GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Informe Final del Plan de Mejora CAF 2021

Superintendencia de Seguros

Diciembre 2021

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

PRESENTACIÓN

El modelo CAF, por sus siglas en inglés "Common Assesment 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, desde el 2020, el Comité Interno de Calidad ha trabajado el Autodiagnóstico Institucional basado en los criterios y subcriterios descritos en el modelo "Common Assesment 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 se **evidencia un cumplimiento de 94.04% del Plan de Mejora CAF 2021 del Superintendencia de Seguros,** con un periodo de ejecución de enero-diciembre 2021. 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.

1. INFORMACIÓN 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. 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.

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.

1.3. 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.
- **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.

AVANCE DE LAS AREAS DE MEJORAS PRIORIZADAS

Criterio I: Liderazgo

Se centra en el comportamiento de las personas que dirigen la organización, las cuales deben generar claridad, confianza y unidad de propósitos para lograr los objetivos institucionales. También les corresponde implantar y desarrollar las políticas públicas, respaldando las personas de la organización, asegurando relaciones eficaces con la jerarquía política y otros grupos de interés, aplicando mecanismos adecuados de dirección.

En lo que respecta al criterio de Liderazgo se ha logrado lo siguiente:

Acción de Mejora identificada en el Plan	Objetivo	Status	% de cumplimiento
1. Elaborar el manual de procedimientos.	Dotar a la entidad de un manual de procedimientos.	En proceso	88%
2. Elaborar una estrategia de administración electrónica.	Contar con una estrategia de administración electrónica.	Completado	100%

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

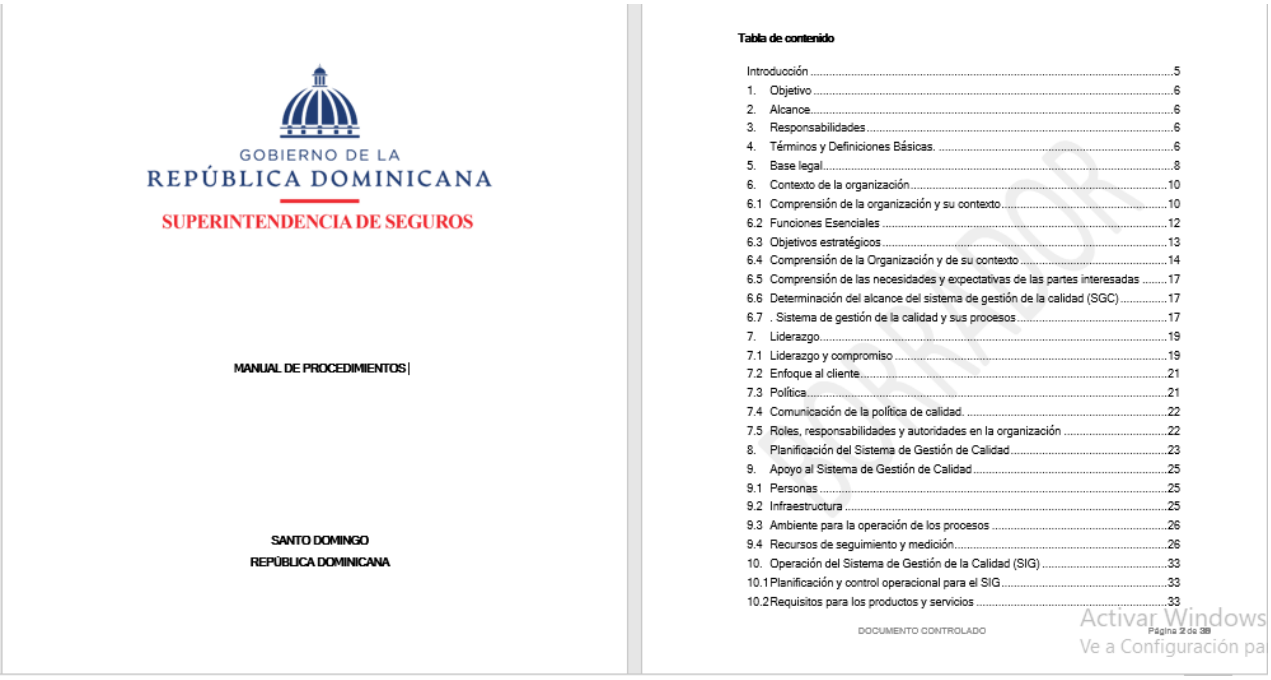
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Evidencias de avances el criterio de Liderazgo:

Evidencia 1. Manuales de procedimientos:

