



SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

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

**Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador
Evaluador (es)**

**Santo Domingo, D.N
03 de agosto 2021**



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.



I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.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. 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana.

I.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

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.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

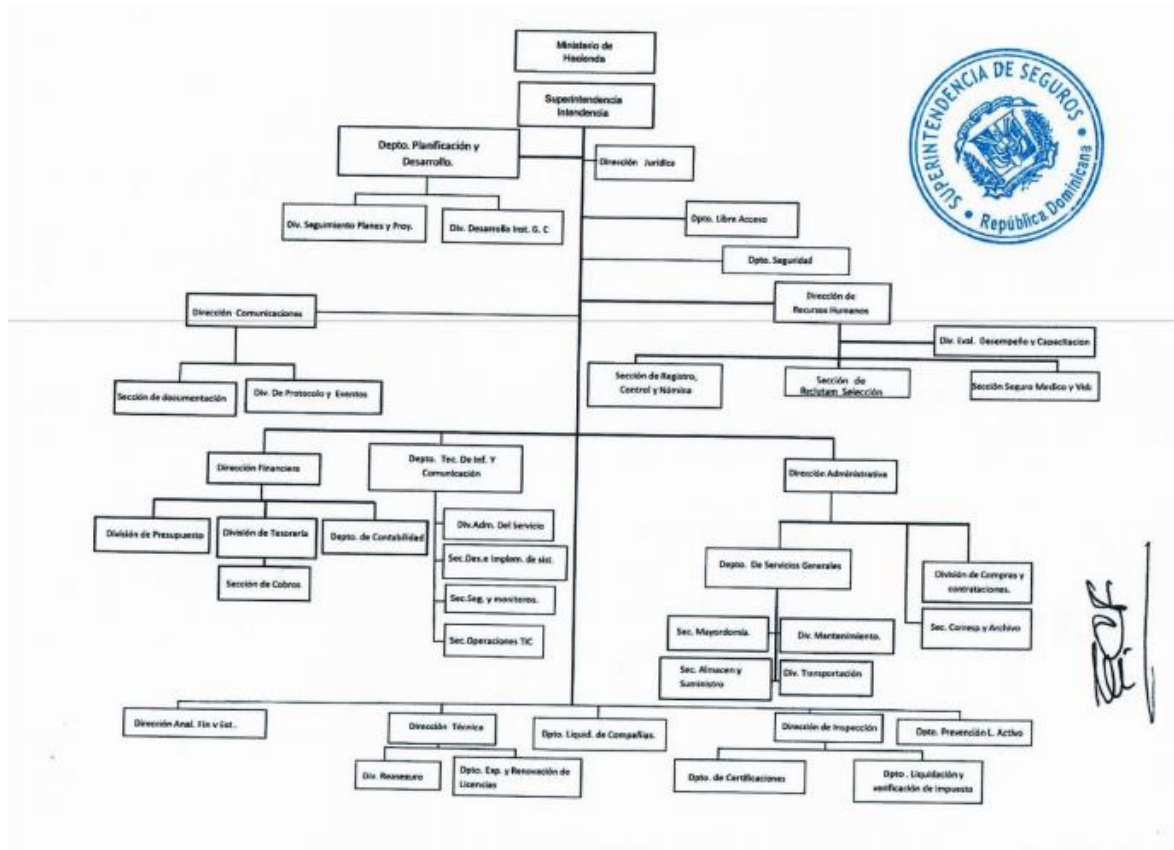
HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

- **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.

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 cuenta con los siguientes servicios:

- Certificación De Información de Aseguradoras, Reaseguradoras o Intermediarios.
- Consultas de Intermediarios
- Verificador de Catálogo
- Certificación de Seguros Generales
- Certificación de Seguros De Vida
- Certificación de Seguros De Fianzas
- Licencia Agente General
- Licencia Agencia Local
- Licencia Agente Local Físico
- Licencia Ajustador de Seguros Moral
- Licencia Ajustador de Seguros Persona Física
- Licencia Corredor Persona Física
- Licencia Corredor Moral
- Licencia Corredor de Reaseguros
- Renovación de Licencias De Intermediario
- Transferencia de Licencia
- Duplicado de Licencia

1.2 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.




GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

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.

Plan Estratégico de la SIS persigue seis (6) objetivos estratégicos en el período 2021-2024.

