



Gobierno de la
República Dominicana
HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Segundo Informe de Avance en la
Implementación del Plan de Mejora Modelo
CAF

Dirección de Planificación y Desarrollo

Agosto 2023

Página 1 de 31

Av. México No. 54, Gazcue, Santo Domingo, Distrito Nacional, Apartado postal 2207,
República Dominicana.

Tel.: 809-221-2606 • Fax: 809-685-5096



Contenido

PRESENTACIÓN	3
MARCO INSTITUCIONAL	4
1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES	5
2. AVANCES EN LAS AREAS DE MEJORAS PRIORIZADA	7
Criterio 3: Personas	7
Criterio 4: Alianzas y Recursos	10
Criterio 5: Procesos	14
Criterio 6. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes.	19
Criterio 7. Resultados en las Personas	24
Criterio 8. Resultados de Responsabilidad Social	27
Criterio 9. Resultados Clave de Rendimiento	29
Cuadro de Resumen	31



PRESENTACIÓN

El modelo CAF, por sus siglas en inglés “Common Assessment Framework”, es una metodología de evaluación para el mejoramiento de la calidad en las administraciones públicas, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM). Dicho modelo se basa en 9 criterios enfocados en agentes facilitadores, resultados e innovación y aprendizaje.

Implementar el modelo CAF en las organizaciones públicas, permite obtener un diagnóstico y definir las acciones de mejora. En ese sentido, el Comité Interno de Calidad ha trabajado el Autodiagnóstico Institucional basado en los criterios y subcriterios descritos en el modelo “Common Assessment Framework” (CAF) y además guiados por el Ministerio de Administración Pública para identificar los puntos fuertes y áreas de mejoras, que dieron como resultado un plan de mejora que contiene las acciones orientadas a garantizar la calidad y excelencia en la gestión institucional y la prestación de nuestros servicios.

En el presente informe evidencia un cumplimiento de 95.45% del segundo informe del Plan de Mejora CAF de la Superintendencia de Seguros, con un periodo de ejecución de junio - diciembre 2023.



Se presentan a continuación las acciones aplicadas y el detalle de cumplimiento de dicho plan, así como los compromisos para lograr los objetivos planteados en los plazos establecidos.

MARCO INSTITUCIONAL

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.

1.1.1 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.

1.1.2. 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.



I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES

- **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.



Gobierno de la
República Dominicana

HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

- **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. AVANCES EN LAS AREAS DE MEJORAS PRIORIZADA

Criterio 3: Personas

Sub-Criterio	Áreas de Mejoras	Acciones	Estatus	% de Cumplimiento
3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas (Ejemplo 1)	Incluir dentro de los programas de capacitación institucional cursos, diplomados y talleres que permitan a los colaboradores obtener la formación de las competencias actuales y futuras en la administración	Elaborar programa de capacitación institucional basados en la demanda actuales y futuras	Completado	100%
3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas (Ejemplo 5)	Crear herramientas que contemplen la asignación de un tutor temporal para los empleados de nuevo ingreso	Elaborar una matriz donde se designe un tutor temporal al personal de nuevo ingreso	Completado	100%



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Evidencias de avances el criterio de Personas:

- Elaborar programa de capacitación institucional basados en la demanda actuales y futuras

<https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638082531966392075-PAC-2023-Superintendencia-de-Seguros-RD.pdf>

