## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Presencial:**

Avenida México #54 esq. Félix María del Monte, Gascue Distrito Nacional. En horario de lunes a viernes, de 8:00 A.M. hasta las 3:00 P.M.

**Centro de Atención al Usuario:**

**Tel.:** (809) 221-2606 Exts.: 401, 402 / 809-221-2606
809-685-3555 y 809-221-2792 o mediante
**usuarioseguro@superseguros.gob.do**

**Vía telefónica:**

A través del número **(809) 221-2606**, en horario de lunes a viernes de **8:00 A.M. a 3:00 P.M.**

**Oficina Libre Acceso a la Información (OAI):**

Tel.: (809) 221-2606 Ext.: 294, vía www.saip.gob.do o mediante **oai@superseguros.gob.do**

**Redes Sociales:**

@SupersegurosDO

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los/as ciudadanos/as pueden canalizar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

**Buzones físicos ubicados en:**
Centro Atención al Usuario
Recepción
Oficina de Acceso a la Información

**15**
**Días laborables**

**E-Mail:**
usuarioseguro@superseguros.gob.do

**Portal 311:**
Ingresando a www.311.gob.do y completando el formulario.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

La Superintendencia de Seguros está comprometida con ofrecer un servicio eficiente y de calidad. En casos de incumplimiento con los compromisos asumidos, la Máxima Autoridad emitirá una comunicación informando a los/as ciudadanos/as el motivo y las medidas a adoptar para la corrección, **en un plazo no mayor a quince (15) días laborables**.

## DATOS DE CONTACTO

**Oficina Principal:** Avenida México #54, esquina Félix María del Monte, Santo Domingo, D.N.
**Tel.:** (809) 221-2606
**Horario:** Lun a Vie de 8:00a.m. a 3:00p.m.

**Oficina Santiago:** Calle Genaro Pérez esq. Calle Z, Plaza Mares Bulevar, Villa Olga, Santiago, R.D.
**Tel.:** (809) 971-6620
**Horario:** Lun a Vie de 8:00a.m. a 3:00p.m.

**Junta Consultiva de Seguros (JUCOSE):** Calle Socorro Sánchez #157, Santo Domingo, D.N
**Tel.:** (809) 221-1790
**Horario:** Lun a Vie de 8:00a.m. a 3:00p.m.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

**La Dirección de Planificación y Desarrollo** es responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo relacionado con la Carta Compromiso al Ciudadano, y sus resultados.

**Tel.:** 809-221-2606 Ext. 225,224,445
**E-Mail:** infocalidadenlagestion@superseguros.gob.do

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

El programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

# Carta Compromiso al Ciudadano

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Julio

**2023—2025**

## DATOS IDENTIFICATIVOS

La Superintendencia de Seguros (SIS), es la entidad **rectora, reguladora y supervisora** del sector asegurador en la República Dominicana, creada mediante la Ley No.400, del 9 de Enero de 1969. El objetivo principal de este organismo es el de velar porque dicho sector cumpla con la Ley No.146-02 sobre Seguros y Fianzas, con los reglamentos y normativas aplicables, para lo cual esta investida de la autoridad y facultades necesarias.

**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.

**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.

**Valores:** Calidad, Transparencia, Ética, Honestidad, Humanización, Responsabilidad, Trabajo en Equipo.

## NORMATIVAS

- La Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio del año 2015.
- La Ley núm. 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana, promulgada en fecha 9 de septiembre del año 2002.
- Ley núm 155-17 Sobre Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo , promulgada en fecha 1 de junio de 2017.
- La Ley núm.107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimientos Administrativos en la República Dominicana, promulgada el 24 de julio del año 2013.
- Decreto Núm. 211-10 que establece en la administración pública el Modelo CAF (Marco Común de Evaluación), el Premio Nacional a la Calidad y el Reconocimiento a las prácticas promisorias, así como las Cartas Compromisos al Ciudadano.

## INCLUSIÓN

La Superintendencia de Seguros está comprometida a respetar nuestros usuarios y a no discriminar por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, limitaciones físicas ni económicas.

Nuestras instalaciones físicas disponen de estacionamientos debidamente señalizados para usuarios con discapacidad, embarazadas y envejecientes. Además, cuenta con rampa y ascensor.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

**Amabilidad:**
Ofrecemos un trato empático y afable a nuestros usuarios.

**Profesionalidad:**
Contamos con un personal capacitado y con el dominio de los temas relacionados a los servicios ofrecidos.

**Fiabilidad:**
Brindamos información precisa acorde a lo solicitado.

**Elementos Tangibles:**
Buena apariencia de las instalaciones y del personal de la institución.

## DEBERES

- Cumplir con lo dispuesto en la Constitución, las leyes y el ordenamiento jurídico en general.
- Cumplir con los requisitos establecidos por la institución para ofrecer los servicios.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con el personal al servicio de la Administración Pública.
- Reportar cualquier insatisfacción por el servicio brindado.
- Respetar los plazos establecidos para las diferentes solicitudes.

## SERVICIOS

Puede acceder a nuestros servicios escaneando el siguiente **Código QR**.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

| Servicios | Atributos | Estándar | Indicadores |
|---|---|---|---|
| Certificaciones de Seguros Generales | Amabilidad<br>Profesionalidad | 85% | % Satisfacción de usuarios en el Trimestre |
| Renovación de Licencias De Intermediarios | Amabilidad<br>Profesionalidad<br>Fiabilidad<br>Elementos Tangibles | 85% | |
| Licencia Agente Riesgo General | Amabilidad<br>Profesionalidad<br>Elementos Tangibles<br>Fiabilidad | 85% | |
| Licencia Agente Persona | Amabilidad<br>Profesionalidad<br>Elementos Tangibles<br>Fiabilidad | 85% | |
| Conciliaciones | Amabilidad<br>Profesionalidad<br>Elementos Tangibles<br>Fiabilidad | 85% | |