



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

1er Informe del Plan de Mejora CAF 2024

Superintendencia de Seguros

**Santo Domingo
Junio 2024**

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

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 83% del primer informe del Plan de Mejora CAF de la Superintendencia de Seguros, con un periodo de ejecución de enero-junio 2024. Se presentan a continuación



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

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

I. 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.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

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.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

- **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.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

2. AVANCES EN LAS AREAS DE MEJORAS PRIORIZADA

Criterio 5: Procesos

Sub-Criterio	Áreas de Mejoras	Acciones	Estatus	% de Cumplimiento
5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes. (ejemplo 5)	Actualizar Plataforma INDATARD	-Alimentar continuamente la plataforma INDATARD conforme a los indicadores preestablecidos -Levantamiento y validación de datos a ser publicados en el portal institucional y plataforma	En proceso	60%
5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes. (ejemplo 5)	Incluir dentro de los proyectos de la SIS programas que permitan agilizar los procesos de trámites y servicios para los ciudadanos	Ejecución de la Resolución No. 01-2024 sobre requerimiento y remisión de información por parte del Sector Asegurador del proyecto: “La Inteligencia de Datos del Sector Asegurador: el camino a la Burocracia Cero”.	En proceso	70%



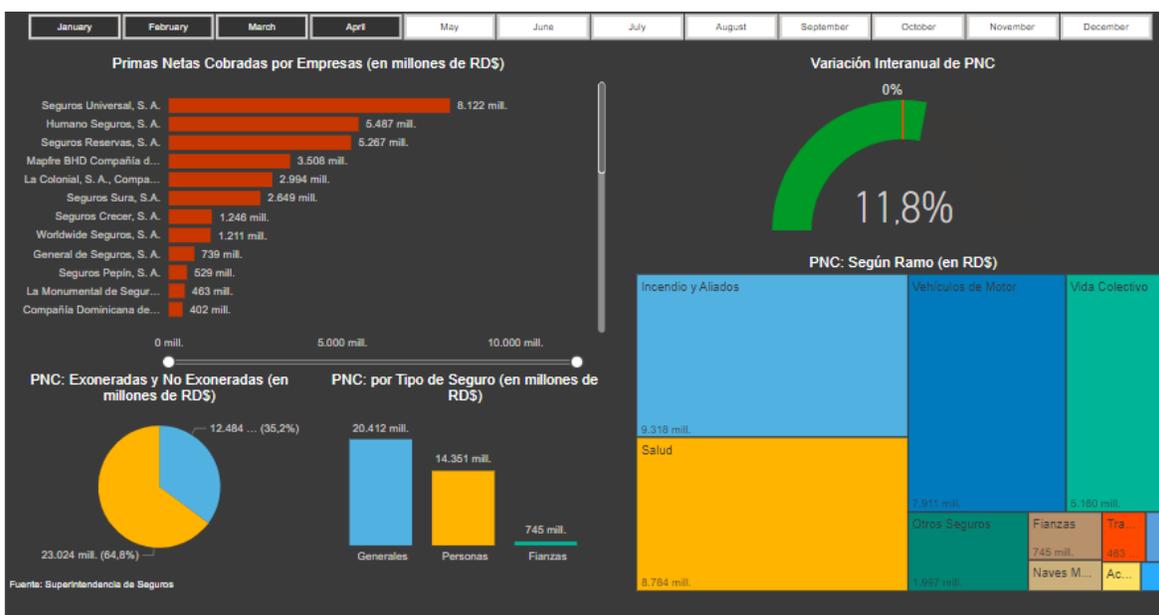
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Evidencias de avances el criterio de Procesos:

- Retroalimentar el sistema compartido de datos en la institución y con otras instituciones que faciliten prestación de los servicios.

<https://www.superseguros.gob.do/index.php/datos-y-estadisticas/indatadr>





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

- Ejecución de la Resolución No. 01-2024 sobre requerimiento y remisión de información por parte del Sector Asegurador/ Proyecto: “La Inteligencia de Datos del Sector Asegurador: el camino a la Burocracia Cero”.



RESOLUCIÓN NÚM.01/2024 SOBRE REQUERIMIENTO Y REMISIÓN DE INFORMACIÓN A LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS.

CONSIDERANDO: Que el artículo 138 de la Constitución de la República Dominicana establece que la Administración Pública está sujeta en su actuación a los principios de eficacia, jerarquía, objetividad, igualdad, transparencia, economía, publicidad y coordinación, con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado.

CONSIDERANDO: Que el Estado Dominicano considera el sector de los seguros como parte de sus obligaciones en la gestión del interés colectivo, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 235 de la Ley Núm.146-02 sobre Seguros y Fianzas, disposición en virtud del cual la Superintendencia de Seguros tiene a su cargo la supervisión y fiscalización del régimen legal y de las operaciones de las instituciones de seguros, reaseguros, intermediarios y ajustadores.