Plan de Capacitación Anual 2023 Planificación de Recursos Humanos										Para uso de Recursos Humanos			
Área requerida	Programa de Capacitación	Otros/Específicos	Competencia a desarrollar	Otros/Específicos	Cantidad de participantes sexo Femenino	Cantidad de participantes sexo Masculino	Cantidad total de participantes	¿Cuántos pertenecen a carrera administrativa?	Grupo ocupacional al que pertenece	Periodo previsto de ejecución o trimestre	Proveedor del Programa	Costo unitario	Costo total del programa
Capacitación	Inducción a la Administración Pública Nivel I		Compromiso con los Resultados		10	20	30	4	Grupo I.A.U.R.N.V	Primer trimestre	Instituto Nacional de A	0	\$ -
Capacitación	Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio		Reson por el Servicio al Ciudadano		22	14	36	8	Grupo I.U.R.N.V	Primer trimestre	Instituto Nacional de A	1134	\$ 40,824.00
Capacitación	Carrera Telefónica		Reson por el Servicio al Ciudadano		30	7	37	2	Grupo I.U.R	Primer trimestre	Instituto Nacional de A	1220	\$ 45,435.00
Capacitación	Orografía Y Redacción		Habilidad para la Calidad		18	20	38	6	Grupo I.U.R.N.V	Primer y tercer trimestre	Instituto Nacional de A	2835	\$ 107,730.00
Capacitación	Gestión y Resolución De Conflictos		Integridad/Respeto		15	15	30	1	Grupo I.U.R.N.V	Segundo trimestre	Instituto Nacional de A	1134	\$ 34,020.00
Capacitación	Comunicación Efectiva		Comunicación		33	13	46	12	Grupo I.U.R.N.V	Segundo trimestre	Instituto Nacional de A	1134	\$ 52,164.00
Recursos humanos	Selección Del Talento Humano		Planificación y Organización		8	7	15	0	Grupo I.U.R.N.V	Segundo trimestre	Instituto Nacional de A	1701	\$ 25,515.00
Todas las áreas	Manejo Efectivo del Tiempo		Planificación y Organización		23	6	29	2	Grupo I.U.R.N.V	Segundo trimestre	Instituto Nacional de A	1134	\$ 32,895.00
Otros/específicos	Redacción Y Presentación De Informes Técnicos		Comunicación		22	15	37	4	Grupo I.U.R.N.V	Segundo y tercer trimestre	Instituto Nacional de A	1890	\$ 68,920.00
Otros/específicos	Supervisión Efectiva		Trabaja con el Ejemplo		7	21	28	0	Grupo FCV	Tercer trimestre	Instituto Nacional de A	1134	\$ 31,752.00
Recursos humanos	Gestión del Conocimiento en las Instituciones Públicas		Visión Estratégica		20	23	43	9	Grupo I.U.R.N.V	Tercer trimestre	Instituto Nacional de A	1512	\$ 65,816.00
Planificación y de	Diplomado Gestión Estratégica del Cambio		Planificación y Organización		13	16	29	2	Grupo I.U.R.N.V	Tercer trimestre	Instituto Nacional de A	5376	\$ 155,504.00
Jurídica	Diplomado en Gestión de Compras y Contrataciones		Eficiencia para la Calidad		14	11	25	1	Grupo I.U.R.N.V	Tercer trimestre	Instituto Nacional de A	7182	\$ 178,530.00
Capacitación	Inducción a la Administración Pública Nivel II		Eficiencia para la Calidad		8	24	32	7	Grupo I.U.R.N.V	Cuarto trimestre	Instituto Nacional de A	0	\$ -
Todas las áreas	Excel Básico		Eficiencia para la Calidad		19	22	41	9	Grupo I.U.R.N.V	Tercero y cuarto trimestre	Instituto Nacional de A	3024	\$ 123,584.00
Todas las áreas	Diplomado Gestión Alineada a los Objetivos de Desarrollo		Innovación		8	29	37	1	Grupo I.U.R.N.V	Cuarto trimestre	Instituto Nacional de A	7224	\$ 267,288.00
Todas las áreas	Desarrollo Organizacional		Planificación y Organización		30	12	42		Grupo I.U.R.N.V	Cuarto trimestre	Instituto Nacional de A	1512	\$ 63,204.00
Total												\$ 1,295,503.00	



ANITA VICTORIANO
Ejecutiva de Capacitación



DOÑA JOSEFA A. CASTILLO RODRIGUEZ
Superintendente de Seguros



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

- Elaborar una matriz donde se designe un tutor temporal al personal de nuevo ingreso

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Matriz designación de tutor para empleados de nuevo ingreso

Empleado de Nuevo Ingreso	Unidad Organizacional	Fases de Acompañamiento	Temporalidad	Actividades	Actividad	
					Acompañamiento	Tutor



Criterio 4: Alianzas y Recursos

Sub-Criterio	Áreas de Mejoras	Acciones	Estatus	% de Cumplimiento
4.4. Gestionar la información y el conocimiento (Ejemplo 1)	Elaborar una política de confidencialidad y planes de sucesión para los puestos claves	Coordinar con la dirección Jurídica y RRHH para realizar la elaboración de una política de confidencialidad	En Proceso	50%
		Elaborar planes de sucesión para los puestos claves		
4.5. Gestionar la tecnología (Ejemplo 2)	Evaluar la rentabilidad (costo efectividad) tecnologías usadas y su impacto en la SIS	Elaborar Informe de costo efectividad de las inversiones tecnologías existentes	Completado	100%




GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Evidencias de avances el criterio de Alianzas y Recursos:

- Política de Confidencialidad

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS	PROCEDIMIENTO			
	Título	Políticas de Confidencialidad de la Superintendencia de Seguros		
Fecha de emisión	Proceso	Control	Edición	Fecha Revisión
	01-07-2023	Visual	1.0	N/A

REPÚBLICA DOMINICANA

Borrador de Políticas de Confidencialidad de la Superintendencia de Seguros

SANTO DOMINGO

Índice

Índice	2
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
2. Responsabilidades	3
4. Términos y Definiciones Básicas	4
5. Política	6
6. Procedimiento	7
7. Historial de Cambios	8
8. Aprobaciones	8




