



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  
Coordinador (a): Estefany Pujols**

**Evaluador (es):**

Junior Pérez  
Bielka Roclo Santana  
Carlos Ogando  
Francisca González  
Anner Victoriano  
Juan Hernández Buret  
Librada Colón  
Josefina Coats  
Víctor Pérez

**Santo Domingo, D.N  
Junio 2024  
CONTENIDO**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente documento constituye el segundo 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, traducándose 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.

### **1. ASPECTOS GENERALES**

#### **1.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

##### **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.

##### **1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES**

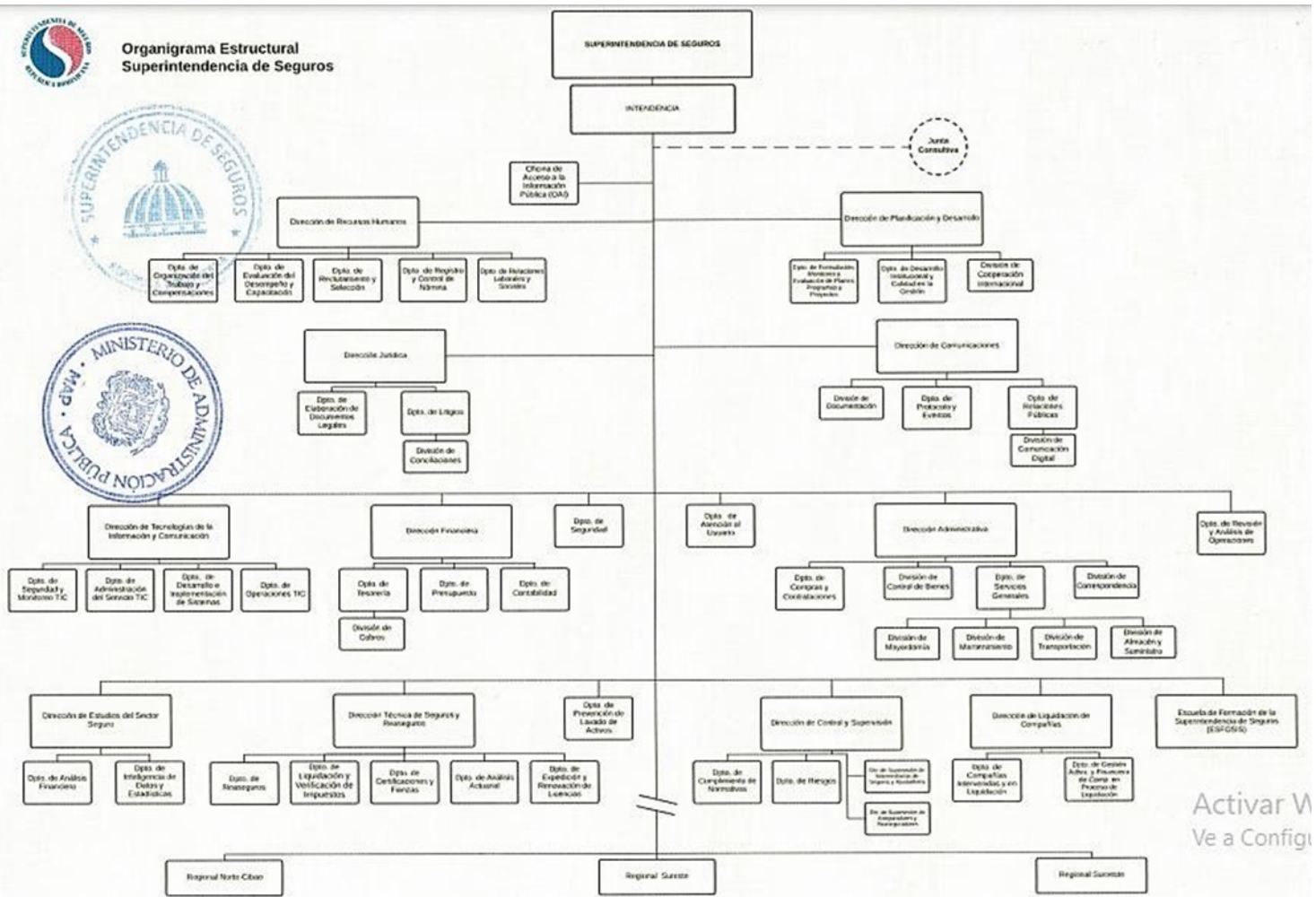
Los valores y las actitudes de los colaboradores de la SIS representan la cultura organizacional de la institución y son determinantes en la calidad del servicio ofrecido. Los valores indican en qué cree la organización y cómo logrará los objetivos institucionales. A continuación, se detallan los valores 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.