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

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



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS |

SANTO DOMINGO
REPÚBLICA DOMINICANA

Tabla de contenido

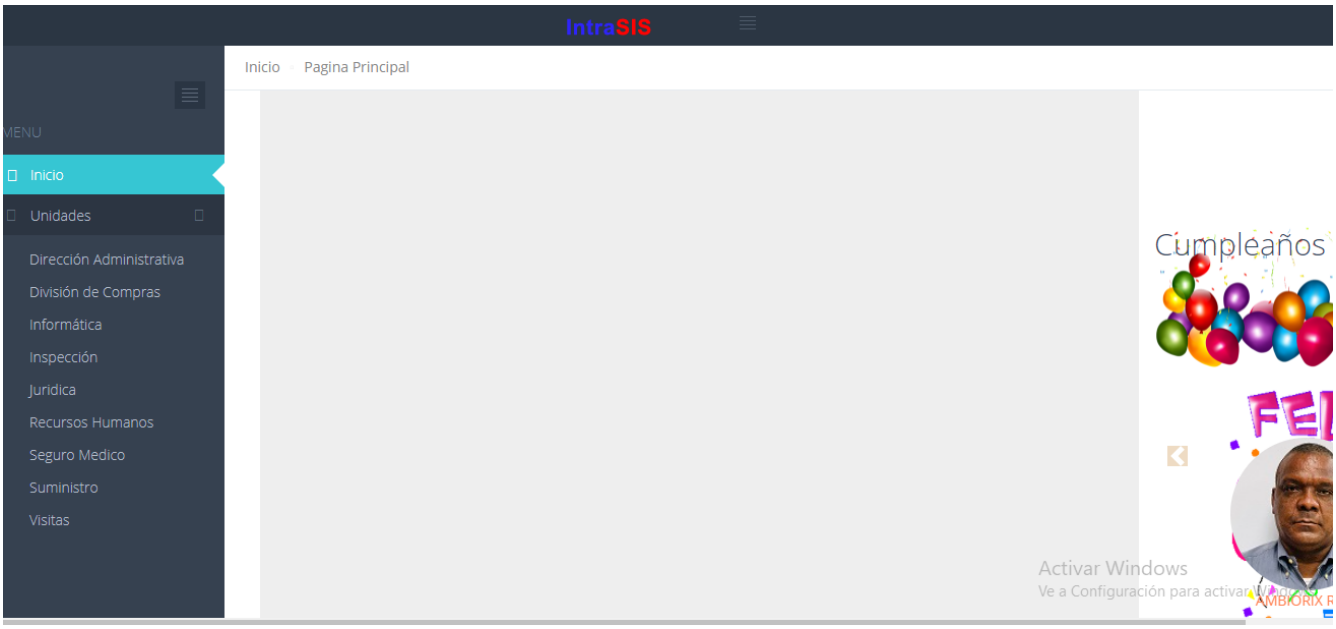
Introducción 5
1. Objetivo 6
2. Alcance 6
3. Responsabilidades 6
4. Términos y Definiciones Básicas. 6
5. Base legal 8
6. Contexto de la organización 10
6.1 Comprensión de la organización y su contexto 10
6.2 Funciones Esenciales 12
6.3 Objetivos estratégicos 13
6.4 Comprensión de la Organización y de su contexto 14
6.5 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 17
6.6 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad (SGC) 17
6.7 . Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 17
7. Liderazgo 19
7.1 Liderazgo y compromiso 19
7.2 Enfoque al cliente 21
7.3 Política 21
7.4 Comunicación de la política de calidad. 22
7.5 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 22
8. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad 23
9. Apoyo al Sistema de Gestión de Calidad 25
9.1 Personas 25
9.2 Infraestructura 25
9.3 Ambiente para la operación de los procesos 26
9.4 Recursos de seguimiento y medición 26
10. Operación del Sistema de Gestión de la Calidad (SIG) 33
10.1 Planificación y control operacional para el SIG 33
10.2 Requisitos para los productos y servicios 33

DOCUMENTO CONTROLADO

Página 2 de 38

Activar Windows
Ve a Configuración pa

Evidencia 2. Estrategia de administración electrónica, desarrollada al 100% y en constante mejoramiento.



Criterio II: Estrategia y Planificación

Para poder implementar efectivamente la misión y la visión, los líderes de la organización han de establecer claramente los objetivos a conseguir y la manera en que medirán su progreso, tomando como referencia las políticas públicas que les afectan, las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y los recursos disponibles. La estrategia se define en base a los productos y servicios y el impacto que se quiere obtener.

Áreas de Mejoras	Acciones	Estatus	% de Cumplimiento
Aprobación del Plan Estratégico 2021-2024 enviada al MEPyD.	Seguimiento a la aprobación del MEPyD.	Completado	100%
	Taller de Socialización con todas las Unidades Organizativas de la SIS.		
	Publicación y divulgación.		
Implementar la Unidad de NOBACI en la Institución	Trabajar la propuesta de estructura organizativa de dicha Unidad.	Completado	100%
	Aprobación de la máxima autoridad.		
	Someter la propuesta al MAP, de actualización del organigrama institucional.		