DOCUMENTO CONTROLADO

Página 8 de 88



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

- Informe de costo efectividad de las inversiones tecnológicas existentes

  <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA HACIENDA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS</p> <p>Informe Costo Efectividad de las Inversiones Tecnológicas Existentes</p> <p>Dirección de Planificación y Desarrollo</p> <p>Agosto 2023</p> <hr/> <p>Av. México No. 54, Gazcue, Santo Domingo, Distrito Nacional, Apartado postal 2207, República Dominicana. Tel.: 809-221-2606 • Fax: 809-685-5096</p>	  <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA HACIENDA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS</p> <p>Resumen Ejecutivo</p> <p>El presente informe tiene como objetivo analizar los costos y beneficios de las inversiones de las tecnologías existentes en la Superintendencia de Seguros (SIS). Esta evaluación se ha realizado tomando en cuenta la inversión por concepto tecnológicos realizados en los años 2021 y 2022.</p> <p>La inversión e implementación de nuevas tecnologías han tenido un impacto significativo en la mejora de la operatividad de la institución. A través de las innovaciones tecnológicas, la Superintendencia de Seguros (SIS) ha logrado optimizar procesos orientado a los usuarios que solicitan nuestros servicios, agilizando los tramites de solicitudes, los tiempos de entrega y aumentando la productividad institucional</p> <p>Asimismo, a través de la Dirección de Estudio del Sector Seguros y el lanzamiento de la Herramienta INDATA, se ha fortalecido la capacidad de análisis, la generación de informes y reportes, lo que ha permitido una evaluación más profunda de los resultados y el desempeño de la SIS. Esto, a su vez, ha contribuido a una gestión más informada y proactiva, identificando áreas de mejora y oportunidades de crecimiento de manera oportuna.</p> <hr/> <p>Av. México No. 54, Gazcue, Santo Domingo, Distrito Nacional, Apartado postal 2207, República Dominicana. Tel.: 809-221-2606 • Fax: 809-685-5096</p>
---	---



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS



Durante el periodo antes mencionado, la Superintendencia de Seguros (SIS) ha realizado importantes inversiones en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) con el objetivo de modernizar la infraestructura y mejorar la eficiencia operativa. A continuación, se detallan los montos de las inversiones realizadas:

Inversiones Tecnológicas en el 2021

Año	Meses	Descripción	Monto
2021	Abril	Equipos de Tecnología de la Información	\$ 847,431.07
2021	Mayo	Equipos de Tecnología de la Información	\$ 611,130.62
2021	Junio	Equipos de Tecnología de la Información	\$ 737,947.33
2021	Octubre	Licencias Informáticas	\$ 790,600.00
2021	Diciembre	Pago Ogtic (Anual)	\$ 1,237,766.18
			\$ 4,224,875.20

Inversiones Tecnológicas en el 2022

Año	Meses	Descripción	Monto
2022	Junio	Licencias Informáticas	\$ 137,499.19
2022	Julio	Licencias Informáticas	\$ 1,199,604.80
2022	Octubre	Equipos Tecnológicos	\$ 68,749.59
2022	Noviembre	Equipos Tecnológicos	\$ 2,270,100.05
2022	Noviembre	Licencias Informáticas	\$ 68,749.59
2022	Diciembre	Pago Ogtic (Anual)	\$ 1,200,374.40
			\$ 4,945,077.62

A continuación, detallamos las principales innovaciones tecnológicas implementadas en la SIS:

Av. México No. 54, Gazcue, Santo Domingo, Distrito Nacional, Apartado postal 2207, República Dominicana.
Tel.: 809-221-2606 • Fax: 809-685-5096



Creación del Centro de Atención al Usuario:

INDATARD

La SIS ha logrado avances significativos en la incorporación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), incluyendo la interoperabilidad con otros organismos del Estado.

Establecimos estándares comunes para el intercambio de datos en la industria de seguros, lo que ha favorecido la interoperabilidad. Esta acción ha permitido mejorar la comunicación y el intercambio de información entre las aseguradoras y nuestra institución, optimizando nuestros procesos y contribuyendo a una mejor supervisión y regulación del sector.

En el campo de las interfaces y APIs (Interfaces de Programación de Aplicaciones), adoptamos sistemas abiertos y bien documentados. Estos han facilitado el intercambio de datos y permitido que las aseguradoras cumplan con los requisitos regulatorios de forma más eficiente, impulsando así la transparencia y el cumplimiento normativo.

En cuanto a la analítica de datos, hemos mejorado nuestra capacidad para recopilar, almacenar y analizar grandes volúmenes de datos. Esta capacidad fortalecida nos ha permitido detectar patrones, predecir riesgos y tomar decisiones informadas para la protección de los intereses del consumidor.

La automatización de procesos, mediante el uso de tecnologías como la robótica de procesos (RPA), se ha integrado con éxito en nuestras operaciones. Esta adopción ha permitido mejorar la eficiencia operativa y reducir costos administrativos, promoviendo una gestión más eficaz de los recursos.