#### **1.1.4. 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.

## 1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



## 1.1.6. 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. Duplicado de Certificación

8. Licencia Agente General
9. Licencia Agencia Local
10. Licencia Agente Local Físico
11. Licencia Ajustador de Seguros Moral
12. Licencia Ajustador de Seguros Persona Física
13. Licencia Corredor Persona Física
14. Licencia Corredor Moral
15. Licencia Corredor de Reaseguros
16. Licencia de Agente de Persona-Vida
17. Licencia de Agente de Riesgo General
18. Renovación de Licencias de Intermediario
19. Transferencia de Licencia
20. Duplicado de Licencia
21. Consulta en Línea Liquidación y Reembolso
22. Solicitud de Conciliación
23. Registro de Visitas a la Superintendencia de Seguros

## **1.1 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 de Seguros 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

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

### **2.1 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.

Actualmente, se está realizando el seguimiento trimestral a las Encuestas de Expectativas de la Carta Compromiso al Ciudadano y al Programa Burocracia cero: “La inteligencia de datos en el sector asegurador: el camino a la burocracia cero” con el fin de simplificar los procesos, reduciendo los trámites burocráticos y eficientizando el tiempo de entrega de nuestros servicios. Iniciamos los pasos para realizar la Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024.

Gracias a las mejoras en los procesos de regulación y supervisión implementadas, el sector seguro 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.

El 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.

Contamos con 26 servicios en línea, reduciendo costos de operación y tiempos de respuesta a los usuarios:

1. Ingreso y/o actualización al Registro de Auditores Externos en materia de PLA/FT para el Sector Seguros
2. Ingreso y/o actualización al registro de Tasadores Autorizados
3. No objeción a uso de nombre comercial y/o objeto social
4. Renovación y/o actualización en el registro de auditores externos
5. Registros de Auditores Externos – Persona Física
6. Registros de Auditores Externos – Persona Moral

7. Consulta en Línea Liquidación y Reembolso
8. Solicitud de Conciliación
9. Registro de Visitas a la Superintendencia de Seguros
10. Certificación de Información de Aseguradoras, Reaseguradoras o Intermediarios
11. Consulta de Intermediarios
12. Verificador de Catálogo
13. Certificación Seguros Generales
14. Certificación Seguros de Vida
15. Certificación Seguros de Fianzas
16. Licencia Agente General
17. Licencia Agencia Local
18. Licencia Agencia Local Físico
19. Licencia Ajustador de Seguros Moral
20. Licencia Ajustador de Seguros Persona Física
21. Licencia Corredor Persona Física
22. Licencia Corredor Moral
23. Licencia Corredor de Reaseguros
24. Renovación de Licencia de Intermediario
25. Transferencia de Licencia
26. Duplicado de Licencia

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 (95.89/100), Transparencia y Rendición de Cuentas (99.41%) y IGP-sobre correcto manejo presupuestario, la actual gestión en la última evaluación la institución obtuvo (99.97/100).

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

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

Así mismo, para asegurar en buen manejo de las informaciones institucionales y su seguridad. La institución se mantiene realizando constante innovación en sus herramientas de trabajo, aprovechando las tecnologías e incorporando también otras herramientas como INDATA y Firma Digital. Nos encontramos sumergidos en el Programa: “La Inteligencia de Datos del Sector Seguro: el camino a la Burocracia Cero”.

