



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

MEMORIAS 2021

I. RESUMEN EJECUTIVO	1
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	5
A) Marco estratégico Institucional	5
B) Base Legal y Funciones esenciales de la Superintendencia de Seguros	5
III. RESULTADOS MISIONALES	12
IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	28
4.1. Desempeño del Área Administrativa y Financiera	28
4.2. Desempeño de Recursos Humanos	37
4.3. Desempeño de los Procesos Jurídicos	39
4.4. Desempeño de la Tecnología	41
4.5. Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	45
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	52
5.1. Indicadores de Gestión	52
5.2. Nivel de la Satisfacción con el servicio	53
4.2. Nivel de Cumplimiento de Acceso a la Información	56
4.3. Resultados del Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	57
VI. PROYECCIONES	58
VII. ANEXOS	64
Anexo 1. Ejecución Presupuestaria Por Objeto de Gasto, <i>Del 01 de enero al 31 de octubre 2021 y proyecciones al cierre</i>	64
Anexo 2. Ingresos Por Servicios Ofrecidos, 2021	65
Anexo 3. Costo de Liquidación Por Compañías	65
Anexo 4. Procesos de Compras, año 2021	66
Anexo 5. Evidencias de Cumplimiento Indicadores de Gestión	66



I. RESUMEN EJECUTIVO

MEMORIAS 2021

La Superintendencia de Seguros (SIS), entidad encargada de supervisar, fiscalizar y administrar el régimen legal de las compañías de seguros, reaseguros e intermediarios a través de la aplicación de la Ley No. 146-02 de Seguros y Fianzas de la República Dominicana, presenta su memoria anual 2021. El referido documento versa sobre las ejecutorias en el período en cuestión, en el deber de rendir cuentas.

En síntesis, las labores regulatorias ejecutadas por esta Superintendencia de Seguros en el año 2021, contribuyeron a que el sector de Seguros y Fianzas de la República Dominicana experimentará un incremento en las Primas Netas Cobradas de un 18.1% respecto al año anterior. Según nuestras estimaciones al cierre del 2021 las Primas Netas y Exoneradas cobradas alcanzaran un monto total de RD\$ 85,291,171,540 de los cuales el 64% corresponde a la subpartida de Primas No Exoneradas y el otro restante 36% a la subpartida de Primas Exoneradas.



Con la visión de humanizar y efficientizar los servicios institucionales, hemos desarrollado acciones para la simplificación de los trámites y servicios institucionales, dentro de las cuales se enmarca la inauguración del Centro de Atención al Usuario (CAU), realizada el 12 de mayo de 2021, en intención de brindar a los asegurados, sector asegurador y a la ciudadanía en general, todos los servicios e informaciones de la institución de una manera centralizada, ágil y especializada.

Sometiéndonos a las formalidades requeridas por la Ley que rige nuestro accionar, contamos con un equipo de inspectores que trabajan con las treinta y tres (33) compañías aseguradoras y sus respectivas sucursales, distribuidas en todo el territorio nacional, logrando una producción física en el periodo en cuestión que asciende a 2,997 emisiones de certificaciones de las cuales 2,850 corresponden a normales y 160 a rastreo, lo cual se traduce en un incremento en la producción de 63.6 % respecto al año anterior y con una proyección al cierre de año de 3,612 emisiones.

Hemos otorgado la documentación necesaria que establece la Ley No. 146-02 a los interesados en incursionar en el mercado de seguros, así como, la celebración y/o aplicación del examen, estos últimos, logramos digitalizarlos para efficientizar las evaluaciones de los agentes y corredores. Durante el año hemos expedido 910



servicios sobre licencias, esto incluye, renovaciones, duplicados y nuevas emisiones.

Recibimos treinta y cinco (35) Estados Financieros auditados correspondientes al 31 de diciembre del 2020 de las Compañías de Seguros y Reaseguros los cuales fueron recibidos dentro del plazo establecido por la Ley No.146-02 sobre Seguros y Fianzas. Estos estados una vez analizados, constituyen la base de las auditorías que realizamos a las compañías aseguradoras y reaseguradoras.

Por consiguiente, acogiendo con interés el llamado de nuestro señor presidente, Luis Abinader Corona, de trabajar para la gente y reducir la burocracia, inauguramos el Centro de Atención al Usuario (CAU), 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), mediante el cual se han recibido y atendido 5, 825 solicitudes de información y servicios.