Evidencias de avances el criterio de Liderazgo:

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Santo Domingo, D. N.
26 de febrero, 2021

0570

26 FEB 2021

Señor
Pável Isa
Viceministro de Planificación
Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD)

ATENCIÓN: *Dirección General de Desarrollo Económico y Social (DGDES)*

Honorable señor viceministro:

Luego de un cordial saludo, tengo a bien, remitir documento borrador del Plan Estratégico Institucional 2021-24 de la Superintendencia de Seguros, en atención a la Circular MEPyD-INT-2020-05699, para fines de lugar.

Sin otro particular y agradeciendo su atención a la presente,

Atentamente,

JOSEFA A. CASTILLO
Superintendente de Seguros

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

Ver más en :

https://www.superseguros.gob.do/transparencia/phocadownload/PlanEstrategico/Plan%20Estrategico%20Institucional%202021-2024.pdf.

EVIDENCIA: Oficio de remisión del Órgano Rector, MAP mediante la cual nos comunica la aprobación nuevo organigrama institucional:

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
"Avanzamos para el"

06 de octubre del 2021

0029653

Sra. Josefa A. Castillo
Superintendente de Seguros
Su Despacho.

Distinguida Sra. Castillo:

Adjunto a la presente, le remitimos la Resolución núm. 04/201, de fecha 29 de septiembre 2021 que aprueba la Estructura Organizativa de la Superintendencia de Seguros, la cual ha sido refrendada por este Ministerio de Administración Pública (MAP). Asimismo, solicitamos instruir a las Unidades correspondientes para que la misma sea implementada de inmediato en todas sus partes, no sólo en el aspecto organizacional, sino en lo relativo a la gestión de recursos humanos y los cambios en nómina.

Aprovechamos la ocasión para informarle que el proceso siguiente a la aprobación de la estructura organizativa, es la formulación del Manual de Organización y Funciones. Para acompañarles en este proceso continuarán contando, con la asesoría de la *Lic. Yrma Aquino*, analista designada por este Ministerio para los fines.

Valoramos los esfuerzos que los técnicos de ambas instituciones han venido realizando para el logro de los objetivos institucionales y por consiguiente, del Estado que representamos.

Muy atentamente,

Danio Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública

DCL/dp-ya
DDO

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA · MAP ·

RECIBIDO
11 OCT 2021
Sección de Correspondencia
Superintendencia de Seguros

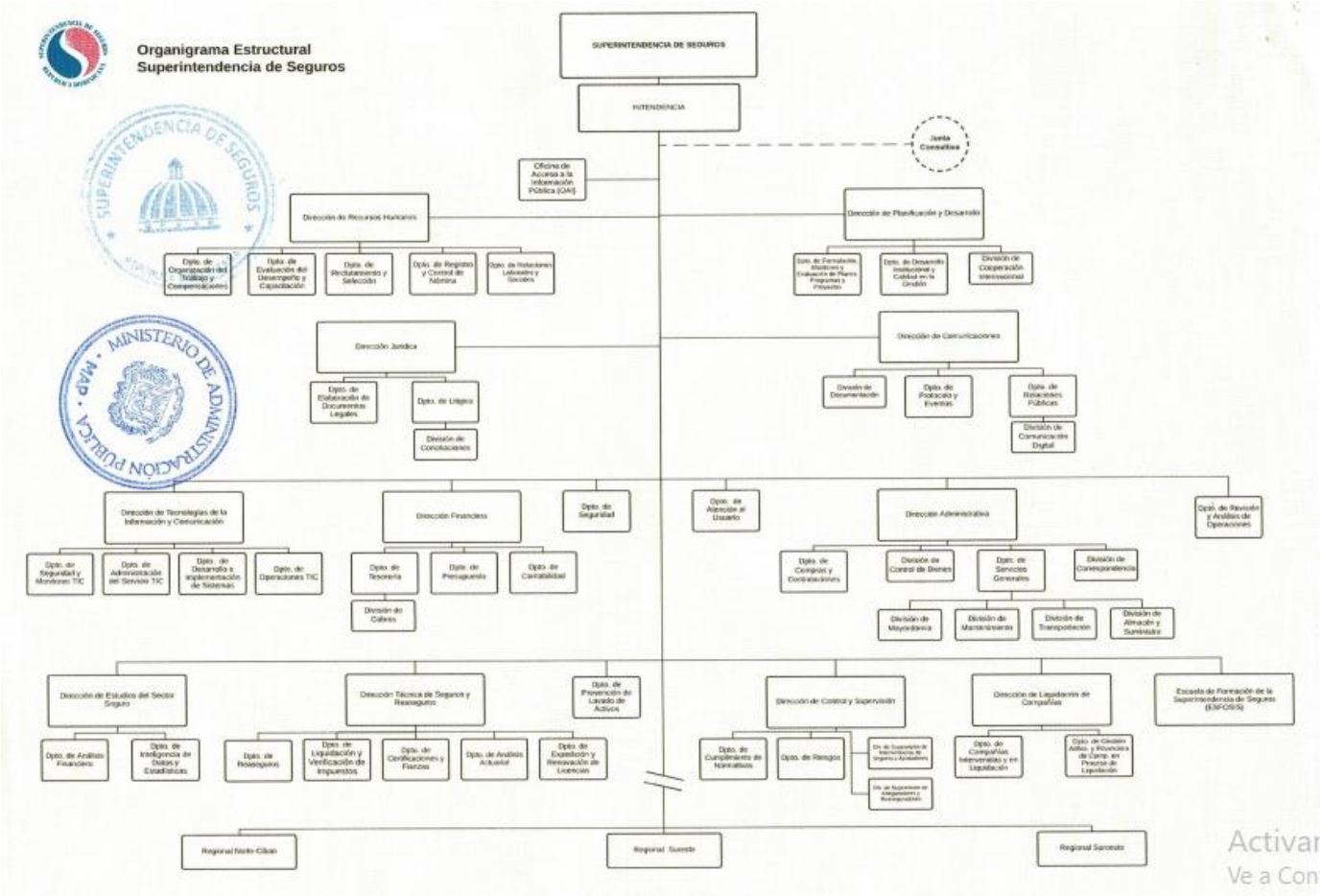
Avenida 27 de Febrero 400 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3148 www.map.gob.do