- OE 1. Fortalecer el marco legal
- OE 2. Garantizar la transparencia e integridad del sector
- OE3. Mejorar el posicionamiento estratégico institucional en la sociedad a través del fortalecimiento de la imagen corporativa
- OE 4. Establecer mecanismos de protección, orientación y formación sobre el sector asegurador
- OE5. Ampliar y efficientizar 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.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Gran Objetivo Estratégico: Dirigir la Superintendencia de Seguros de la República Dominicana en conformidad con su misión institucional, bajo los principios de transparencia, eficiencia y humanización”.		
RESULTADOS ESTRATEGICOS	LÍNEAS DE ACCIÓN	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS
Marco legal para la gestión del mercado asegurador revisado y actualizado	Revisar y actualizar la Ley 146-02 y establecer normativas prudenciales complementarias para su aplicación	Reglamento orgánico y funcional elaborado. Ley No.146-02 revisada y actualizada y Reglamento de Aplicación elaborado.
Reducido el uso del papel y promovido el uso de energías renovables	Promover la reducción del uso de papel y el uso de energías renovables	Certificación ISO 9001:2015 de procesos misionales realizada.
Estructuras organizativas funcionales y de cargos aprobadas e implementadas	Intervenciones organizacionales dirigidas al fortalecimiento institucional y al buen desempeño de las funciones.	
	Adoptar criterios de organización conforme al manual de cargos y funciones	
Mejorado el posicionamiento estratégico institucional en la sociedad a través del fortalecimiento de la imagen corporativa. Sistema de Inspección y fiscalización ampliado y eficientizado	Fortalecer la producción y el reporte de estadísticas institucionales	Sistema de indicadores de desempeño implementado. Gestión Administrativa y Financiera Planificación y programación Acceso a la información pública asegurado de acuerdo a lo establecido en la Ley 200-04 y normativa complementaria.
	Establecer los mecanismos para garantizar la transparencia y rendición de cuentas.	
	Adoptar e implementar la normativa del Sistema de Transparencia instituido en la Administración Pública Dominicana	
	Gobierno corporativo de la SIS, con el debido establecimiento de los controles internos, estructuras y reglas de gobernanza interna.	
	Fortalecimiento de la Unidad de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.	Unidades organizativas con previsión presupuestaria y manuales específicos de funciones y procedimientos.
	Fortalecimiento de la Unidad de Inspección y Control de la SIS para poder dar seguimiento y cumplimiento a ley.	
	Reestructuración, adecuación, mantenimiento y seguridad de la infraestructura física.	Infraestructura física de la Superintendencia adecuada y segura.
Reforzar la imagen de eficiencia, transparencia y credibilidad a nivel nacional e internacional		
Mejorado el posicionamiento estratégico institucional en la sociedad a través del fortalecimiento de la imagen corporativa.	Diseñar e implementar un plan de acción de comunicación interna y externa.	Estrategia de comunicación interna y externa diseñada e implementada.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Gran Objetivo Estratégico: Dirigir la Superintendencia de Seguros de la República Dominicana en conformidad con su misión institucional, bajo los principios de transparencia, eficiencia y humanización”.		
RESULTADOS ESTRATEGICOS	LÍNEAS DE ACCIÓN	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS
Mejorado el nivel de profesionalización de los servidores públicos de la institución.	Diseñar e implementar una estrategia para desarrollar las capacidades técnicas y la mejora continua del clima laboral	
Modelo institucional basado en procesos como base para el sistema de gestión de la calidad desarrollado.	Implementar un sistema de calidad basado en la mejora continua de los procesos.	
Mejorado el posicionamiento estratégico institucional en la sociedad a través del fortalecimiento de la imagen corporativa.	Fortalecer los medios de promoción de la Ley 146-02 sobre las funciones y los actores que conforman la SIS.	
	Educar y orientar a los ciudadanos y servidores públicos a través de la creación y habilitación de la escuela de seguros.	Ciudadanos dotados de conocimientos sobre el mercado de seguros de la República Dominicana.
	Desarrollar el departamento de atención y orientación al usuario.	Ciudadano dispone de atención y orientación sobre seguros ante casos que lo requieran.
Servicio de Inspección y fiscalización ampliado y eficientizado	Desarrollar mecanismos de monitoreo y seguimiento que permitan eficientizar la fiscalización y regulación del sector asegurador.	Sistema Integral de producción de informaciones estadísticas del mercado de seguros diseñado e implementado.
	Diseñar e implementar un plan de inspección orientado a la regulación efectiva del sector asegurador.	Plan de Inspección rediseñado e implementado.
	Fortalecer los procesos de supervisión a través de normativas sancionatorias.	Resoluciones, reglamentos y acuerdos de colaboración conjunta con instituciones implementados.
	Articular acciones entre la institución y el sector privado que garanticen la eficiencia del sector.	Proceso de recepción y entrega de documentos y solicitudes de certificaciones agilizados.
Tecnología adecuada a las necesidades de la institución para la mejora de los servicios, la seguridad e integridad de la información.	Desarrollar políticas, normas, procedimientos y sistemas de información para la gestión del sector asegurador.	Sistema estadístico diseñado e implantado.
	Incorporar/Adoptar las nuevas tecnologías, protocolos de seguridad de información y digitalización de los procesos, promoviendo la calidad de los servicios ofrecidos y la simplificación de trámites.	Capacitación de los titulares de unidades organizativas en gestión orientada a resultados articulando planificación, presupuesto, procesos y estructura organizativa. Sistemas informáticos establecidos