Av. México No. 54, Gazcue, Santo Domingo, Distrito Nacional, Apartado postal 2207, República Dominicana.
Tel.: 809-221-2606 • Fax: 809-685-5096



Criterio 5: Procesos

Sub-Criterio	Áreas de Mejoras	Acciones	Estatus	% de Cumplimiento
5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general (Ejemplo 2)	Fortalecer los servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda existente	Elaborar informes del cumplimiento de los servicios más demandados	Completado	100%
5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general (Ejemplo 3)	Identificar y satisfacer necesidades y expectativas según la diversidad y gestión de género	Incorporar encuesta para conocer las necesidades y expectativas según la diversidad y gestión de género	Completado	100%
5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes (Ejemplo 4)	Incorporar incentivos para documentar procesos interorganizacionales	Realizar levantamientos de los servicios más demandados Colocar servicio más demandado en línea	En Proceso	50%



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Evidencias de avances el criterio de Procesos

- Elaborar informes del cumplimiento de los servicios más demandados. Ver informes trimestrales del POA

<https://superseguros.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/informes/category/1163-2023#>

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

SEGUIMIENTO AL PLAN OPERATIVO ANUAL 2023, CORRESPONDIENTE AL 1ER TRIMESTRE

Unidad responsable del Programa: Despacho de la Superintendente

Unidad responsable de Productos: Departamento de Atención al Usuario


COD	PRODUCTOS/ACTIVIDADES	Descripción del producto	Unidad de Medida	Medio de verificación	Meta total	Primer Trimestre		
						Programación Ejecución Ene-Mar	Ejecución Ene-Mar	% Ejecucion Lograda
SIS0.001	Proceso de recepción, entrega de documentos y solicitudes de servicios.	Recepción, registro de solicitudes, tramitación, entrega de documentos y asistencia a requerimiento.	Centro de atención al Usuario	Cantidad de solicitudes atendidas en los tiempos establecidos.	100%	3964	3964	100%
SIS0.004	SIS0.004 Orientación al usuario	Consiste en orientar a los usuarios que requieran servicios de la institución.	Centro de atención al Usuario	Cantidad de usuarios registrados para adquirir servicios	100%	5335	5335	100%



Gobierno de la
República Dominicana

HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

- Encuesta para conocer las necesidades y expectativas según la diversidad y gestión de género

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS	Formulario Encuesta de Satisfacción								
	Dirección de Planificación y Desarrollo								
	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión								
No. formulario		15	Sexo	Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input checked="" type="checkbox"/>				
Proceso: Carta Compromiso al Ciudadano									
Servicio Recibido: <i>Constituciones</i>									
Fecha: <i>23/3/2023</i>									
Tiempo de Respuesta			Amabilidad						
1- Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?			2- ¿Cómo califica el trato del personal?						
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4 ✓	5	1	2	3	4	5 ✓
Elementos Tangibles			Profesionalidad						
3- ¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones (instalación y del personal)?			4- ¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?						
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4 ✓	5	1	2	3	4	5 ✓
Accesibilidad			Fiabilidad						
5- ¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?			6- ¿La Información sobre el servicio fue acertada?						
Muy Difícil	Difícil	Regular	Fácil	Muy Fácil	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4	5 ✓	1	2	3	4	5 ✓
¡Gracias por su colaboración!									



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Gobierno de la República Dominicana Superintendencia de Seguros		Formulario Encuesta de Satisfacción		
		Dirección de Planificación y Desarrollo		
		Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión		
No. formulario	01	Sexo	Masculino <input checked="" type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>
Proceso: Carta Compromiso al Ciudadano				
Servicio Recibido: <i>Certificación de Seguros Generales</i>				
Fecha: <i>10/04/2023</i>				
Tiempo de Respuesta				
1- Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?				
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4 ✓	5
Amabilidad				
2- ¿Cómo califica el trato del personal?				
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4	5 ✓
Elementos Tangibles				
3- ¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones (Instalación y del personal)?				
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4	5 ✓
Profesionalidad				
4- ¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?				
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4 ✓	5
Accesibilidad				
5- ¿Con que facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?				
Muy Difícil	Difícil	Regular	Fácil	Muy Fácil
1	2	3	4 ✓	5
Fiabilidad				
6- ¿La Información sobre el servicio fue acertada?				
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4 ✓	5

¡Gracias por su colaboración!



Gobierno de la
República Dominicana
HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

- Realizar levantamientos de los servicios más demandados y colocados en línea

DEMANDA DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES - ENERO/AGOSTO2023

SERVICIOS	MODALIDAD DE PRESTACIÓN	DEMANDA DEL CIUDADANO
Registro de Visitas a la Superintendencia de Seguros	En línea	1260
Certificación de Seguros Generales	Presencial	348
Consulta en Línea Liquidación y Reembolso	En línea	200
Renovación de Licencias de Intermediario	Presencial y En línea	185
Licencia de Agente de Riesgo General	Presencial	117
Licencia de Agente de Persona-Vida	Presencial	63
Solicitud de Conciliación	Presencial y En línea	56
Licencia Corredor Moral	Presencial y En línea	24
Licencia Corredor Persona Física	Presencial y En línea	21
Verificador de Catálogo	En línea	15
Certificación de Seguros De Vida	Presencial	10
Certificación de Seguros De Fianzas	Presencial	5
Certificación de Información de Aseguradoras, Reaseguradoras o Intermediarios.	Presencial	3
Transferencia de Licencia	Presencial	2
Licencia Agente Local Físico	Presencial y En línea	1
Licencia Ajustador de Seguros Moral	Presencial y En línea	1
Licencia Ajustador de Seguros Persona Física	Presencial y En línea	1
Licencia Corredor de Reaseguros	Presencial y En línea	1
Licencia Agente General	Presencial	0
Licencia Agencia Local	Presencial y En línea	0



Criterio 6. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes.

