

 REPUBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	<b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	PR-GDP-012-01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Versión: 01 Página 1 de 16

## Superintendencia de Seguros



**Preparado por el Comité de Autoevaluación**

**Coordinador  
Bielka Santana**

**Evaluador (es)**  
Amelia Escaño  
Clara Cabral  
Erika Soriano  
Ambar Quiñonez  
Jaritssa Shiralys Peña  
Edna D'oleo  
Jennyfer Simé  
Patricia Jansen

**Santo Domingo  
2025**

	<b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	PR-GDP-012-01
	<b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024	Versión: 01 Página 2 de 16

## CONTENIDO

### RESUMEN EJECUTIVO

La Superintendencia de Seguros (SIS) es una entidad pública autónoma rectora, reguladora y supervisora del sector asegurador en la República Dominicana. De forma específica, la SIS cuenta con la responsabilidad de supervisar, fiscalizar y administrar el régimen legal de las compañías de seguros, reaseguros e intermediarios en el país acorde a la Ley No. 146-02 de Seguros y Fianzas.

El presente documento constituye el Informe de Autoevaluación de la Superintendencia de Seguros (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 referida ley que rige nuestro accionar.

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.

Al respecto, a continuación, resaltamos avances y logros relevantes:

- En los últimos meses previo a este informe, trabajamos en la renovación de nuestra identidad visual bajo el lema "Renovamos nuestra imagen, Reforzamos nuestro compromiso", reflejo de una gestión que asume los retos del presente con visión de futuro.
- Hemos impulsado un proceso de transformación institucional orientado a la modernización, la transparencia y el fortalecimiento de nuestro compromiso con el sector asegurador y con la ciudadanía. En el marco de la "Consultoría técnica para la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 de la SIS, con la asistencia del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) a través del Proyecto Núm. 00133823 "Facilidad de Seguros y Financiamiento de Riesgos (IRFF)", se realizó un diagnóstico integral que identificó las principales limitaciones y fuerzas restrictivas que condicionaban el accionar de la SIS y a partir de esta base se construyó nueva propuesta de valor de la SIS.

Las principales conclusiones a nivel sectorial e institucional del referido proceso, fueron:

	<b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	PR-GDP-012-01
	<b>Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024</b>	Versión: 01 Página 3 de 16

- **A nivel sectorial.** Se evidencia como el sector seguro presenta señales positivas en términos de su crecimiento y espacios ganados por los seguros a nivel nacional, y también desafíos vinculados a la mayor penetración del seguro en el país y diversificación de los productos que contribuyan a generar una sociedad resiliente e inclusiva que aporte al desarrollo sostenible sin dejar a nadie atrás.
- **A nivel de la Superintendencia de Seguros.** El análisis situacional evidencia que es una institución en proceso de transformación organizacional para los lineamientos, principios y estándares internacionales. En ese sentido, se cuenta con fortalezas para profundizar ese proceso de modernización institucional basados en el compromiso de su personal y las autoridades para alcanzar mayores niveles de profesionalización en el desempeño de su rol como ente rector del sector seguros en República Dominicana. Asimismo, persisten desafíos a distintos niveles que abarcan desde temas presupuestarios, dotación y profesionalización del personal de la organización, adopción y adaptación a la realidad local de los modelos más avanzados de rectoría, regulación y supervisión del ecosistema asegurador hasta la transformación digital de la institución como un factor de innovación transversal de la institución.

A partir de este análisis estratégico situacional se definió una nueva identidad organizacional, con un compromiso renovado hacia resultados tangibles y prioridades claras. En este camino se encuentra la SIS transitando, un proceso serio que contempla el fortalecimiento humano, institucional y de su equipamiento e infraestructura y el Modelo CAF constituye un segmento largo de este camino iniciado.

## 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. 14602 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana

#### I.1.2. VISIÓN

Ser la institución referente en transparencia, credibilidad, humanización y eficiencia el plano local e internacional en materia de regulación de mercado de seguros.