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

		Mejoramiento de la infraestructura tecnológica
Mejorado el posicionamiento estratégico institucional en la sociedad a través del fortalecimiento de la imagen corporativa.	Articular acciones interinstitucionales y establecer alianzas las IES para incluir en su pensum la materia de Lavado de activos y financiamiento del terrorismo para aquellas carreras que sea necesario.	Programa de articulación de formación superior con Lavado de activos y financiamiento del terrorismo elaborado y coordinado la implementación.

Fuente: PEI institucional 2021-2024.

RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Dentro de las principales fortalezas identificadas en el Autodiagnóstico CAF, se encuentran la mejora del posicionamiento estratégico de la institución, lo cual se evidencia en los múltiples reconocimientos otorgados por diferentes gremios del sector asegurador como: Cámara Dominicana de Aseguradores y Reaseguradores (CADOAR); La Alianza Dominicana contra la Corrupción (ADOCCO) calificó a la SIS una de las instituciones más transparentes; De igual forma, la actual gestión ha sido reconocida por la Asociación Dominicana de Agentes y Promotores Profesionales del Seguro (ANAPROSERD) por el buen desempeño de las funciones y los logros obtenidos a la fecha, los cuales reconocen que la institución está siendo dirigida conforme el desarrollo de su misión, visión y valores, cumpliendo con su mandato de ley, el cual consiste en supervisar, fiscalizar y administrar el régimen legal de las compañías de seguros, reaseguros e intermediarios.

La institución desde septiembre 2020, ha experimentado una gran transformación, teniendo como ejes fundamentales: la Transparencia, Confianza, Participación y Modernización, lo que nos ha granjeado el referido respaldo y aprobación de sector seguros y la sociedad en general.



2.2 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 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, 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 crédito, con una supervisión de línea institucional que hacen de dicha adopción una necesidad urgente e impostergable.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

Con relación a este criterio no se identificaron áreas de mejoras.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

Con relación a este criterio no se identificaron áreas de mejoras.

2.1.3 PERSONAS

Con relación a este criterio no se identificaron áreas de mejoras.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

Con relación a este criterio no se identificaron áreas de mejoras.

2.1.5 PROCESOS

En este criterio, es necesario analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. En ese sentido, la institución está sentando las bases para adoptar la metodología de supervisión basada en riesgos para los procesos sustantivos y con esto mejorar los resultados misionales de la institución.



2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

La SIS necesita diferenciar los servicios que ofrece en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Necesitamos fortalecer los conocimientos sobre conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético, mediante la activación de la comisión de ética y el fortalecimiento del código de ética institucional.

En otro orden, la institución debe desarrollar un Plan de Carrera sistemático y para el desarrollo de competencias y fortalecimiento de capacidades existentes. Además, se requiere aplicar un instrumento de medición de la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido y flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En la SIS debemos desarrollar políticas sobre responsabilidad social de la organización.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

La SIS necesita desarrollar un sistema de medición que permita determinar el nivel de calidad en los servicios ofrecidos a los usuarios, mejorar el uso de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, trabajando en forma conjunta entre todos los colaboradores y proveedores, motivar la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).



2. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

La aplicación del diagnóstico CAF, nos ha permitido identificar los puntos fuertes y áreas de mejoras que debemos capitalizar para el fortalecimiento de la organización, ayudándonos a consolidarnos institucionalmente y a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y a su vez, satisfacer adecuadamente las expectativas de nuestros usuarios, los cuales han manifestado sentirse confiados, seguros y conformes con trato y servicio recibido. No obstante, queda un gran camino por recorrer y mejorar, en lo que respecta a la estandarización de los procesos misionales y de apoyo.

Además, este mismo proceso nos ha permitido reconocer la importancia de involucrar a todos los colaboradores de la SIS en los distintos procesos de gestión para la construcción de una cultura organizacional orientada a resultados ,que establezca la calidad como criterio determinante del buen servicio.

3. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.