



Gobierno de la  
República Dominicana  
**HACIENDA**  
**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS**

# **Primer Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora Modelo CAF**

**Dirección de Planificación y Desarrollo**

**Junio 2023**



## **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 se evidencia un cumplimiento de 58.16% del primer informe del Plan de Mejora CAF de la Superintendencia de Seguros, con un periodo de ejecución de enero-junio 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.

### **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. 14602 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**

- **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.



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**HACIENDA**  
**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS**

- **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>



inap

Plan de Capacitación Anual 2023  
Planificación de Recursos Humanos

Nomenclatura: 0688-19AC-001  
Tipo: Formulario  
Versión: 4  
Vigencia: 1/11/2022

Institución: Superintendencia de Seguros RD Fecha: 15-12-2022

Área requeriente	Programa de Capacitación	Otro/Específico	Competencia a desarrollar	Otro/Específico	Cantidad de participantes sexo femenino	Cantidad de participantes sexo masculino	Cantidad total de participantes	¿Cuántas personas a cargo administrativo?	Grupo ocupacional al que pertenece	Período previsto de ejecución o trimestre	Proveedor del Programa	Para uso de Recursos Humanos	
												Costo unitario	Costo total del programa
Capacitación	Inducción a la Administración Pública Nivel I		Compromiso con los Resultados		10	20	30	4	Grupo U.R./N.V	Primer trimestre	Instituto Nacional de Ac.	0	\$ -
Capacitación	Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio		Pasión por el Servicio al Ciudadano		22	14	36	8	Grupo U.R./N.V	Primer trimestre	Instituto Nacional de Ac.	1134	\$ 40,804.00
Capacitación	Comunicación Telefónica		Pasión por el Servicio al Ciudadano		30	7	37	2	Grupo U.R./N.V	Primer trimestre	Instituto Nacional de Ac.	1220	\$ 45,439.00
Capacitación	Oratoria y Redacción		Eficiencia para la Calidad		18	20	38	6	Grupo U.R./N.V	Primer y tercer trimestre	Instituto Nacional de Ac.	2835	\$ 102,730.00
Capacitación	Sesión y Resolución De Conflictos		Integridad/Respeto		15	15	30	1	Grupo U.R./N.V	Segundo trimestre	Instituto Nacional de Ac.	1134	\$ 34,020.00
Capacitación	Comunicación Efectiva		Comunicación		39	13	46	12	Grupo U.R./N.V	Segundo trimestre	Instituto Nacional de Ac.	1134	\$ 52,164.00
Recursos humanos	Sesión Del Talento Humano		Planificación y Organización		8	7	15	0	Grupo U.R./N.V	Segundo trimestre	Instituto Nacional de Ac.	1701	\$ 23,515.00
Todas las áreas	Manejo Efectivo del Tiempo		Planificación y Organización		29	8	29	2	Grupo U.R./N.V	Segundo trimestre	Instituto Nacional de Ac.	1134	\$ 32,895.00
Otro/Específico	Redacción y Presentación De Informes Técnicos		Comunicación		22	15	37	4	Grupo U.R./N.V	Segundo y tercer trimestre	Instituto Nacional de Ac.	1880	\$ 68,930.00
Otro/Específico	Supervisión Efectiva		Jablar con el Ejemplo		7	21	28	0	Grupo P.V	Tercer trimestre	Instituto Nacional de Ac.	1134	\$ 31,752.00
Recursos humanos	Sesión del Conocimiento en las Instituciones Públicas		Vision Estratégica		20	23	43	9	Grupo U.R./N.V	Tercer trimestre	Instituto Nacional de Ac.	1512	\$ 63,216.00
Planificación y de	Diplomado Gestión Estratégica del Cambio		Planificación y Organización		13	16	29	2	Grupo U.R./N.V	Tercer trimestre	Instituto Nacional de Ac.	5376	\$ 193,904.00
Jurídica	Diplomado en Gestión de Compras y Contratación		Eficiencia para la Calidad		14	11	25	1	Grupo U.R./N.V	Tercer trimestre	Instituto Nacional de Ac.	7162	\$ 178,560.00
Capacitación	Inducción a la Administración Pública Nivel II		Eficiencia para la Calidad		6	24	30	7	Grupo U.R./N.V	Cuarto trimestre	Instituto Nacional de Ac.	0	\$ -
Todas las áreas	Sesal Básico		Eficiencia para la Calidad		19	22	41	9	Grupo U.R./N.V	Tercero y cuarto trimestre	Instituto Nacional de Ac.	3024	\$ 123,984.00
Todas las áreas	Diplomado Gestión Alineado a los Objetivos de Innovación		Innovación		8	29	37	1	Grupo U.R./N.V	Cuarto trimestre	Instituto Nacional de Ac.	7224	\$ 287,288.00
Todas las áreas	Desarrollo Organizacional		Planificación y Organización		30	12	42		Grupo U.R./N.V	Cuarto trimestre	Instituto Nacional de Ac.	1512	\$ 63,504.00
												Total	\$ 1,295,903.00