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Aprobación de la nueva estructura organizativa por el MAP y la creación de la unidad de Revisión y Análisis de Operaciones y/o NOBACI fue incluida y validada.



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

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

Áreas de Mejoras	Acciones	Status	% de Cumplimiento
Formular los perfiles de proyectos de inversión.	Crear las capacidades de formulación, monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos.	Completado	100%
	Desarrollar formato de registro de los proyectos.	En proceso	90%
	Solicitud de usuario en el SNIP a la Dirección General de Inversión Pública.	pendiente	-

Evidencia : ejecución del Plan de capacitación anual 2021, cragado al SISMAP, valoración en 100%.

SISMAP Poder Ejecutivo Ranking Administración Contacto Organismos del Estado

08. GESTIÓN DEL DESARROLLO

08.1 Plan de Capacitación	31/12/2021	evidencia del caf.pdf Carta Ind-Superintendencia de Seguro.pdf C1 Superseguro evidencia del caf.pdf C2 Planificacion Estrategica.pdf C3 induccion a la administracion publica 2020 1.pdf C3 induccion a la administracion publica 2021.pdf informe trimestral (1er).pdf C4 DNC.pdf C2 2 Planificación Estrategica.pdf C5 Manejo de las Relaciones Interpersonales (1).pdf C4 2 DNC.pdf C6 Gestión de Calidad en la AP, CAF.pdf C7 Diplomado Lavado de Activo.pdf Plan Anual de Capacitacion.pdf C8 Charla Ley 41-08.pdf C6 Gestión de Calidad.pdf C9 Planificacion basada en Normas de Competencias.pdf C10 Relaciones Humanas Evidencia.pdf C11 Eficiencia y Calidad en los Servicios de Transportacion.pdf C12 inteligencia emocional.pdf C13 IDOPRIL Seguro de Riesgos Laboral.pdf C14 Servicio al Cliente.pdf C6 1 Gestion de Calidad.pdf C15 1 Gestion y Aplicacion de Normas de Calidad 2.pdf	Objetivo Logrado	100.00%

Evidencia : Correo solicitud de admisión al CAPGEFI de personal de la SIS en diplomado en planificación y Gestión de proyectos de inversión pública.

Fwd: Solicitud de Admisión para diplomado – CAPGEFI

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Rusbell - Cedula.pdf 189 KB
Virgilio CAPGEFI - Diplomado Planificación.pdf 769 KB
Rusbell CAPGEFI - Diplomado Planificacion.pdf 778 KB
Virgilio Cedula.pdf 125 KB

Buenas Tardes Estimados,

De parte de la Superintendencia de Seguros y por instrucciones de la encargada del área de Planificación y Desarrollo, adjunto le remitimos los formularios de solicitud del curso *Diplomado en Planificación y Gestión de Proyectos de Inversión Pública del Estado*, para los analistas Virgilio García y Rusbell Maria.

Quedamos a su disposición.