#### I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

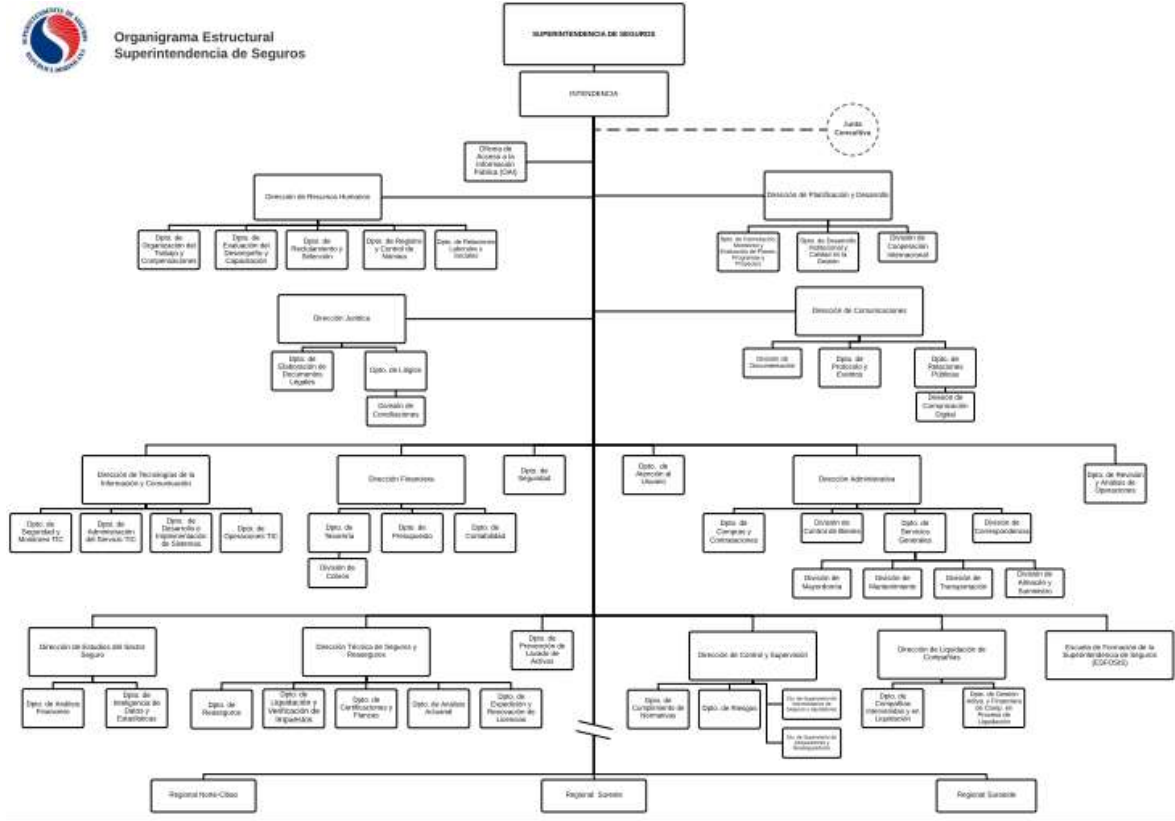
	<b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	PR-GDP-012-01
	<b>Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024</b>	Versión: 01 Página 4 de 16

- **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.

#### I.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.

#### I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



### I.1.6 SERVICIOS

La institución ofrece los siguientes servicios:

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

	<b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	PR-GDP-012-01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Versión: 01 Página 6 de 16