Hemos definido un plan para dar por finalizado el cierre definitivo de las compañías que se encuentran en proceso de liquidación; actualmente, trabajamos con dieciséis (16) compañías de seguros en proceso de liquidación forzosa, de las cuales once (11) fueron cerradas definitivamente el 16 de abril del 2021 según publicación en la Revista *Superseguros Informa* por autorización de la



Superintendente, Licenciada Josefa Castillo, terminando así su liquidación y continuamos con cinco (05) en dicho proceso.

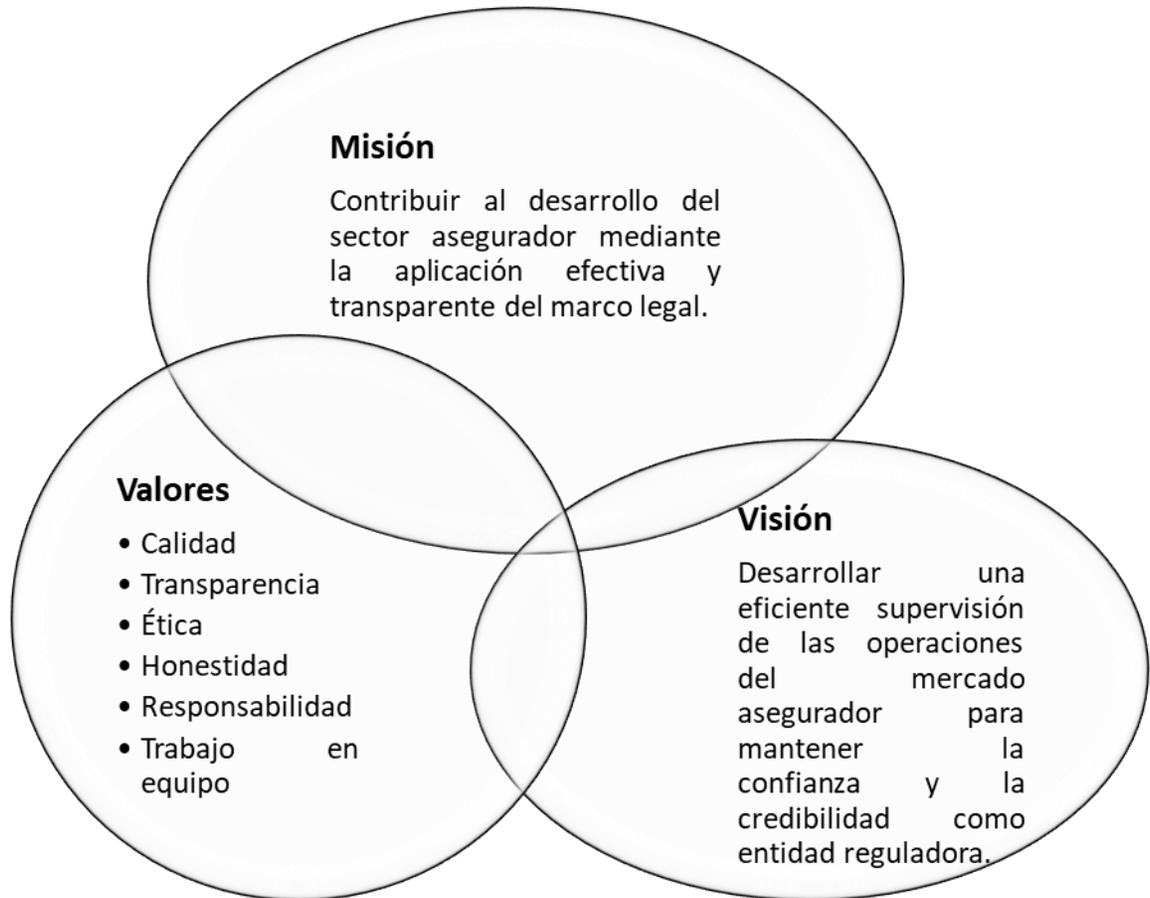
En lo que respecta a la administración institucional hemos experimentado avances importantes en materia de transparencia, mejora de los indicadores de gestión, ahorro y calidad del gasto público, respetando los procesos administrativos, de gestión humana y comprimiendo en tiempo, forma y contenido con los requerimientos de los órganos rectores de la administración pública.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

A) Marco estratégico Institucional

FIGURA NO. 1: Misión, visión y valores



B) Base Legal y Funciones esenciales de la Superintendencia de Seguros

Las competencias, atribuciones y funciones de la Superintendencia de Seguros están conferidas en la Ley No. 146-02 Sobre seguros y fianzas de la República Dominicana. Además, de esta ley, el marco



normativo de la SIS está conformado por otras leyes y decretos que rigen el accionar del sector público dominicano.

