia:** exige del servidor público la ejecución diáfana de los actos del servicio e implica que éstos tienen, en principio, carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica que tenga interés legítimo en el asunto.
- **Ética:** abogamos por altos estándares éticos en todas nuestras acciones; damos visibilidad a las acciones de la Institución, divulgando lo que hacemos y cómo lo hacemos.
- **Honestidad:** actuamos de manera honesta con otros y con nosotros mismos.
- **Humanización:** ofrecemos un servicio con calidad humana y gran sentido de empatía.
- **Responsabilidad:** es un valor personal que observamos en todos los servidores. Significa ser responsable de sus actos dando el buen ejemplo.
- **Trabajo en equipo:** Trabajamos en armonía, sumando esfuerzos con espíritu de cooperación, en colaboración con otros y con un interés genuino por los demás, para el logro de los objetivos institucionales

2.2. BASE LEGAL

La Superintendencia de Seguros, es una dependencia del Ministerio de Hacienda, creada mediante la Ley No.400, del 9 de enero de 1969. Es la entidad rectora, reguladora y supervisora del sector asegurador en la República Dominicana. Bajo el amparo y mandato expreso de la Ley No.146-02 sobre Seguros y Fianzas.

2.3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



2.4. SERVICIOS

La institución ofrece los siguientes servicios:

1. Certificación De Información de Aseguradoras, Reaseguradoras o Intermediarios.
2. Consultas de Intermediarios
3. Verificador de Catálogo
4. Certificación de Seguros Generales
5. Certificación de Seguros De Vida
6. Certificación de Seguros De Fianzas
7. Licencia Agente General
8. Licencia Agencia Local
9. Licencia Agente Local Físico
10. Licencia Ajustador de Seguros Moral
11. Licencia Ajustador de Seguros Persona Física
12. Licencia Corredor Persona Física
13. Licencia Corredor Moral
14. Licencia Corredor de Reaseguros
15. Renovación de Licencias de Intermediario
16. Transferencia de Licencia
17. Duplicado de Licencia
18. Consulta en Línea Liquidación y Reembolso
19. Solicitud de Conciliación
20. Registro de Visitas a la Superintendencia de Seguros

3. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

Partiendo del gran objetivo estratégico del PEI institucional 2021-24 “Dirigir la Superintendencia de Seguros de la República Dominicana en conformidad con su misión institucional, bajo los principios de transparencia, eficiencia y humanización”.

La SIS es la institución responsable de preservar la estabilidad, solvencia, eficiencia y protección a los bienes y propiedades de los asegurados por medio de garantías. Sus actividades se centran en la inspección, fiscalización, comprobación e investigación de las operaciones y prácticas de los aseguradores, reaseguradores e intermediarios.

Para poder desempeñar sus funciones esenciales y lograr su misión institucional, esta superintendencia tiene que fortalecerse de manera continua y desarrollar las capacidades requeridas por las normativas vigentes para liderar un sistema integrado de gestión que, en

términos de estructura organizacional, personal, tecnologías, procesos y comunicación, garantice el cumplimiento de sus atribuciones.

Para lograr el cumplimiento de la misión y visión de la superintendencia se definieron dos (2) ejes estratégicos con sus correspondientes objetivos estratégicos, resultados esperados y productos estratégicos, articulados al cumplimiento de los ODS, la END y Plan de Gobierno vigente.

- OE1. Fortalecer el marco legal
- OE2. Garantizar la transparencia e integridad del sector
- OE3. Mejorar el posicionamiento estratégico institucional en la sociedad a través del fortalecimiento de la imagen corporativa
- OE4. Establecer mecanismos de protección, orientación y formación sobre el sector asegurador
- OE5. Ampliar y eficientizar el Sistema de Inspección y fiscalización
- OE6. Desarrollar las capacidades de gobernanza, medición y de respuesta de los procesos, a fin de cumplir con eficacia y eficiencia las atribuciones

4. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION

4.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

La Superintendencia de Seguros tiene un claro horizonte, orientando al cumplimiento de las atribuciones legales, los compromisos de regulación y bajo un esquema altamente participativo y ético. La organización ha revisado y actualizado su misión, visión y valores, durante el diseño de su Plan Estratégico institucional 2021-2024, según lo establece los lineamientos del órgano rector del sistema de planificación nacional y actualizado su estructura organizacional y funcional con el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública.