Sub-Criterio	Áreas de Mejoras	Acciones	Estatus	% de Cumplimiento
6.2. Mediciones de Rendimiento (Ejemplo 4)	Elaborar Carta Compromiso	Solicitar asesoría técnica al Ministerio de Administración Pública (MAP).	Completado	100%
		Elaborar Carta Compromiso		
6.3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación. (Ejemplo 2)	Conocer la cantidad sugerencias que son implementadas	Crear registro de sugerencias hechas y cuales fueron implementadas	Completado	100%



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Evidencias de avances el criterio de Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes

- Solicitar asesoría técnica al Ministerio de Administración Pública (MAP)

1081

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Santo Domingo, D.N.
01 de junio de 2023

02 JUN 2023

Licenciado
Dario Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública
Su Despacho, -

ATENCIÓN: Dirección de Simplificación de Trámites

Distinguido señor ministro:

Luego de un cordial saludo, en el marco del proceso de elaboración de Carta Compromiso al Ciudadano de la Superintendencia de Seguros, nos dirigimos a usted, para solicitarle acompañamiento y/o asistencia técnica para dar continuidad al referido proceso (*segunda etapa*), según sugerido por el analista asignado, **Lledo, Carlos Mesa**.

Sin otro particular por el momento, le saluda con sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,


JOSEFA A. CASTILLO RODRÍGUEZ
Superintendente de Seguros.







Gobierno de la
República Dominicana
HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

- Resolución que aprueba la Primera Carta Compromiso de la SIS


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
RNC-401-03674-6
"Avanzamos para ti"

EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP) a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08, de Función Pública y la Ley núm. 247-12, Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente Resolución:

Resolución núm. 211-2023, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Superintendencia de Seguros.

CONSIDERANDO PRIMERO: Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se registrará según lo establecido en el Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO TERCERO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO CUARTO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

CONSIDERANDO QUINTO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

VISTA: La Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.

Resolución núm. 211-2023, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Superintendencia de Seguros.

Página 1 de 3

Avenida 27 de Febrero 409 - El Millón II - Santo Domingo - República Dominicana
TELÉFONO 809-685-5096 MAP.DS.DS





Gobierno de la
República Dominicana

HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

- Carta Compromiso Aprobada

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Presencial:
Avenida México #54 esq. Félix María del Monte, Gascue Distrito Nacional. En horario de lunes a viernes, de 8:00 A.M. hasta las 3:00 P.M.

Centro de Atención al Usuario:
Tel.: (809) 221-2606 Ext.: 401, 402 / 809-221-7606
809-685-3555 y 809-221-2792 o mediante: ocualoseguro@superseguros.gob.do

Via telefónica:
A través del número (809) 221-2606, en horario de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 3:00 P.M.

Oficina Libre Acceso a la Información (OLAI):
Tel.: (809) 221-2606 Ext.: 294, via www.sisip.gob.do o mediante olai@superseguros.gob.do

Redes Sociales:
 @SupersegurosDO

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los/as ciudadanos/as pueden canalizar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

Razones Frecuentes utilizadas en:
Centro Atención al Usuario
Recepción
Oficina de Acceso a la Información

E-Mail:
ocualoseguro@superseguros.gob.do

Portal 311:
Ingresando a www.311.gob.do y completando el formulario.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

La Superintendencia de Seguros está comprometida con ofrecer un servicio eficiente y de calidad. En casos de incumplimiento con los compromisos asumidos, la Máxima Autoridad emitirá una comunicación informando a los/as ciudadanos/as el motivo y las medidas a adoptar para la corrección, en un plazo no mayor a quince (15) días laborables.

DATOS DE CONTACTO

Oficina Principal: Avenida México #54, esquina Félix María del Monte, Santo Domingo, D.N.
Tel.: (809) 221-2606
Horario: Lun a Vie de 8:00a.m. a 3:00p.m.

Oficina Santiago: Calle General Pérez esq. Calle Z, Plaza Mores Bulevar, Villa Olga, Santiago, R.D.
Tel.: (809) 971-6620
Horario: Lun a Vie de 8:00a.m. a 3:00p.m.

Junta Consultiva de Seguros (AJCOSE): Calle Secorra Sánchez #157, Santo Domingo, D.N.
Tel.: (809) 221-1790
Horario: Lun a Vie de 8:00a.m. a 3:00p.m.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

La Dirección de Planificación y Desarrollo es responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo relacionado con la Carta Compromiso al Ciudadano, y sus resultados.