En lo que respecta a las funciones esenciales, dicho enfoque se articula con el concepto de la cadena de valor, que orienta la planificación pública en la República Dominicana, cuyo propósito es mejorar el desempeño de la administración pública como garante de los derechos de la población, de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Constitución de la República Dominicana:

Artículo 8. - Función Esencial del Estado “Es función esencial del Estado, la protección efectiva de los derechos de la persona, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas”.

Considerando lo anterior, las funciones esenciales de la SIS engloban el conjunto de actuaciones operativas y estratégicas que esta institución debe realizar para que todos los agentes involucrados en el mercado de seguros de la República Dominicana, cumplan con la aplicación de la ley No. 146-02. En ese tenor, las atribuciones esenciales de la Superintendencia de Seguros son:

a) 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, los antecedentes y explicaciones que juzgue necesarios acerca de la situación, forma en que se administran los negocios, la actuación de los representantes, el grado de seguridad y prudencia con que se hayan invertido las reservas legales y en general, cualquier otro asunto que convenga esclarecer para asegurar la estabilidad y solvencia de tales personas físicas y morales;

b) Requerir a las personas físicas y morales bajo su supervisión, cualquier información, documento o libro que a su juicio sea necesario para los fines de fiscalización o estadísticas. Podrá impartirles instrucciones o adoptar las medidas tendentes a corregir las deficiencias que observare en la aplicación de tales medidas y en general, las que estime necesarias en resguardo de los asegurados, reclamantes y otros acreedores y del interés del público;

c) Establecer las normas generales uniformes de la contabilidad y catálogo de cuentas de las instituciones de seguros, de modo que se refleje la situación financiera real de los mismos;

d) Aplicar las sanciones para los casos no previstos por incumplimiento a las disposiciones vigentes que deberán aplicarse a estas personas físicas y morales, siempre que sean de la competencia de este organismo;

e) Elaborar y aplicar estadísticas del sistema de seguros, detalladas por institución. Para estos fines la Superintendencia deberá elaborar y publicar un boletín con una frecuencia por lo menos trimestral, sobre los activos,



pasivos y capital y cuentas de resultados y demás informaciones que permitan al público analizar la evolución del mercado asegurador y la situación de cada entidad;

f) Revisar y aprobar el cálculo de las reservas de los aseguradores y reaseguradores, así como las inversiones que realicen éstos;

g) Tomar las providencias de lugar a fin de impedir las prácticas, actuaciones, usos o costumbres desleales, perjudiciales e ilegales por cualquier persona física o moral, que intervenga en operaciones de seguros o reaseguros;

h) Suspender la publicidad, anuncios, propagandas e informaciones que hagan por escrito, oral o por cualquier otro medio de difusión, los aseguradores, reaseguradores, intermediarios o ajustadores, cuando no se ajusten a las normas legales y éticas;

i) Efectuar u ordenar cuantas notificaciones sean necesarias a los efectos del cumplimiento de esta ley;

j) Impedir que se propongan o efectúen seguros por personas no autorizadas a operar en el país, o a través de intermediarios que no posean licencia expedida por la Superintendencia;

k) Ordenar la cancelación de pólizas, endosos o contratos que en alguna forma violen las disposiciones de esta ley. Esta cancelación no podrá afectar los derechos consignados en las pólizas a favor de terceros;



- l) Conceder, denegar, suspender, cancelar o revocar la autorización otorgada para operar en la República Dominicana, a cualquier asegurador o reasegurador en uno o más ramos de seguros;
- m) Conceder autorización a los aseguradores para contratar en el exterior, seguros de líneas excedentes o reaseguros que no puedan obtenerse en el país;
- n) Conceder, expedir, denegar, suspender, cancelar o revocar, la licencia para operar en la República Dominicana, como intermediario a cualquier persona física o moral;
- ñ) Aprobar o denegar las solicitudes de transferencia de cartera, así como las fusiones de aseguradores o reaseguradores, supervisar dichas transferencias y fusiones cuando las mismas sean aprobadas;
- o) Intervenir o fiscalizar la liquidación, disolución o retiro de los aseguradores y reaseguradores;
- p) Revisar, aprobar o negar las pólizas y demás formularios que le sometan, así como las tarifas de primas y demás documentos que se utilicen en las operaciones de seguros;
- q) Expedir certificaciones sobre asuntos que no sean de carácter confidencial;
- r) Organizar, convocar, celebrar y calificar exámenes para obtener licencias de intermediarios;
- s) Comparecer, representada por el Superintendente, ante las autoridades judiciales;