Gracias a las mejoras en los procesos de regulación y supervisión implementadas, el sector seguros ha experimentado un crecimiento importante y sostenido superior al 20% en primas netas cobradas y con proyecciones al alza para el cierre del corriente año.

Con la creación del Centro de Atención al Usuario, unidad creada para poder satisfacer la amplia demanda de servicios presenciales y para agilizar los trámites relacionados a las solicitudes de (Certificaciones, Licencias, Reclamaciones y Conciliaciones) se ha mejorado el rol y posicionamiento de la institución ante la sociedad, así lo demuestran las encuestas de valoración aplicadas a nuestros usuarios.

Se han colocado más de 10 servicios en línea, reduciendo costos de operación y tiempos de respuesta a los usuarios.

La digitalización de los exámenes ha permitido eficientizar las evaluaciones de los agentes y corredores.

En la actual gestión, se han logrado las más altas calificaciones de toda la historia de la institución en lo que respecta a Compras y Contrataciones (100/100), Transparencia y Rendición de Cuentas (94%) y IGP-sobre correcto manejo presupuestario, la actual gestión en la última evaluación la institución obtuvo (100/100).

Fortalecimiento de las áreas sustantivas y/o misiones y adecuación de nuestra infraestructura tecnológica con la colocación de nuestro Centro de Datos en Cloud de la OPTIC.

Firma de acuerdo con la demás superintendencia del país con el objetivo de lograr una supervisión consolidada.

Mejora sustancial de la calidad del gasto, respetando los procesos administrativos, de gestión humana y cumplimiento en tiempo, forma y contenido con los requerimientos de los órganos rectores de la administración pública

Actualmente, se está realizando de forma activa la implementación del Sistema de Correspondencia Digital enfocado en la adecuada gestión de procesos, proyectos y trabajo en equipo. Así mismo, para asegurar en buen manejo de las informaciones institucionales y su seguridad. La institución se mantiene realizando contaste innovación en sus herramientas de trabajo, aprovechando las tecnologías e incorporando también otras herramientas como INDATA y Firma Digital.

En materia d gestión humana, se realiza periódicamente un levantamiento de necesidades de capacitación y competencias y se gestionan cursos nacionales e internacionales. Se ha realizado un plan de capacitación estructurado para todos los RRHH de la institución.

4.1.1. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

En la Superintendencia de Seguros estamos trabajando para lograr una gestión efectiva que promueva el desarrollo del sector y garantice la estabilidad del mercado asegurador, mejorando en calidad y cobertura los servicios que está llamada a ofrecer esta superintendencia, conforme a sus atribuciones legales. No obstante, se ha identificado la necesidad de adoptar la metodología de supervisión basada en riesgos, la cual permitirá construir un sistema robusto de administración de riesgos para todas nuestras entidades supervisadas y/o sujetos obligados, con un modelo que amerita ser transformado en un esquema de supervisión por riesgos y que tiene capítulos técnicos especializados de riesgo de mercado y liquidez, riesgo de lavado de activos, riesgo operativo y riesgo de cumplimiento, con una supervisión de línea institucional que hacen de dicha adopción una necesidad urgente e impostergable.

La institución está realizando esfuerzos extraordinarios enfocados en la modernización y estandarización de sus procesos, es por ello que, la SIS a través del área de Planificación y Desarrollo está realizando la oportuna identificación de procesos, políticas y procedimientos de mejoras que la SIS requiere para elevar los niveles de eficacia y productividad, los cuales, subsecuentemente se traducirían en servicios de calidad, es decir valor ciudadano.

Así mismo el área de Recursos Humanos ha realizado importantes detecciones de necesidades a fin de lograr un personal eficiente y capacitado.

4.1.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

4.1.2.1. LIDERAZGO

En este criterio, es necesario establecer la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), conocida anteriormente como Comité de Ética, para continuar gestionando y garantizando la prevención de comportamientos no éticos (conflicto de interés o corrupción), para dar cumplimiento a los lineamientos del órgano rector (Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), y a la vez, establecer una política de reconocimiento de las áreas por el logro de sus objetivos.

Se evidencia la necesidad de que la SIS implemente la Norma ISO 9001 con el objetivo de aplicar plenamente los principios de gestión de la Calidad.