Tel.: 809-221-2606 Ext. 225,224,445
E-Mail: infolocalidadygestion@superseguros.gob.do

El programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

Carta Compromiso al Ciudadano


Julio
2023 - 2025



Gobierno de la
República Dominicana

HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

- Crear registro de sugerencias hechas y cuales fueron implementadas

 Medición Quejas y Sugerencias											
No.	Fecha de Recepción	Via de recepcion	Tipo (Queja o Sugerencia)	Descripción de la queja o sugerencia	Informacion del Usuario	Estatus	Área Involucrada	Fecha de Contacto	Respuesta	Tiempo de Respuesta (Días)	Seguimiento/ Acciones
1	07 de Marzo, 2023	Portal 311	Reclamaciones	seguro de vida por hipoteca	Aura Viola Sanchez, 849-277-3162	Cerrado		08 de Marzo, 2023	Le notificamos los pasos a seguir ante su requerimiento	3	Se le facilitó el número de contacto para adquirir dicho servicio
2	22 de Marzo, 2023	Portal 311	Reclamaciones	Pagó un seguro de vehículos y más de tres meses no le han enviado el carnet	Luis Gil, 823-931-2571	Cerrado		22 de Marzo, 2023	Se le indicó los pasos a seguir para la reclamación, y el contacto del depto. correspondiente	1	Se le facilitó el número de contacto para adquirir dicho servicio
3										0	
4										0	
5										0	



Criterio 7. Resultados en las Personas

Sub-Criterio	Áreas de Mejoras	Acciones	Estatus	% de Cumplimiento
7.1. Mediciones de la percepción (Ejemplo 3)	Incentivar la participación de las personas en las actividades de mejoras	Diseñar indicador que mida el nivel de participación del personal en actividades de mejora	Completado	100%



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Evidencias de avances el criterio de Resultados en las Personas

En la SIS incentivamos la participación de las personas en las actividades de mejoras. Ejemplo: Registro de asistencia y minutas de los procesos de Carta Compromiso y Burocracia Cero.


No.		Nombre y apellido	Cédula (llenar sólo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A)	Institución/ Área	Cargo	E-mail o Teléfono
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> <p>REGISTRO DE PARTICIPANTES</p> <p>Fecha de Emisión: Octubre 2020</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>FO-SGC-001</p> <p>Versión: 04</p> <p>Página 1 de 2</p> </div> </div>						
Nombre de la Actividad: <i>Actividad técnica CCC - Superintendencia de Seguros</i>				Tipo: Interna <input type="checkbox"/> Externa <input checked="" type="checkbox"/>		
Fecha: <i>05-02-2023</i>		Lugar: <i> sede Superintendencia de Seguros</i>		Área organiza actividad: <i>DDMSF</i>		
Nombre Facilitador(a) (en caso de capacitación): <i>N/A</i>						
No.	Nombre y apellido	Cédula (llenar sólo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A)	Institución/ Área	Cargo	E-mail o Teléfono	
1	<i>Amir Alberto T.</i>	<i>001-1253273-2</i>	<i>Superintendencia de Seguros</i>	<i>Enc. Atención al Usuario</i>	<i>alberto@supersseguros.gov.do</i>	
2	<i>Karla E. Jaquez Torres</i>	<i>001-0949641-9</i>	<i>Superintendencia de Seguros</i>	<i>Analista Jurídica II</i>	<i>kgaym@supersseguros.gov.do</i>	
3	<i>Angelis Garcia</i>	<i>402-2120141-3</i>	<i>Superintendencia de Seguros</i>	<i>Analista</i>	<i>angelis@supersseguros.gov.do</i>	
4	<i>Claribel Eleana Espinal</i>	<i>001-1258292-9</i>	<i>Superintendencia de Seguros</i>	<i>A Sagudo</i>	<i>Celams@supersseguros.gov.do</i>	
5	<i>Angela Placido</i>	<i>224-0042376-4</i>	<i>Superintendencia de Seguros</i>	<i>Técnico Área Inform.</i>	<i>aplacido@supersseguros.gov.do</i>	
6	<i>Rubell Maldonado</i>	<i>402-2750329-0</i>	<i>SIS</i>	<i>Técnico Área Inform.</i>	<i>rmaldon@supersseguros.gov.do</i>	
7	<i>Cristian Bantón Aquino</i>	<i>402-1258097-3</i>	<i>Enc. Atención al Usuario</i>	<i>Enc. de Convenciones</i>	<i>cbantona@supersseguros.gov.do</i>	
8	<i>Virgilio Rodríguez</i>	<i>001-0666002-0</i>	<i>Procesamiento Documental</i>	<i>ANALISTA</i>	<i>virgilio@supersseguros.gov.do</i>	
9	<i>Francois Victoriano</i>	<i>001-1255428-4</i>	<i>Oficina Legal</i>	<i>Asesor Jurídico</i>	<i>francois@supersseguros.gov.do</i>	
10	<i>Yvonne Fea. López A.</i>	<i>001-1060886-6</i>	<i>Certificación de Firma</i>	<i>FA 10/2020</i>	<i>yvonne@supersseguros.gov.do</i>	
11	<i>Alfredo Farido M.</i>	<i>067-0011860-4</i>	<i>Certificaciones Digitales</i>	<i>Digitador</i>	<i>afarido@supersseguros.gov.do</i>	



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

No.		Nombre y apellido	Cédula (llenar sólo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A)	Institución/ Área	Cargo	E-mail o Teléfono
1		Matilde Garcia	70115778342	SIS	Analista	magapera01@fuerza
2		Rubén Abalo	22300907682	SIS	coordinador TIC	Rab@superseguros.com.do
3		Carlos Santana	N/A	DMID/SIS	Analista	carlos.santana@superseguros.com.do
4		Carlos Muea	N/A	MAP/DMSP	Analista	carlos.muea@superseguros.com.do
5		Relefony Forbo	N/A	MAP/DMSP	Secretaria	relefony.forbo@superseguros.com.do
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						