### 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	Por iniciar	
		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	Por iniciar	



### 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	Completado	100%
		Colocar servicio más demandado en línea		



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
**HACIENDA**  
**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS**

**Evidencias de avances el criterio de Personas:**

- Elaborar informes del cumplimiento de los servicios más demandados. Ver informes trimestrales del POA pag.13

<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	<b>Formulario Encuesta de Satisfacción</b>				
	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>Conciliaciones</i>					
Fecha: <i>23/3/2023</i>					

<b>Tiempo de Respuesta</b>				
1- Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?				
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4 ✓	5

<b>Amabilidad</b>				
2- ¿Cómo califica el trato del personal?				
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4	5 ✓

<b>Elementos Tangibles</b>				
3- ¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones (Instalación y del personal)?				
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4 ✓	5

<b>Profesionalidad</b>				
4- ¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?				
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4	5 ✓

<b>Accesibilidad</b>				
5- ¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?				
Muy Difícil	Difícil	Regular	Fácil	Muy Fácil
1	2	3	4	5 ✓

<b>Fiabilidad</b>				
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**

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>									
<b>Tiempo de Respuesta</b>			<b>Amabilidad</b>						
1- Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?			2- ¿Cómo califica el trato del personal?						
Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Excelente	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Excelente
1	2	3	4 ✓	5	1	2	3	4	5 ✓
<b>Elementos Tangibles</b>			<b>Profesionalidad</b>						
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	Buena	Excelente	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Excelente
1	2	3	4	5 ✓	1	2	3	4 ✓	5
<b>Accesibilidad</b>			<b>Fiabilidad</b>						
5- ¿Con que 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	Buena	Excelente
1	2	3	4 ✓	5	1	2	3	4 ✓	5

¡Gracias por su colaboración!

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



Gobierno de la  
República Dominicana

**HACIENDA**  
**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS**

	SERVICIOS PRINCIPALES
---	-----------------------

INSTITUCIÓN: Superintendencia de Seguros FECHA: 19/12/2022

SERVICIOS	MODALIDAD DE PRESTACIÓN	DEMANDA DEL CIUDADANO*
1.Certificación de Información de Aseguradoras, Reaseguradoras o Intermediarios.	Presencial	12
2.Consultas de Intermediarios	En línea	0
3.Verificador de Catálogo	En línea	0
4.Certificación de Seguros Generales	Presencial	60
5.Certificación de Seguros De Vida	Presencial	1572
6.Certificación de Seguros De Fianzas	Presencial	40
7.Duplicado de Certificación	Presencial	20
8.Licencia Agente General	Presencial	0
9.Licencia Agencia Local	Presencial y En línea	0
10.Licencia Agente Local Físico	Presencial y En línea	0
11.Licencia Ajustador de Seguros Moral	Presencial y En línea	4
12.Licencia Ajustador de Seguros Persona Física	Presencial y En línea	4
13.Licencia Corredor Persona Física	Presencial y En línea	4







GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**HACIENDA**  
**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS**

	SERVICIOS PRINCIPALES
---	-----------------------

14.Licencia Corredor Moral	Presencial y En línea	96
15.Licencia Corredor de Reaseguros	Presencial y En línea	4
16.Licencia de Agente de Persona-Vida	Presencial (no está publicado en la web institucional)	252
17.Licencia de Agente de Riesgo General	Presencial (no está publicado en la web institucional)	468
18.Renovación de Licencias de Intermediario	Presencial y En línea	740
19.Transferencia de Licencia	Presencial	8
20.Duplicado de Licencia	Presencial	0
21.Consulta en Línea Liquidación y Reembolso	En línea	800
22.Solicitud de Conciliación	Presencial y En línea	224
23.Registro de Visitas a la Superintendencia de Seguros	En línea	96