CONSIDERANDO: Que conforme al artículo 237 de la Ley Núm. 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana, “Las resoluciones y reglamentos operativos que en la esfera de sus atribuciones adapte la Superintendencia, serán obligatorias...”

CONSIDERANDO: Que conforme a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley Núm.146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana, todas las operaciones de seguros, reaseguros y fianzas realizadas en la República Dominicana, con excepción por las reglamentadas por otras leyes, estarán regidas por dicha ley.

CONSIDERANDO: Que el artículo 8 de la Ley Núm.146-02 de Seguros y Fianzas de la República Dominicana, establece que “los aseguradores y afianzadores están en la obligación de suministrar a la Superintendencia, cuantos datos les sean requeridos en relación con sus operaciones de seguros y fianzas”.

CONSIDERANDO: Que son atribuciones de la Superintendencia de Seguros las descritas en el artículo 238 de la Ley Núm.146-02 sobre Seguros y Fianzas, el cual establece entre sus literales, las siguientes:

- “Examinar, sin restricción alguna y por los medios que amerite el caso, todos los negocios, bienes, libros, archivos, documentos y correspondencias de las personas físicas y morales de: seguros, reaseguros, intermediarios y ajustadores y requerir de los administradores y del personal de las mismas,

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

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



La Inteligencia de Datos en el Sector Asegurador: El camino a la Burocracia Cero



Objetivo del Proyecto



Establecer un sistema que permita contar con la información suficiente y necesaria del sector asegurador para el correcto monitoreo, análisis y estudio de la actividad **aseguradora** y **reaseguradora** en el país y defensa de los derechos de los usuarios.



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

Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes

Sub-Criterio	Áreas de Mejoras	Acciones	Estatus	% de Cumplimiento
6.1. Mediciones de la percepción (ejemplo 3)	Realizar Encuesta de Satisfacción a Usuarios	Aplicar la Encuesta de Satisfacción a Usuarios Junio 2024	En proceso	50%
6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a: I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios. (ejemplo 3)	Programar la realización de la Encuesta de Expectativas de Cartas Compromiso al Ciudadano (Trimestral)	Redacción de Informes Trimestrales de Carta Compromiso al Ciudadano	Completada	100%



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

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

- Aplicar la Encuesta de Satisfacción a Usuarios Junio 2024

The screenshot shows the website of the Superintendencia de Seguros. The header includes the text 'Superintendencia de Seguros' and a navigation menu with items: Inicio, Sobre nosotros, Servicios, Transparencia, Noticias, Contactos, Consultas, Datos / Estadísticas, PLA / FT, and UsuarioSeguro. The main banner features a blue background with a photo of a person's hands on a laptop. The text on the banner reads: 'Encuesta de Satisfacción de Usuarios Superintendencia de Seguros 2024'. Below this, it states: 'En la Superintendencia de Seguros estamos comprometidos con la mejora en la calidad de nuestros servicios, es por esto que les invitamos a completar nuestra encuesta de Satisfacción a Usuarios 2024'. A blue button labeled 'Clic para acceder' is positioned at the bottom right of the banner. In the bottom right corner of the screenshot, there is a Windows logo with the text 'Activar Windows' and 'Ve a Configuración para activar Windows', and a circular badge that says 'We Are Here!' with a red notification icon.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

- Redacción de Informes Trimestrales de Carta Compromiso al Ciudadano



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano

Jul-sep 2023



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Acti
Ve a (

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

Criterio 7: Resultados en las Personas

Sub-Criterio	Áreas de Mejoras	Acciones	Estatus	% de Cumplimiento
7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).	Fortalecer la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la Responsabilidad Social	Establecer en las mediciones internas indicadores para conocer la participación voluntaria en actividades relacionadas con la Responsabilidad Social.	En proceso	50%



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Evidencias de avances el criterio de Resultados en las Personas:

- Establecer en las mediciones internas indicadores para conocer la participación voluntaria en actividades relacionadas con la Responsabilidad Social.





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Criterio 8. Resultados de Responsabilidad Social

Sub-Criterio	Áreas de Mejoras	Acciones	Estatus	% de Cumplimiento
8.1. Mediciones de percepción.	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%
8.2. Mediciones del rendimiento organizacional. Indicadores de responsabilidad social: (ejemplo 3)	Crear indicadores de medición sobre las coberturas positivas y negativas recibidas por los medios de comunicación	Medir el impacto de la SIS con relación a las noticias positivas y negativas	Completado	100%
8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.	Establecer indicadores de gestión sobre la responsabilidad social de la SIS	Evaluar los cambios como resultado de la adopción de la responsabilidad social	Completado	100%