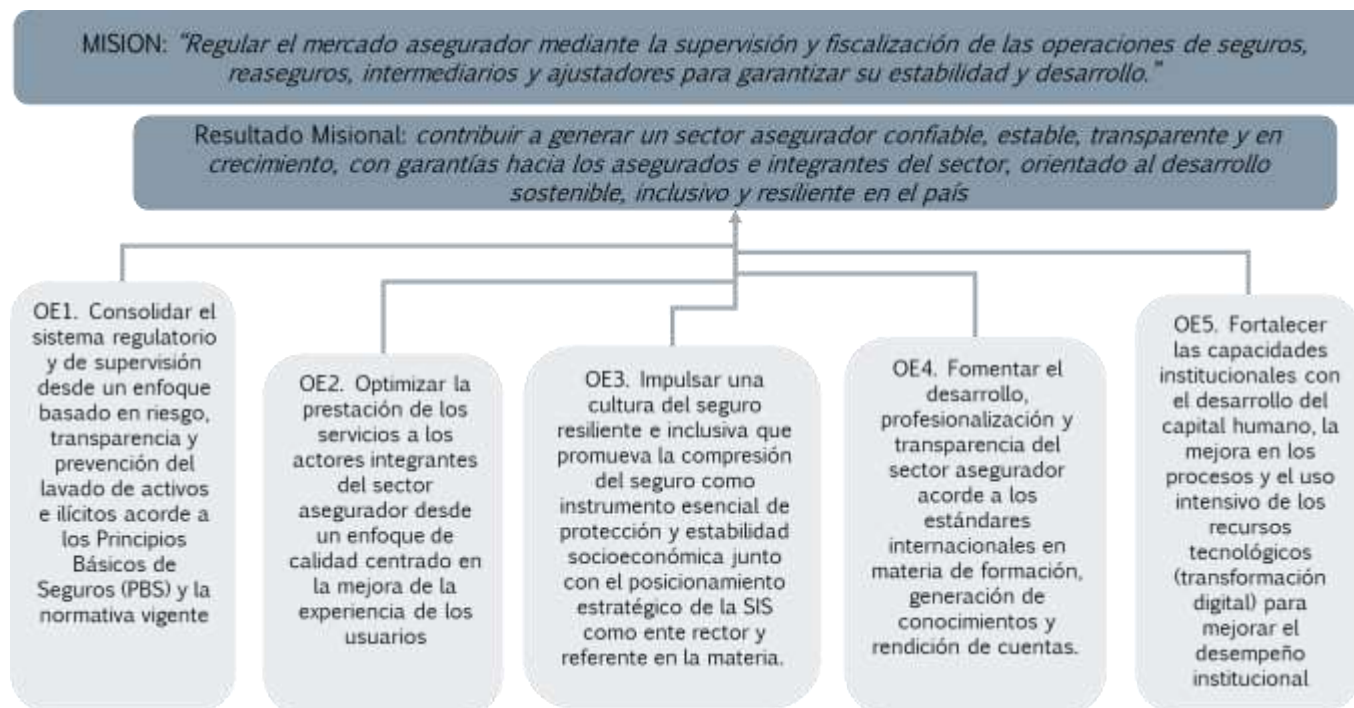
19. Licencia Ajustador de Seguros Moral
20. Licencia Ajustador de Seguros Persona Física
21. Licencia Corredor Persona Física
22. Licencia Corredor Moral
23. Licencia Corredor de Reaseguros
24. Renovación de Licencia de Intermediario
25. Transferencia de Licencia
26. Duplicado de Licencia

## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

A partir del diagnóstico institucional integral trabajado en el marco de nuevo PEI de la SIS con la asistencia técnica del PNUD, en el que se identificaron los principales desafíos, oportunidades y prioridades estratégicas de la Superintendencia de Seguros, se construyó la nueva propuesta de valor de institución representada en el modelo lógico de nuevo PEI (*Ver figura 1. siguiente...*) Este esquema sintetiza la misión, el resultado misional y los objetivos estratégicos que orientarán la acción institucional, con el propósito de fortalecer un sector asegurador confiable, transparente, inclusivo y resiliente, capaz de garantizar estabilidad y desarrollo sostenible en beneficio del país.

**Figura 1: Nueva Propuesta de Valor SIS: Modelo lógico del PEI de la SIS**



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.

	<b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	PR-GDP-012-01
	<b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024	Versión: 01 Página 7 de 16

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, la figura I, recoge estos elementos, así como las nuevas tendencias de la industria aseguradora a nivel local y regional.

## 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 su misión, visión y valores, según lo establecen las normativas del sistema de planificación nacional en el marco de la Consultoría técnica del PNUD para la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 de la Superintendencia de Seguros (SIS), al respecto, a continuación, se destacan las principales fortalezas sectorial e institucionales:

**Visión global sobre el sector seguros.** En primer lugar, entre los actores consultados predomina la visión que el sector seguro ha vivido distintos logros en los últimos años con desafíos persistentes. Entre los principales logros se identifica un crecimiento sostenido durante el tiempo, con momentos más o menos intensos, ejemplificado en el aumento en las primas cobradas y acompañando el crecimiento positivo de la economía del país. Estas afirmaciones son consistentes con la información estadística reportada por la SIS que muestra que el volumen de Primas Netas Cobradas (PNC) durante el año 2024 representó un crecimiento de 18.6% respecto a igual período del año anterior (SIS, Memoria Institucional, 2025).