Saludos cordiales

Código: 03-0027-0005-21-01-P
Curso: Gestión de Calidad en la Administración Pública, aplicando
Fecha: 22, 24, 26 y 29 marzo 2021
Días: lunes, miércoles y viernes

Horario: 09:00am. - 01:00pm.
Salón: Escuela de Capacitación de la Superintendencia
Facilitador/a: Raddys Narrys González Jiménez
Coordinador/a: Pedro Figueroa
Institución: Superintendencia de Seguros
Total de horas: 16

No.	Nombre(s) y Apellidos	No. Cédula	Cargo	Institución	Fecha: Firma participante	Fecha: Firma participante	Fecha: Firma participante	Fecha: Firma participante	Fecha: Firma participante	Calificación
1	Alejandrina Verónica Sosa Montero de Díaz	001-0010171-6	Encargada de Servicios Generales	Superintendencia de Seguros	P	P	P	P		98
2	Carmelo Manuel Naut Barnichta	001-1080374-9	Asesor	Superintendencia de Seguros	P	P	P	P		92
3	Claudia Patricia García Luna	001-1806583-8	Encargada	Superintendencia de Seguros	P	P	P	P		85
4	Enmanuel Acosta Pérez	402-2500492-4	Encargada	Superintendencia de Seguros	P	P	P	P		80
5	Jenny Gisela Feliz Báez	001-0057370-8	Encargada de Jucose	Superintendencia de Seguros	P	P	P	P		95
6	Jesús Bienvenido Montero Montás	001-0536998-7	Encargado de División	Superintendencia de Seguros	P	P	P	P		88
7	Joel De La Cruz Veras	223-0026145-4	Encargado De Capacitacion	Superintendencia de Seguros	P	P	P	P		100
8	José Armando González Batista	223-0060346-5	Encargado	Superintendencia de Seguros	P	P	P	P		70
9	José Ramón Jiménez Encarnación	040-2205565-5	Sub Encargado	Superintendencia de Seguros	P	P	P	P		90
10	Juana Lidia Martínez Acosta de Lacha	001-1067285-4	Encargada de Documentación	Superintendencia de Seguros	P	P	P	P		98
11	Leslie Nicole Then Yepez	402-0076203-3	Sub Encargado	Superintendencia de Seguros	P	P	P	P		90
12	Telda Geraldina Fermin Fernández de Grullón	001-1696087-3	Encargada de Nomina	Superintendencia de Seguros	P	P	P	P		70
13	Ulises Gregorio Billini González	001-0785688-2	Encargado de Liquidación de Compañía	Superintendencia de Seguros	P	P	P	P		85
14	Yissell Josefina Aquino Castro	227-0000416-5	Secretaria	Superintendencia de Seguros	P	P	P	P		99
15	Yocasta Valentina Ramírez de Feliz	223-0115104-3	Secretaria	Superintendencia de Seguros	P	P	P	P		86

Capacitados por sexo	
Total Hombres	7
Total Mujeres	8
Total de participantes Capacitados:	15

Yelmy Paredes
Enc. Depto. Gestión de la Formación

Miriam Cambero
Enc. De la División de Registro

Criterio III: Personas

A los líderes les corresponde reconocer que las personas son el activo más importante de la organización; por tanto, la gestión eficaz de los recursos humanos y la dirección de las personas, a través del desarrollo del liderazgo, gestión del talento y planificación estratégica de la fuerza laboral, permiten lograr los objetivos estratégicos, al promover el compromiso, la motivación, el desarrollo y su retención. Elementos como el respeto, el dialogo abierto, el empoderamiento, el reconocimiento, la

recompensa, el desarrollo de las capacidades, proveer un ambiente laboral seguro y saludable, entre otros, son indispensables para lograr el éxito en el camino hacia la calidad total.

Áreas de Mejoras	Acciones	Status	% de Cumplimiento
Desarrollar la carrera profesional	Solicitar asistencia la MAP	En Proceso	85%
	Crear las condiciones internas de lugar para su desarrollo.		
	Desarrollar los concursos en conjunto con el MAP		
	Aplicar diagnóstica de entrada y Salida		
	Evaluar los resultados en función del análisis costo - beneficio		
Evaluar el impacto de los programas de formación	Levantar las necesidades de capacitación	Completado	100%
	Diseñar plan de capacitación		
	Evaluar las actividades desarrolladas		
	Aplicar diagnóstica de entrada y salida		

Se crearon las condiciones para el desarrollo de competencias del personal de la SIS, hemos impartido un amplio programa

de capacitaciones con el apoyo del INAP, INFOTEP, CAPGEFI y otras .

- Estamos en proceso de desarrollo de concursos en conjunto con el MAP.
- Se hicieron los levantamientos para identificar las necesidades de capacitación y en base a los resultados del levantamiento diseñamos el plan de capacitación anual 2021, además, estamos evaluando el impacto de los programas de formación, desarrollo de las personas.