Criterio 8. Resultados de Responsabilidad Social

Sub-Criterio	Áreas de Mejoras	Acciones	Estatus	% de Cumplimiento
8.1. Mediciones de percepción (Ejemplo I)	Conocer el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos	Incorporar en la encuesta de grupos de interés pregunta que permita conocer la percepción de la sociedad sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos / clientes	Completado	100%



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Evidencias de avances el criterio de Resultados de Responsabilidad Social

- Diseñamos encuestas para conocer la percepción de la sociedad sobre la institución

Formulario Encuesta de Satisfacción																					
Dirección de Planificación y Desarrollo																					
Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión																					
No. formulario	Sexo <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino																				
Proceso: Encuesta de Responsabilidad Social																					
Servicio Recibido:																					
Fecha:																					
Impacto de la SIS en la calidad de vida de los ciudadanos 1- ¿Cómo percibe el impacto de las actividades realizadas por la SIS en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos?	Reputación de la SIS 2- ¿Cómo califica a la SIS como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad?																				
<table border="1"><thead><tr><th>Muy Malo</th><th>Malo</th><th>Regular</th><th>Bueno</th><th>Excelente</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></tbody></table>	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	1	2	3	4	5	<table border="1"><thead><tr><th>Muy Malo</th><th>Malo</th><th>Regular</th><th>Bueno</th><th>Excelente</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></tbody></table>	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	1	2	3	4	5
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente																	
1	2	3	4	5																	
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente																	
1	2	3	4	5																	
Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja 3- ¿Cómo evalúa usted las acciones llevadas a cabo por la SIS para ayudar a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales?	Impacto de la SIS en el desarrollo económico 4- ¿Cómo califica el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país?																				
<table border="1"><thead><tr><th>Muy Malo</th><th>Malo</th><th>Regular</th><th>Bueno</th><th>Excelente</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></tbody></table>	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	1	2	3	4	5	<table border="1"><thead><tr><th>Muy Malo</th><th>Malo</th><th>Regular</th><th>Bueno</th><th>Excelente</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></tbody></table>	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	1	2	3	4	5
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente																	
1	2	3	4	5																	
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente																	
1	2	3	4	5																	
Preservación y mantenimiento de los recursos naturales en las actividades y operaciones de la SIS 5- ¿Cómo califica los esfuerzos realizados por la institución para preservar y mantener los recursos naturales en sus actividades y operaciones?	Cobertura positiva en los medios de comunicación 6- ¿Cómo consideras la cobertura en los medios de comunicación y si refleja de manera precisa los logros y actividades de nuestra institución?																				
<table border="1"><thead><tr><th>Muy Malo</th><th>Malo</th><th>Regular</th><th>Bueno</th><th>Excelente</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></tbody></table>	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	1	2	3	4	5	<table border="1"><thead><tr><th>Muy Malo</th><th>Malo</th><th>Regular</th><th>Bueno</th><th>Excelente</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></tbody></table>	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	1	2	3	4	5
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente																	
1	2	3	4	5																	
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente																	
1	2	3	4	5																	



Criterio 9. Resultados Clave de Rendimiento

Sub-Criterio	Áreas de Mejoras	Acciones	Estatus	% de Cumplimiento
9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público (Ejemplo 4)	Realizar registro general del grado de cumplimiento de sus contratos/acuerdos y convenios	Elaborar una matriz o registro para conocer el grado de cumplimiento	Completado	100%



Gobierno de la
República Dominicana

HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Evidencias de avances el criterio de Resultados Clave de Rendimiento

- Matriz de Acuerdos y Convenios

MATRIZ GRADO DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS/ACUERDOS/CONVENIOS					
Descripción de Contratos/Acuerdos/Convenios	Descripción	Fecha de Inicio	Responsables	Cumplimiento (%)	Observaciones / Comentarios
Contrato de Bienes	Suministro de Combustible	18/2/2023	Superintendencia de Seguros / SIGMA PETROLEUM CORP, S.A.S.	100%	
Acuerdo Interinstitucional	Intercambio de datos entre ambas instituciones, mediante la interfaz de Programación de Aplicaciones (API)	20/3/2023	Superintendencia de Seguros y la Cámara de Comercio y Producción	100%	
Acuerdo Interinstitucional	Para crear las bases y establecer los mecanismos que permitan garantizar que los afiliados al Seguro Familiar de Salud que administran las ARS, etc.	21/3/2023	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) y la Superintendencia de Seguros SIS	50%	En proceso de capacitación, al personal de ambas Instituciones
Contrato de Alquiler de Local Comercial	Alquiler Superintendencia de Seguros, sede Santiago.	1/5/2023	Superintendencia de Seguros (SIS) y Sr. Luis Manuel Rainiero Reyes Toribio	100%	
Adendum al Contrato de Ejecución de Servicios	Mantenimiento y Reparación de Aire Acondicionado	30/1/2023	Superintendencia de Seguros (SIS) y BAESA MULTI SERVICE, S.R.L	100%	
Contrato de Bienes	Suministro de Combustible	19/5/2023	Superintendencia de Seguros / SIGMA PETROLEUM CORP, S.A.S.	100%	
Contrato de Servicios Profesionales	Brindar servicios de Asesoría Financiera, Fiscal y Legal en materia de Asociaciones y Cooperativas	15/5/2023	Cooperativa de Ahorros, Créditos y Servicios Múltiples de los Empleados de la Superintendencia de Seguros (COOPERASIS) y Sr. Julio Cesar Valdez Familia	100%	
Contrato de Ejecución de Servicios	Servicios de Catering	29/5/2023	Superintendencia de Seguros, (SIS) y P.A. CATERING, S.R.L	20%	Recién iniciado para un alcance de 12 meses
Contrato de Ejecución de Servicios	Servicios de Catering	30/5/2023	Superintendencia de Seguros, (SIS) y A FUEGO LENTO, S.R.L	20%	Recién iniciado para un alcance de 12 meses