Del mismo modo, las visiones de los actores también dejan claro que el desafío persistente se encuentra en el crecimiento de la penetración de los seguros en los diversos sectores que componen la vida nacional, tanto vinculado a la propiedad, como a las actividades productivas, así como en la vida de las personas.

**Factores impulsores del Sector Seguro.** Las razones principales que rodean este creciente dinamismo del sector seguros en República Dominicana están asociadas a la expansión de la economía en la medida que permite disponer de recursos por parte de los agentes para contratar los servicios correspondientes. Del mismo modo, otros fenómenos también operan positivamente para imprimir mayor dinamismo al sector como, por ejemplo, las ampliaciones vividas en la expansión de los derechos de coberturas en la población en materia de seguridad social en general (donde el sector asegurador provee coberturas clave como discapacidad y sobrevivencia), así como las vividas en materia de servicios de salud en particular para la población.

**Oportunidades de expansión sectorial.** De todas formas, también se perciben importantes oportunidades de expansión para el sector seguros a todo nivel en la República Dominicana. Acorde con las tendencias mundiales en materia de seguro, la situación en República Dominicana percibida por los principales actores externos evidencia que existen, al menos, cuatro factores dinamizadores del mercado que pueden ser aprovechados para ampliación del seguro dominicano. Estos factores destacados son: (i) el crecimiento sostenido del PIB per cápita, (ii) el aumento de la penetración del seguro diversificando las actividades donde se inserta el seguro, (iii) el desarrollo de nuevos tipos

	<b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	PR-GDP-012-01
	<b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024	Versión: 01 Página 8 de 16

de productos de seguros para distintos públicos objetivos y (iv) la expansión de los canales de distribución para hacerle llegar las soluciones de seguros a un público más diverso o incluso los mismos segmentos de la actualidad con mayor profundidad (Sigma, 2024; Valora Analitik, 2025).

**Los espacios estratégicos nacionales como oportunidad.** Del mismo modo, se visualizan oportunidades de generar seguros en sectores estratégicos para la vida nacional que podrían ameritar la existencia de seguros obligatorios (por ejemplo, vinculados a la responsabilidad civil en el caso de locales para espectáculos públicos), así como vinculados otros aspectos críticos como los eventuales desastres naturales u eventos medioambientales extremos dada la ubicación geográfica del país (por ejemplo, pasaje de ciclones). En especial, este tipo de eventos climáticos también pueden afectar sectores que, a diferencia del sector turismo, la incidencia del seguro se da en niveles muy inferiores, como pueden ser las viviendas particulares o los seguros relaciones con el sector agropecuario (con algunas excepciones como es el caso del sector arrocero que históricamente ha presentado niveles de cobertura altos).

Sector agropecuario. En el caso del seguro agropecuario se visualizan oportunidades tanto en el crecimiento de la penetración de seguros a nivel de los micro y pequeños productos, y también vinculada a la diversificación de potenciales oferentes de seguros en la medida que actualmente solo existe un oferente en la materia. En este sector aún la oferta de seguros presenta la posibilidad de ampliar el campo a efectos de permitir la inclusión de la competencia en ese segmento de mercado de seguros. Asimismo, se valora como un campo fértil para la innovación en materia de productos de seguros acorde al perfil de la población objetivo y sus necesidades como, por ejemplo, los seguros paramétricos y los seguros inclusivos.

**Evidencias sobre oportunidades de ampliación sectorial.** Por otra parte, las valoraciones realizadas por los actores sobre la ampliación de seguros como una oportunidad, también son consistente con las estadísticas sobre los niveles de penetración de seguros a nivel regional. Como puede apreciarse en el Gráfico I: penetración del sector seguros (primas como % PBI) , la incidencia de los seguros en República Dominicana se encuentra aún por debajo de los parámetros regionales.