Criterio V: Procesos

En lo que respecta al criterio de Procesos se ha logrado lo siguiente:

Estamos de manera continúa haciendo levantamiento, evaluación y documentación de los procesos claves de la institución.

Áreas de Mejoras	Acciones	Status	% de Cumplimiento
No existe la documentación de los procesos simples de la estructura orgánica	Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua	En Proceso	100%
No se tienen identificados los diseños de procesos	Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos	En Proceso	88%
No existen documentos de manuales de procesos de la parte sustantiva	Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados	En Proceso	88%

Criterio VI: Resultado en los Ciudadanos/Clientes

En lo que respecta al criterio de Resultado en los Ciudadanos/Clientes se ha logrado lo siguiente:

Áreas de Mejoras	Acciones	Status	% de Cumplimiento
No se aplican encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización	Aplicación de encuesta	Completado	100%
No se aplican encuestas para saber el nivel de confianza de los usuarios hacia la organización y sus productos/servicios	Aplicación de encuesta	Completado	100%
No existe grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos	Involucramiento de los grupos de interés	Completado	100%

No se evidencia recepción de sugerencias recibidas e implementadas	Motivar la retroalimentación entre todos los actores que intervienen en el sector seguros y hacerlos partícipes en la toma de decisiones	Completado	90%
No se mide la utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes	Exiliarnos de las nuevas tecnologías y desarrollar las capacidades que permitan la innovación en los servicios que ofrece la SIS	En proceso	86%
No contamos con carta compromiso al ciudadano	Elaborar la carta compromiso al ciudadano	En proceso	88%
No se evidencia la existencia de indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes	Desarrollar un set de indicadores para dar cumplimiento a las diferentes políticas transversales en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes y contendidas en la END/ Ley 1-12	En proceso	90%
No contamos con una encuesta de clima laboral que nos mida la imagen y rendimiento de la institución	Aplicación de encuesta	Completado	100%

Evidencia de cumplieminto Criterio VI: Resultado en los Ciudadanos/Clientes:

RESULTADOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META FINAL	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	ÁREAS RESPONSABLES	INVOLUCRADOS	SUPUESTOS
Estructuras organizativas funcionales y de cargos aprobadas e implementadas	Porcentaje de avance de elaboración de nueva propuesta de la estructura organizativa funcional consensuada con el MAP.	100% a 2021	Memorias anuales e informes de ejecución del POA y nómina.	Despacho del Superintendente Dirección de Recursos Humanos y Departamento de Planificación y Desarrollo.	Todas las unidades de la Superintendencia	Directrices claras desde el despacho de la superintendent e para cumplir con el Resultado Estratégico.
	"% de empleados en formación (pasantes), % de empleados aptos para promoción % de empleados estabilizados en sus funciones, % de empleados en edad de jubilación"	100% a 2024				
	Porcentaje de avance en la implementación de la estructura organizativa funcional consensuada con el MAP.	100% a 2024				
	Porcentaje de puestos ajustados a una escala salarial basada en el mérito	100% a 2024				
1.2 Marco Legal institucional para la gestión del mercado asegurador revisado y actualizado	Proporción de normativa revisada	100% a 2022	Informes	Consultoría jurídica		
	Proporción de normativa actualizada	100% 2024				
1.3 Modelo institucional basado en procesos como base para el sistema de gestión de la calidad desarrollado.	% de avance en la documentación de los procesos.	100% a 2023	Documentos de Procesos, manuales, instructivos	Departamento de Planificación y Desarrollo	Todas las unidades de la Superintendencia	Directrices claras desde el despacho de la superintendent e para cumplir con el Resultado Estratégico.
	% de avance en la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad.	100% a 2024	Memorias anuales e informes de ejecución	Departamento de Planificación y Desarrollo	Todas las unidades de la Superintendencia	
	Impacto de las mejoras organizacionales implementadas en la eficiencia de la Superintendencia y en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.	100% a 2024	Memorias anuales e informes de ejecución			

Evidencia logro de resultados: Aplicación de encuesta clima laboral 2021

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

18 MAY 2021
RECIBIDO

1256..

18 MAY 2021

Santo Domingo, D.N
17 de mayo del 2021

Licenciado
Darío Castillo Lugo
Ministro
Ministerio de la Administración Pública (MAP)

Atención: **Licda. Guadalupe Sosa**
Directora de Gestión del Cambio

Distinguido Licdo. Castillo Lugo:

Cortésmente, después de un afectuoso saludo, tengo a bien remitirle el Plan de Acción de Mejora de Clima Organizacional de esta Superintendencia de Seguros correspondiente al año 2021, luego de aplicar la Encuesta de Clima Laboral y basado en el Informe Diagnóstico tras los resultados de dicha encuesta.