4.1.2.3. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

N/A

4.1.2.4. PERSONAS

Se evidencia la necesidad de que la SIS desarrolle mecanismos internos que permitan gestionar la carrera profesional de sus empleados basándose en los en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.

Se evidencia la necesidad de que la SIS habilite dentro de su estructura una unidad de género.

Se evidencia la necesidad de que la SIS diseñe e implemente planes de desarrollo de los recursos humanos basados en las competencias actuales y futuras.

Se evidencia la necesidad de que la SIS designe para los nuevos empleados un tutor que le apoye durante su proceso de integración.

Se evidencia la necesidad de que la SIS diseñe métodos de evaluación para conocer el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.

La SIS debe identificar alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.

Se evidencia la necesidad de que la organización desarrolle una cultura centrada en el aprendizaje continuo y defina un sistema que permita administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.

Se evidencia la necesidad de que la SIS defina mecanismos que le permitan asegurar que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.

4.1.2.5. PROCESOS

En este criterio, es necesario continuar analizando y evaluando los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.

Se evidencia la necesidad de que la institución incorpore métodos que consideren el principio de una sola vez para el desarrollo de servicios al ciudadano.

Se evidencia la necesidad de desarrollar herramientas que permitan identificar y satisfacer necesidades y expectativas según la diversidad y gestión de género.

Se evidencia la necesidad de que la SIS incorpore incentivos y las condiciones para que en la institución se desarrollen procesos interorganizacionales.

Se evidencia la necesidad de que la SIS muestre resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad mediante revisiones y auditorías.

4.1.3. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

4.1.3.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES

Se evidencia la necesidad de que la SIS muestre resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad mediante revisiones y auditorías.

La institución se encuentra inmersa en la elaboración de su Carta Compromiso al Ciudadano la cual tiene la tarea de presentar para aprobación en el trimestre en curso.

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice un registro del número de sugerencias, que son implementadas.

Se evidencia la necesidad de que la SIS defina indicadores de cumplimiento relacionados a la diversidad cultural y social.

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice reuniones periódicas con los grupos de interés y a partir de estas, realizar mediciones que permitan conocer el alcance de la de supervisión de las necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen con los grupos de interés.

4.1.3.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Se evidencia la necesidad de que la SIS propicie la participación de las personas en las actividades de mejora.

La SIS, debe realizar las actividades de responsabilidad social pautadas en su POA y PEI.

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice estudios de medición en cuanto a su apertura para los procesos de cambio e innovación.

Se evidencia la necesidad de realizar cálculos para medir el absentismo laboral en la SIS.

4.1.3.3. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice una medición específica para conocer el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional.

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice una medición de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice una medición de las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice una medición del impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice una medición sobre las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.

Se evidencia la necesidad de la que SIS realice una medición para conocer la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice una medición para conocer cuantitativamente el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice una medición en relación con el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice una medición en relación al intercambio productivo de conocimientos e información con otras instituciones y grupos de interés.

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice mediciones hacia la responsabilidad social institucional.

4.1.3.4. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice mediciones para determinar resultados en términos de Outcomes.

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice una medición general del grado de cumplimiento de sus contratos/acuerdos y convenios

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice una medición generalizada de la eficacia de las alianzas realizadas.

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice mediciones para obtener resultados relacionados al costo-efectividad.

5. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

En aras de lograr la consecución de un eficiente sistema de gestión de la calidad, es necesario seguir contando con el compromiso cabal de la máxima autoridad, así como, también el involucramiento de todos los servidores de la SIS. De entrada, diseñaremos un plan de acción que permita atender de manera eficiente y oportuna aquellos puntos de mejora que han quedado evidenciados durante este proceso de evaluación CAF.

La institución agotara los esfuerzos necesarios que permitan fortalecer aspectos cruciales como son la innovación, la digitalización, la automatización de los procesos institucionales, la accesibilidad de los servicios, y el desarrollo de herramientas que permitan la medición de cada una de las dimensiones que la conforman y, por último y no menos importante tiene el compromiso de acoger con interés la política transversal de sostenibilidad ambiental y con esto atender los requerimientos en materia de responsabilidad social.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	132	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	139	140
3: Personas (100 puntos)	65	100
4: Alianzas (100 puntos)	75	100
5: Procesos (120 puntos)	100	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	100	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	90	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	75	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	95	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	871	1000