Desde una perspectiva comparada, República Dominicana posee nivel de penetración de sector seguros (1,7%) que se encuentra aún por debajo de los niveles alcanzados en América Latina y el Caribe (3,1%). Incluso, cuando se pone la mirada en países con proximidades geográficas significativas y similares niveles de desarrollo, persisten las diferencias, aunque a un menor grado. Como se puede observar en el referido Gráfico II: penetración del sector seguros (primas como % PBI) ,se puede tomar como ejemplo de referencia más próxima los casos de Panamá (2,2%) y de Costa Rica (2,2%). Del mismo modo, esto evidencia las posibilidades de crecimiento que en términos relativos con los que cuenta el país y, sin dudas, es uno de los parámetros a tenerse en cuenta al momento de proyectar el futuro del sector seguros en República Dominicana.

	<b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	PR-GDP-012-01
	<b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024	Versión: 01 Página 9 de 16

**Posibles limitaciones para la expansión sectorial.** Sin embargo, desde los propios actores del sistema se visualización otros factores que pueden representar limitaciones para el desarrollo del sector asegurador. Además de los factores referidos a la escasa cultura del seguro que presenta la población dominicana, así como organizaciones y empresas privadas de diversos sectores que inciden sobre la baja demanda de servicios, también se plantean factores vinculados a la disponibilidad de reaseguros en ciertos sectores específicos de actividad y a la existencia de prácticas de mercado que limitan la competencia entre aseguradoras (por ejemplo, el no endose de seguros en cierto sector de la banca), así como a las posibilidades de innovación en materia de seguros por parte de los actores pertenecientes al sector seguros en su globalidad y las tributaciones que el sector seguros debe hacer al Fisco (aspectos impositivos).

**Proceso de revisión del marco normativo regulatorio (ley núm. 146-02).** se valora como altamente positivo el proceso de revisión del marco normativo de seguros que se está viviendo en la actualidad. En particular, se destaca por la posibilidad de actualizar las regulaciones vigentes en el sector que, fundamentalmente, recaen en la Ley de Seguros y Fianzas (Ley 146-02). En particular se destaca el proceso a efectos de realizar una adecuada modernización de las regulaciones, perfeccionamiento de las definiciones jurídicas de distintas figuras no existentes en la ley vigente (como la banca seguros, la figura de los seguros paramétricos, regulación del “fronting”, los seguros inclusivos), así como los mecanismos de control y/o gobernanza vinculados al sector e, incluso, regular situaciones que se encontraban poco claras o daban lugar a diferentes interpretaciones sobre cómo resolverlas (por ejemplo, la forma de pago de las pólizas y la vigencia del seguro, o las cuentas bancarias habilitadas para transferir el pago de las pólizas por parte de los consumidores). Desde una perspectiva mayor, el proceso de reforma iniciado se lo valora como un esfuerzo para acompasar la normativa nacional con (a) los estándares internacionales y principios fundamentales; (b) la incorporación de Solvencia II y supervisión basada en riesgo y (c) mayores garantías de transparencia, confianza institucional y profesionalización del sector seguros.

**Proceso participativo con apertura hacia el diálogo y los acuerdos colectivos.** Un aspecto destacado de forma generalizada es el proceso participativo que se ha llevado adelante para darle soporte a la revisión y redacción de un anteproyecto de modificación a la Ley 146-02 en el marco de la Comisión Consultiva multi-actor (Decreto N°226-22) . Entre los actores consultados este proceso se valora positivamente por las posibilidades de brindar sus puntos de vista, realizar contribuciones técnicas, así como generar un espacio de reflexión y dialogo para la elaboración de la nueva normativa reguladora a nivel nacional. Al mismo tiempo, se valora la resolución a través de acuerdo de temas que pueden haber generado contratiempos y/o dificultades regulatorias para el desarrollo del sector seguros (solvencia de las compañías, composición accionaria, etc.).

	<b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	PR-GDP-012-01
	<b>Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024</b>	Versión: 01 Página 10 de 16

### La visión sobre la Superintendencia de Seguros (SIS)

Imagen de la SIS. se encuentra en un proceso de transformación positiva para su modernización como organización y entidad rectora de los seguros en República Dominicana.