Entendemos la importancia de mantener un Clima Organizacional saludable, por lo cual agradecemos la colaboración durante este proceso.

Anexo:
- Plan de Acción de Mejora Organizacional SIS - 2021

Atentamente,

Licda. Josefa A. Castillo Rodríguez
Superintendente de Seguros

Evidencia de cumplieminto Criterio VI: Resultado en los Ciudadanos/Clientes:

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Rango de edad:

18 a 24	
25 a 29	
30 a 39	
40 a 49	✓
50 a 59	
60 o más	

Sexo:

Masculino	✓
Femenino	

Grado de Estudios:

Ninguno	
Primaria concluida	
Secundaria concluida	
Grado Universitario concluido	✓
Postgrado Especialidad concluido	
Postgrado Maestría concluida	
Doctorado o más concluido	

Situación laboral:

Empleado público	
Empleado privado	
Trabajador o profesional independiente	✓
Desempleado	
Estudiante	
Ama de casa	
Otros	

Servicio solicitado

Certificación	✓
Licencia	
Amigable componedor (Reclamación)	
Otro	

Especifique _____

¿Cómo valora usted la comodidad del área de espera, modernización de las instalaciones y equipos?

Excelente	✓
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	
Muy malo	

¿Cómo valora usted la calidad, imagen y preparación del personal que le ha atendido?

Excelente	✓
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	
Muy malo	

¿Cómo valora usted el tiempo que le tomó recibir atención por parte del personal?

Excelente	
Muy bueno	✓
Bueno	
Regular	
Malo	
Muy malo	

¿Cómo valora usted el tiempo de respuesta para el servicio que ha solicitado?

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	
Muy malo	

¿Cuál es su grado de satisfacción general con el servicio y atención que se le ha ofrecido?

Excelente	✓
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

Comentarios:

Criterio VII: Resultados en las Personas

En lo que respecta al criterio de Resultado en las Personas se ha logrado lo siguiente:

Áreas de Mejoras	Acciones	Status	Cumplimiento
No contamos con Indicadores de impacto	Definir indicadores de impactos	Completado	100%
No contamos con acuerdos de desempeño.	Elaborar los acuerdos de desempeño con el personal		
No se mide el absentismo, rotación	Establecer un sistema de registro y control para el personal	En proceso	90%
No contamos con resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Elaborar los acuerdos de desempeño y diseñar un set de indicadores por productos		

Evidencias de cumplimiento: Criterio Resultados en las Personas:

REPÚBLICA DOMINICANA
MINISTERIO DE HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Santo Domingo, D.N.
24 de marzo del 2021

Señor
CRISTIAN SÁNCHEZ REYES
Director General
Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)

ASUNTO: **Remisión Plan de Capacitación Anual 2021 de la Superintendencia de Seguros.**

Distinguido Señor Sánchez:

Cortésmente, remitimos el Plan de Capacitación Anual 2021 de esta institución, conforme a los resultados de la detección de necesidades de las áreas.

Agradeciendo de antemano su atención a la presente, le saludamos.

Atentamente,

Martha Perallon
Directora de Recursos Humanos

Evidencia: Relación de acuerdos de desempeño

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
Superintendencia de Seguros