En materia de 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.

## **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

En la Superintendencia de Seguros, nos encontramos enfocados en lograr una gestión efectiva que fomente el desarrollo del sector y garantice la estabilidad del mercado asegurador. Nuestro objetivo es mejorar la calidad y cobertura de los servicios que brindamos, de acuerdo con nuestras atribuciones legales. Sin embargo, hemos identificado la necesidad de adoptar la metodología de supervisión basada en riesgos. Esta metodología nos permitirá construir un sólido sistema de administración de riesgos para todas las entidades supervisadas y sujetos obligados, mediante un esquema de supervisión por riesgos que abarca capítulos técnicos especializados, como riesgo de mercado y liquidez, riesgo de lavado de activos, riesgo operativo y riesgo de cumplimiento. La adopción de este enfoque es una necesidad urgente e inaplazable, respaldada por una supervisión institucional sólida.

Nuestra institución está realizando esfuerzos extraordinarios para modernizar y estandarizar nuestros procesos. En ese sentido, a través del área de Planificación y Desarrollo, la SIS está llevando a cabo la identificación oportuna de procesos, políticas y procedimientos que requieren mejoras para aumentar nuestra eficacia y productividad. Estas mejoras se traducirán en servicios de calidad, lo que se reflejará en un mayor valor para los ciudadanos.

Además, el área de Recursos Humanos ha realizado importantes detecciones de necesidades con el fin de contar con un personal eficiente y capacitado.

### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

#### **2.1.1 LIDERAZGO**

N/A

#### **2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

N/A

#### **2.1.3 PERSONAS**

Se evidencia la necesidad de que la SIS actualice el Manual de Reclutamiento y Selección de Personal teniendo en cuenta la nueva estructura orgánica y el Manual de Organización y funciones institucional.

No se evidencia mediciones del 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.

#### **2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS**



Se evidencia la necesidad de que la o SIS 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 desarrolle mediciones de rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.

Se evidencia la necesidad de que la SIS desarrolle la existencia de una política de ciclo de vida o de activos.

No se evidencia la apertura de las instalaciones de la SIS para actividades de la comunidad, brindando así un valor público

### **2.1.5 PROCESOS**

Se evidencia la necesidad de que la SIS aplique mecanismo de diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.

Se evidencia la necesidad de que la SIS desarrolle procesos que involucren a los proveedores de servicios para solucionar problemas.

Se evidencia la necesidad de que la SIS incorpore incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales.

Se evidencia la necesidad de que la SIS desarrolle estándares comunes que faciliten el intercambio de datos y estándares comunes.

## **2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

### **2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice mediciones de la percepción de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice mediciones de la percepción de la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice mediciones de la percepción acerca del grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones

Se evidencia la necesidad de que la SIS desarrolle indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.

### **2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

Se evidencia la necesidad de que la SIS desarrolle indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas.

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice mediciones de la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.

### **2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice mediciones de 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 mediciones de impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice mediciones de coberturas positivas y negativas recibida por los medios de comunicación.

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

### **2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.**

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice análisis internos de benchlearning/benchmarking.

## **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

Con el fin de continuar desarrollando un eficiente sistema de gestión de la calidad, es fundamental mantener el pleno compromiso de la máxima autoridad y asegurar la participación de todos los colaboradores de la SIS. Con cada autoevaluación diseñamos 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 se esforzará al máximo para fortalecer aspectos fundamentales como la innovación, la digitalización y la automatización de los procesos institucionales. Además, se trabajará en mejorar la accesibilidad de los servicios y desarrollar herramientas para medir cada una de las dimensiones que conforman la institución. Por último, pero no menos importante, nos comprometemos a acoger con interés la política transversal de sostenibilidad ambiental y cumplir con los requisitos en materia de responsabilidad social.

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	138	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	140	140
3: Personas (100 puntos)	82	100
4: Alianzas (100 puntos)	93	100
5: Procesos (120 puntos)	103	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	81	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	50	50
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	44	50
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	43	50
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>774</b>	<b>850</b>