Entre los actores externos consultados durante el proceso de levantamiento de información para la actualización del PEI, es generalizada **la imagen de una institución que se encuentra en un proceso de mejora destinado a dotarla de mayores herramientas y capacidades institucionales para llevar adecuadamente su rol.** Asimismo, se aprecia que esta transformación en proceso está orientada a mejorar sus funciones vinculadas a la regulación, supervisión y control del sector seguros.

**Las funciones de control y supervisión.** En lo que se refiere a las funciones control y/o fiscalización también se perciben mejoras significativas, incluso se llegaba a afirmar que “antes no había control para nada” en la medida que era un sector que en la práctica tiene una fuerte impronta “autoreguladora”. **Un ejemplo de las practicas que se han visto mejoradas refiere a las regulaciones vinculadas a la prevención del lavado de activos que se llevan adelante en el sector seguros.** Es una temática altamente sensible donde se pudo mejorar sensiblemente los mecanismos de control previstos en la ley 155-117. Incluso actores lo destacan como una buena práctica en la medida que su implementación permitió sortear dificultades que se ven como logros propios de todo el sector asegurador.

**Mayor profesionalización.** Asimismo, la transformación del rol de la superintendencia va de la mano de la profesionalización técnica de sus servicios y, fundamentalmente, de las capacidades técnicas institucionales soportadas en el capital humano de la institución. En ese sentido, se establece como una prioridad la conformación de un personal altamente especializado con formación idónea y experiencia en el sector seguros para posicionar técnicamente a la institución y completar la autoridad legal, como entidad rectora, con la autoridad técnica vinculada a su conocimiento experto en la materia.

**Servicios prestados por SIS.** En el marco de la Carta Compromiso Al Ciudadano, realizamos la Encuesta de Satisfacción al Usuario 2025, obteniendo un 93.07% de satisfacción general. Esto representa un logro en materia de satisfacción de los usuarios. Los servicios prestados por la Superintendencia han visto cambios en la prestación, aunque persisten las oportunidades de mejora. En particular, vinculado al acceso oportuno de habilitaciones, licencias u otro tipo de certificaciones que se encuentran en la órbita de la entidad rectora, así como en los tiempos de tramitación y realización virtual de diversos trámites.

**Figura 2: principales Oportunidades identificadas**



La figura anterior, presenta de forma sintetizada las principales oportunidades de la SIS.

Por consiguiente, destacamos que actualmente, estamos implementando el proyecto “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, mediante la puesta en ejecución de la Resolución No. 01-2024 sobre requerimiento y remisión de información por parte del sector asegurador.

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.

	<b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	PR-GDP-012-01
	<b>Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024</b>	Versión: 01 Página 12 de 16

**Contamos con un catálogo de 26 servicios:**

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 (100%) y IGP-sobre correcto manejo presupuestario, la actual gestión en la última evaluación la institución obtuvo (100/100).

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 OG TIC.

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,

	<b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	PR-GDP-012-01
	<b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024	Versión: 01 Página 13 de 16

aprovechando las tecnologías e incorporando también otras herramientas como INDATA y Firma Digital.

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 colaboradores de la institución.

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

La Superintendencia de Seguros ha marcado un antes y un después en su historia institucional al renovar su identidad y marca corporativa, acompañada de un eslogan que refuerza nuestro compromiso con la transparencia, la innovación y el servicio a la ciudadanía. Esta transformación no solo representa un cambio de imagen, sino también un profundo proceso de modernización y fortalecimiento institucional. **Bajo esta nueva identidad, se ha definido la planificación estratégica que orienta el accionar de la entidad, se ha impulsado la agilización del anteproyecto de reforma de la Ley No. 146-02, y se ha logrado la incorporación de la Superintendencia en el Comité Financiero de la META RD 2036, consolidando nuestra participación en la visión de desarrollo nacional.**

Asimismo, se ha trabajado en el relanzamiento y mejora de áreas sustantivas para responder a los grandes desafíos previamente diagnosticados. 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 los 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, de las áreas sustantivas, el área de Recursos Humanos, a través del Departamento de Capacitación de Desarrollo y evaluación del desempeño, han realizado capacitaciones alineadas a las necesidades identificadas en las diferentes unidades.