Dirección de Recursos Humanos

División de Evaluación del Desempeño y Capacitación

Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados

	Periodo de Evaluación: Enero- Diciembre 2021			
	Total del Personal de la Institución:		731	
	Total de Servidores con Acuerdos reportados: *		608	
1	ARACELIS LÓPEZ GUTIERREZ	050-0047134-1	CONSERJE	I
2	ARIANA JOSEFINA SANTOS PUJOLS	001-1314024-8	CONSERJE	I
3	BERKYS YANET FERRERA PINALES	224-0049745-1	ENFERMERA	III
4	CARLOS MANZUETA	001-1254911-8		I
5	CARLOS INGNACIO NOLASCO NUÑEZ	001-1404994-3	ENCARGADO DE ALMACEN	V
6	CARLOS JOSE EUSEBIO MOTA	001-0561809-4	ENCARGADO CULTURAL	V
7	CELEDONIO CUEVAS AMANCIA	078-0010027-8	MANTENIMIENTO	I
8	CESAR NICOLAS SORIANO	001-0689740-6	JARDINEROS	I
9	CRISTIANA JAVIER DE LA CRUZ	001-1334392-5	SUPERVISORA DE LIMPIEZA	II
10	DANIEL MORALES GALVEZ	402-2542568-1	MENSAJEROS INTERNO	I
11	ELIANA ALEXAN RUIZ	224-0073374-6	AUXILIAR DE OFICINA	II
12	EVARISTO MONTERO DE OLEO	075-0008082-0	CONSERJES	I
13	EVARISTO NEPOMUSENO ROBLES	047-0147509-9	JARDINERO	I
14	FRANCISCA ALEXANDRA CABRAL MERCEDES	104-0011560-5	CONSERJE	I
15	FRANCISCO JORAN	001-0165491-1	CONSERJE	I
16	HECTOR BIENVENIDO VALERIO POLANCO	001-1127630-9	ENCARGADO DE EVENTOS Y ANIMACIONES	V
17	JEAN CARLOS SALAZAR FERNANDEZ	001-1882824-3	SALVAVIDAS	I
18	JOHNNY MANUEL FELIZ SANCHEZ	001-1125556-8	ELECTRICISTA	III
19	JOSE ANTONIO RODRIGUEZ	001-1500617-3	ASISTENTE	II
20	JOSE HIGINIO TERRERO DE LA PAZ	010-0024904-1	MANTENIMIENTO	I
21	JOSE MANUEL PEREZ DE JESUS	001-1565447-7	AYUDANTE	I
22	JUAN AMILIS	001-0672533-6	JARDINEROS	I
23	JULIAN MEJIA	001-1062350-1	MANTENIMIENTO	I
24	KEYLA MARIA ARECHE DE LEON	224-0061885-0	CONSERJE	I
25	LEONARDO ESTEVEZ	001-0789718-3	CONSERJE	I
26	LUIS ENRIQUE MATEO BURGOS	224-0063264-6	CONSERJES	I
27	MANUEL SANTANA	093-0052929-5	AUXILIAR M.P.	II
28	MARIA DEL CARMEN REINOSO HIDALGO	224-0020303-4	CONSERJE	I
29	MARITZA FLORES DE LA ROSA	048-0043802-7	AUXILIAR DE ARCHIVO	II
30	MERCEDES FABIAN ABREU	051-0009946-3	AUXILIAR ACTIVO FIJO	II
31	NICOLAS PAULINO CHEVALIER SANTOS	001-0784968-7	CONSERJE	I
32	OSCAR RAYMUNDO BATISTA LORENZO	001-0700284-2	ADMINISTRADOR DEL CLUB	IV
33	PATRIA MARTINEZ	001-1421572-4	SUPERVISORA	II
34	PIO PAPA FLORES PERALTA	001-1526506-8	CONSERJE	I
35	RAFAEL MATEO MATEO	001-0765124-2	MANTENIMIENTO	I

*DEBE JUSTIFICAR LOS QUE NO FIGUREN EN ACUERDOS VS LOS	
RAZONES:	
LICENCIAS:	3
TRAMITES DE PENSIÓN/ JUBILACIÓN	0
MILITARES	120
TOTAL	123

Activar Wind

Criterio IX: Resultados Claves de Rendimiento

Áreas de Mejoras	Acciones	Status	Cumplimiento
No contamos con resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	Elaborar un informe de análisis Comparativo.	En proceso	86%

Evidencia cumplimiento: Criterio IX: Resultados Claves de Rendimiento

GESTIÓN DE RIESGO						
COD	PRODUCTO	RIESGO	EVALUACIÓN DEL RIESGO			ACCIONES DE MITIGACIÓN DEL RIESGO
			PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE GRAVEDAD	
P22	Sistema de presupuesto institucional administrado según normativas y procedimientos establecidos	"Fallas de coordinación a nivel interno que afecta la programación y ejecución de actividades"	2-Medio	3-Alto	Riesgo alto	Monitorear y verificarlos requerimientos de las unidades organizativas en lo relativo a la ejecución presupuestaria
P23	Control y registro de ingresos y pagos gestionados, según normativas y procedimientos establecidos	"Fallas de coordinación a nivel interno que afecta la programación y ejecución de actividades"	2-Medio	3-Alto	Riesgo alto	Monitorear periódicamente la efectividad de los controles establecidos sobre el flujo de ingresos a la institución.
P24	Sistema de contabilidad institucional administrado, según normas y procedimientos establecidos	Conocimiento inadecuado de los requerimientos (requisitos, necesidades, expectativas) de las unidades sustantivas afecta la vinculación con las unidades asesoras y de apoyo.	2-Medio	2-Medio	Riesgo medio	Monitorear el cumplimiento de las recomendaciones de la Cámara de Cuentas y de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental relativa a las normas y procedimientos de contabilidad pública.
P25	Plan Estratégico Institucional actualizado 2022-2023	"Bajo nivel de adopción de los nuevos productos y de la formalización de las relaciones interinstitucionales en el marco de la revisión estratégica y operativa."	1-Baja	1-Baja	Riesgo bajo	Involucrar a las áreas en los procesos de Planificación