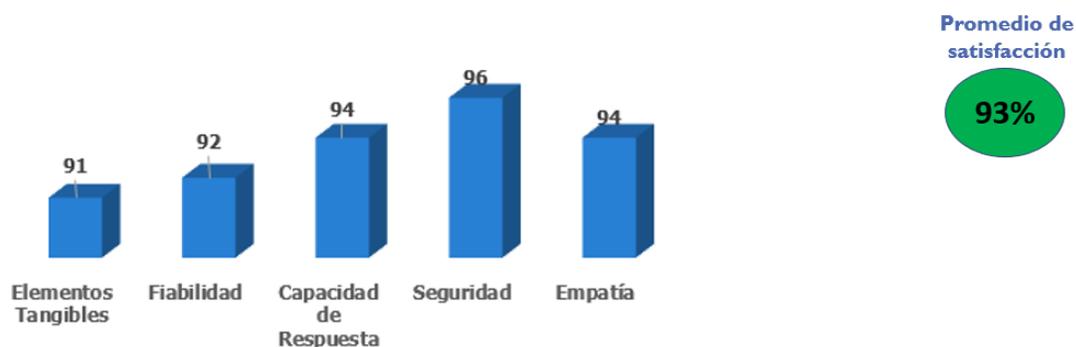
GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Evidencias de avances el criterio de Resultados de Responsabilidad Social:

- 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

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Expresado en %

Activar Windows 15
Ver configuración de Windows



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

- Medir el impacto de la SIS con relación a las noticias positivas y negativas

**MEDICIÓN DE IMPACTO DE LA VALORACION DE PRENSA
DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS
EN LOS PERIÓDICOS IMPRESOS 2020-2024
(en columnas por pulgadas)**

Año	Número de Publicaciones por Periódicos																Total
	Listín Diario	Impacto	Hoy	Impacto	El Caribe	Impacto	Nuevo Diario	Impacto	La Información	Impacto	Diario Libre	Impacto	El Día	Impacto	El Nacional	Impacto	
2023	84	Positiva	353	Positiva	56	Positiva	54	Positiva	144	Positiva	24	Positiva	0	Positiva	77	Positiva	792
2024	0	Positiva	65	Positiva	87	Positiva	364	Positiva	136	Positiva		Positiva	12	Positiva	22	Positiva	686
Total	84		418		143		418		280		24		12		99		3851.1

**Impacto General: Resultado positivo para todos los casos.*



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

- Evaluar los cambios como resultado de la adopción de la responsabilidad social





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Criterio 9. Resultados Claves de Rendimiento

Sub-Criterio	Áreas de Mejoras	Acciones	Estatus	% de Cumplimiento
9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público (ejemplo 2)	Conocer los resultados en términos de Outcomes	Medir la percepción ciudadana sobre el valor de los servicios o productos	Completado	100%
9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia (ejemplo 2)	Establecer la comparación de análisis internos de benchlearning/ benchmarking	Elaborar análisis internos de benchlearning/ benchmarking para mejorar el desempeño y practicas internas	Completado	100%



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Evidencias de avances el criterio de Resultados Claves de Rendimiento:

- Medir la percepción ciudadana sobre el valor de los servicios o productos

3.1. Certificación de Seguros Generales

Servicio	Certificación De Seguros Generales	
Área Responsable	Departamento De Certificaciones Y Fianzas	
Atributos	Estándar	Resultados de Indicadores
Amabilidad	85% de satisfacción de usuarios.	92.41%
Profesionalidad		93.75%





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

- Elaborar análisis internos de benchlearning/ benchmarking para mejorar el desempeño y practicas internas



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

- ANALISIS PESTEL (POSITIVA)

POLITICO	ECONÓMICO	SOCIO-CULTURAL	TECNOLÓGICO	AMBIENTAL	LEGAL
Empoderamiento de actores políticos sobre la calidad del sector asegurador	Futuros contratos que compensen pérdidas.	Interés junto a la alcaldía de Manoguayabo en el mejoramiento del entorno de Club de la Superintendencia y desarrollar actividades socioculturales.	Nuevas tecnologías (energía eólica, eléctrica, almacenamiento de datos).	Nuevos hábitos verdes (reciclaje).	Prioridad en modificar el marco legal de la institución
Estabilidad política.	Nuevos contratos de beneficios mutuos.	Entusiasmo por parte de la población al ver nuevas autoridades.	Revolución del sector asegurador por la implementación de las nuevas tecnologías.	Incremento en el uso de la energía renovable en el país.	Institución Descentralizada
Proceso de fortalecimiento del sistema democrático de la República Dominicana.	Tercerización de la economía.	Interés prioritario en educación de la población en materia de seguros.	Nueva legislación tecnológica.	Ley de Medio Ambiente 64-00.	
Existencia de un Sistema de Partidos.	Crecimiento en nuevas ramas industriales.			Aumento de la conciencia ambiental en la población.	
Nuevas iniciativas gubernamentales para el fortalecimiento de la institución.	Una sociedad potencial aseguradora.				

A
Vt

Nota: En la formulación del PEI 2021-2024, se emplearon varias metodologías de benchlearning en las que destaca la herramienta Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales (PESTEL).