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

#### **2.2.1.1. LIDERAZGO**

N/A

	<b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	PR-GDP-012-01
	<b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024	Versión: 01 Página 14 de 16

### 2.2.1.2.PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

N/A

### 2.2.1.3.PERSONAS

N/A

### 2.2.1.4.ALIANZAS Y RECURSOS

No existe un sistema que permita administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización

No se evidencia mediciones de rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto

No se evidencia la existencia de una política de ciclo de vida o política de activos.

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

### 2.2.1.5.PROCESOS

No existe un programa de incentivos para que las diferentes áreas se motiven a crear mejoras en los procesos interorganizacionales

No se evidencia estándares comunes que faciliten el intercambio de datos y estándares comunes con entidades homologas, sector privado y ONG

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

### 2.2.2.1.RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

No se evidencia 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.

### 2.2.2.2.RESULTADOS EN LAS PERSONAS

No existen indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas

No se evidencia mediciones de la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.

### 2.2.2.3.RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Se evidencia la necesidad de que la SIS realice mediciones de impacto de la organización en el

	<b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	PR-GDP-012-01
	<b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024	Versión: 01 Página 15 de 16

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 del 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.

#### 2.2.2.4.RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

Se necesita hacer un análisis comparativo de Benchmarking/benchlearning interno o con otras organizaciones.

### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

La Superintendencia de Seguros ha dado pasos firmes hacia la consolidación de un modelo institucional renovado, con una identidad fortalecida que simboliza compromiso, confianza y visión de futuro. Los avances registrados, entre ellos la nueva planificación estratégica, el impulso al proceso reforma de la Ley 146-02, la inclusión en el Comité Financiero de la META RD 2036, el relanzamiento de áreas sustantivas y mejora en los niveles de satisfacción por parte de nuestros usuarios, evidencian una gestión que combina modernización, innovación y servicio a la ciudadanía.

No obstante, el camino hacia un sector asegurador más sólido, inclusivo y resiliente sigue presentando importantes desafíos: la necesidad de afianzar la reforma normativa, profundizar la transformación digital, fortalecer la supervisión con enfoque en riesgos emergentes, y garantizar que los beneficios de la regulación se traduzcan en mayor confianza y protección para los asegurados.

En este sentido, más que un punto de llegada, este ejercicio representa un punto de partida hacia una etapa de mayor compromiso institucional, en la que los retos identificados se convierten en oportunidades para seguir construyendo un mercado asegurador robusto, transparente y al servicio del desarrollo sostenible del país.

Hoy podemos afirmar que renovamos nuestra imagen y fortalecemos nuestro compromiso, con el propósito de construir una institución moderna, transparente y cada vez más cercana al usuario.

Con el fin de continuar profundizando en estos avances es clave seguir desarrollando un eficiente sistema de gestión de la calidad y mantener total compromiso desde la máxima autoridad y asegurar la participación de todos los colaboradores y actores de la SIS en cada ejercicio de autoevaluación que diseñamos, así como en el 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.

	<b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	PR-GDP-012-01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Versión: 01 Página 16 de 16

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios y Ponderación Actual	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	139	140
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	140	140
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	88	100
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	95	100
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	109	120
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>	89	100
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	68	75
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	60	65
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	60	65
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>847</b>	<b>905</b>

La ponderación de los Criterios realizada por el impacto de los mismos en las siguientes variables:

1. Alineación de Planes Estratégicos y Planes Operativos en las organizaciones con Prioridades Estratégicas de Políticas Públicas promovidas por parte del Gobierno, asegurando que los ejemplos se adapten a los nuevos desafíos y reflejen las políticas públicas actuales.
2. Consolidación de los avances, por parte de los líderes, en la gestión del empleo público y la profesionalización de la administración pública dominicana.
3. Implementación de una administración eficaz de los Recursos Humanos, por parte de los líderes de la organización y el fortalecimiento de relaciones efectivas con todos los grupos de interés, en particular con la jerarquía política.
4. Promoción de ejemplos catalizadores de cambio, que impulsan la Innovación en Políticas Públicas, con la incorporación de nuevas ideas y enfoques que pueden transformar el panorama de la gestión pública en nuestro país.
5. Impulso a la Excelencia en la Gestión y la Calidad de los Servicios Públicos, apuntando a la mejora continua en el funcionamiento de la administración pública y el incremento de la satisfacción de la ciudadanía con las políticas y servicios públicos.