**Servicios:** nombre del servicio.

**Modalidad de prestación:** vías de prestación del servicio (teléfono, web, email, app, presencial, otros).

**Demanda del ciudadano:** cantidad de solicitudes recibidas al mes.





**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 a los (as) analistas del map	En proceso de aprobación	98%
		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%

---

- Solicitar asesoría a los (as) analistas del map





Gobierno de la  
República Dominicana

**HACIENDA**  
**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS**



Gobierno de la  
República Dominicana  
**HACIENDA**  
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

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

1081

02 JUN 2023

Licenciado  
Darío 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 saludo con sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



JOSEFA A. CASTILLO RODRÍGUEZ  
Superintendente de Seguros.





Gobierno de la  
República Dominicana

**HACIENDA**  
**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS**

- Carta Compromiso



  
**Gobierno de la**  
**República Dominicana**  
**Hacienda**  
**Superintendencia de Seguros**

- Crear registro de sugerencias hechas y cuales fueron implementadas

  GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA <b>HACIENDA</b> <b>SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS</b>											
Medición Quejas y Sugerencias											
No.	Fecha de Recepción	Via de recepción	Tipo (Queja o Sugerencia)	Descripción de la queja o sugerencia	Información 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	Por iniciar	



Gobierno de la  
República Dominicana

**HACIENDA**  
**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS**

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.

	<b>REGISTRO DE PARTICIPANTES PARA ACTIVIDADES VIRTUALES</b>	FO-SGC-025
	Fecha de Emisión: Octubre 2020	Versión: 02
		Página 1 de 2

Nombre de la Actividad: Asist. Técnica CCC-Superintendencia de Seguros			Área organizadora: DDMSP			
Tipo: Interna <input type="checkbox"/> Externa <input checked="" type="checkbox"/>	Fecha: 16/02/2023	Plataforma utilizada: Google Meet	Código de enlace a plataforma: <a href="https://meet.google.com/dfi-pyge-vbm">https://meet.google.com/dfi-pyge-vbm</a>			
Nombre Facilitador(a) (en caso de capacitación):			N/A			
No.	Nombre del(a) convocado(a)	Cédula (llenar sólo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A)	Institución / Área	Correo Electrónico	¿Asistió?	
					SI	NO
1	Carlos W. Mesa	N/A	MAP/DDMSP	Carlos.mesa@map.gob.do	X	
2	Bielka Santana	N/A	Superintendencia de Seguros /DPYD	bsantana@superseguros.gob.do	X	
3	Alfredo Garrido	N/A	Superintendencia de Seguros/Certificaciones	agarrido@superseguros.gob.do	X	
4	Anner de Jesus Victoriano	N/A	Superintendencia de Seguros/Depto. Evaluación y Capacitación.	avictoriano@superseguros.gob.do	X	
5	Francisca Gonzalez	N/A	Superintendencia de Seguros/Centro de Atención al Usuario	<fgonzalez@superseguros.gob.do>	X	
6	Laura de Luna	N/A	Superintendencia de Seguros/OAI	'lluna@superseguros.gob.do'	X	
7	Gregory Langlois	N/A	Superintendencia de Seguros/Dirección de Comunicaciones	glanglois@superseguros.gob.do	X	
8	Antonia de la Cruz	N/A	Superintendencia de Seguros/ Dirección Jurídica	adelacruz@superseguros.gob.do	X	
9	Cesar Benitez	N/A	Superintendencia de Seguros/ Correspondencia.	cbenitez@superseguros.gob.do	X	
10	Vizcaino Rodriguez	N/A	Superintendencia de Seguros/DPYD	vdelosangeles@superseguros.gob.do	X	





### Criterio 8. Resultados de Responsabilidad Social

Sub-Criterio	Áreas de Mejoras	Acciones	Estatus	% de Cumplimiento
8.1. Mediciones de percepción (Ejemplo 1)	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	Por iniciar	



### **Criterio 9. Resultados Clave de Rendimiento**

<b>Sub-Criterio</b>	<b>Áreas de Mejoras</b>	<b>Acciones</b>	<b>Estatus</b>	<b>% de Cumplimiento</b>
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	Por iniciar	