Gobierno de la
República Dominicana

HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Cuadro de Resumen

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS						
Cuadro resumen de implementación 2022 - 2023						
No.	Criterios No.	Subcriterios No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Avance
1	2. PERSONAS	2.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas (Ejemplo 1)	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.	Incluir dentro de los programas de capacitación institucional cursos, diplomados y talleres que permitan a los colaboradores obtener la formación de las competencias actuales y futuras en la administración.	Desarrollar las competencias y habilidades en los colaboradores de la SIS basadas en la demanda actuales y futuras.	100%
2	2. PERSONAS	2.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas (Ejemplo 5)	Se evidencia la necesidad de que la SIS diseñe para los nuevos empleados un tutor que le apoye durante su proceso de integración.	Crear herramientas que contemplen la asignación de un tutor temporal para los empleados de nuevo ingreso.	Propiciar una mejor integración del nuevo persona a la SIS	100%
3	4. ALIANZAS Y RECURSOS	4.4. Gestionar la información y el conocimiento (Ejemplo 1)	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.	Elaborar una política de confidencialidad y planes de sucesión para los puestos claves.	Asegurar que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se recupere dentro de la misma.	50%
4	4. ALIANZAS Y RECURSOS	4.5. Gestionar la tecnología (Ejemplo 2)	Se evidencia la necesidad de que la SIS desarrolle una herramienta que pueda monitorear y evaluar sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Evaluar la rentabilidad (costo-efectividad) tecnologías usadas y su impacto en la SIS.	Gestionar la tecnología con evaluaciones de costo efectividad.	100%
5	5. PROCESOS	5.2. Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general (Ejemplo 2)	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.	Fortalecer los servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda existente.	Mejorar la calidad de los servicios orientados al ciudadano/cliente.	100%
6	5. PROCESOS	5.2. Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general (Ejemplo 3)	Se evidencia la necesidad de desarrollar herramientas que permitan identificar y satisfacer necesidades y expectativas según la diversidad y gestión de género.	Identificar y satisfacer necesidades y expectativas según la diversidad y gestión de género.	Mejorar la calidad de los servicios.	100%
7	5. PROCESOS	5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes (Ejemplo 4)	Se evidencia la necesidad de que la SIS incorpore incentivos y las condiciones para que en la institución se desarrollen procesos interorganizacionales.	Incorporar incentivos para documentar procesos interorganizacionales.	Aumentar la cantidad de servicios en línea.	50%
8	6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES	6.2. Mediciones de Rendimiento (Ejemplo 4)	No contamos con carta compromiso.	Elaborar Carta Compromiso.	Compromiso con los servicios ofrecidos a los Ciudadanos.	100%
9	6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES	6.3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación. (Ejemplo 2)	Se evidencia la necesidad de que la SIS realice un registro del número de sugerencias que son implementadas.	Conocer la cantidad sugerencias que son implementadas.	Dar respuesta a las sugerencias realizadas por los grupos de interés.	100%
10	7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1. Mediciones de la percepción (Ejemplo 2)	Se evidencia la necesidad de que la SIS propicie la participación de las personas en las actividades de mejoras.	Incentivar la participación de las personas en las actividades de mejoras.	Conocer el nivel de participación del personal en actividades de mejora.	100%
11	8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.1. Mediciones de percepción (Ejemplo 1)	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.	Conocer el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos.	Conocer la percepción que tiene la sociedad sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos / clientes más allá de la misión institucional.	100%
12	9. RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público (Ejemplo 4)	Se evidencia la necesidad de que la SIS realice una medición general del grado de cumplimiento de sus contratos/acuerdos y convenios.	Realizar registro general del grado de cumplimiento de sus contratos/acuerdos y convenios.	Conocer el grado de cumplimiento de sus contratos/acuerdos y convenios.	100%

Leyenda	
Por iniciar	0%
En proceso	25/50/75%
Logrado	100%
Cumplimiento 95.45%	