- t) Designar al funcionario que corresponda en los casos de las liquidaciones de las operaciones de seguros de los aseguradores, reaseguradores e intermediarios;
- u) Actuar, representada por el Superintendente, como amigable componedor para resolver las dificultades que se susciten entre los aseguradores, reaseguradores, asegurados, beneficiarios e intermediarios, cuando una de las partes lo solicite;
- v) Prestar colaboración a las autoridades judiciales en caso de siniestro y a requerimiento de éstas, en la presentación de los datos que consideren necesarios dichas autoridades, en el curso de las investigaciones;
- w) Llevar un registro continuamente actualizado de todos los accionistas de las compañías de seguros y reaseguros;
- x) Designar un gerente o administrador en caso de que una compañía de seguros o reaseguros entre en un proceso de iliquidez o insolvencia que peligre su existencia;
- y) Ordenar la suspensión del uso, por cualquier medio publicitario, de los términos: seguros, asegurador, reasegurador o expresiones típicas o características o similares a las de las operaciones de seguros, cuando sean utilizadas por personas físicas o morales no autorizadas como aseguradores, reaseguradores, intermediarios y/o ajustadores, de acuerdo con esta ley;
- z) Tomar medidas preventivas para evitar el uso de promociones y publicidad relacionadas.



Dichas funciones esenciales, se operativizan con la entrega y/o oferta de los servicios siguientes:

- Expedición de certificaciones de pólizas de seguros de vehículos de motor, vida, incendio y líneas aliadas;
- Registro y actualización de reaseguradores aceptados no radicado;
- Expedición de licencias para operar como corredor de seguros, ajustador y agente local y general de seguros;
- Transferencia de licencia de una persona física de una compañía a otra;
- Renovación de licencias para operar en el área del seguro;
- Atender las reclamaciones de pagos de pólizas de seguros de compañías en liquidación;
- Consulta de material bibliográfico; y,
- Ventas de boletines, revistas, formularios y material bibliográfico sobre seguros.



III. RESULTADOS MISIONALES

Las labores regulatorias ejecutadas por esta Superintendencia de Seguros en el 2021, contribuyeron a que el sector de Seguros y Fianzas de la República Dominicana experimentará un incremento en las Primas Netas Cobradas de un 18.1% respecto al año anterior.

El detalle de primas cobradas, no exoneradas y exoneradas, por meses es presentado en el Cuadro No. 1.

Cuadro No. 1
República Dominicana:
Primas Netas Cobradas Enero – Diciembre* de 2021 por Meses
Valores en RD\$

Mes	Exonerada	No Exonerada	Totales de Primas Netas y Exoneradas	Porcentaje (%) Primas Exoneradas
Enero	2,210,522,698	3,321,434,267	5,531,956,965	40%
Febrero	2,389,634,628	4,257,116,163	6,646,750,792	36%
Marzo	2,666,838,681	6,635,913,848	9,302,752,529	29%
Abril	2,401,494,244	4,150,204,325	6,551,698,569	37%
Mayo	2,393,709,590	4,203,770,330	6,597,479,920	36%
Junio	2,494,157,794	4,739,605,361	7,233,763,155	34%
Julio	3,016,067,131	4,690,851,757	7,706,918,888	39%
Agosto	2,688,979,321	4,364,658,733	7,053,638,054	38%
Septiembre	2,669,698,294	4,250,976,235	6,920,674,529	39%
Octubre*	2,674,121,050	4,375,625,835	7,049,746,886	38%
Noviembre*	2,417,232,471	4,200,749,364	6,617,981,835	37%
Diciembre*	2,747,481,336	5,330,328,081	8,077,809,418	34%

(*) Cifras proyectadas para último trimestre tomando en cuenta comportamiento histórico y del mercado.

Fuente: Dirección de Estudios del Sector Seguros.

En cuanto a la distribución del total de Primas Netas Cobradas en el sector de seguros y fianzas de la República Dominicana en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2021, se puede



apreciar como los ramos que generaron mayor volumen de PNC fueron “Incendio y aliados”, “Salud” y “Vehículos de motor”, respectivamente. Esta información se presenta con mayor lujo de detalles en el Cuadro No. 2.

Cuadro No. 2
República Dominicana:
Primas Netas Cobradas Enero – Diciembre* de 2021 por Ramos
Valores en RD\$

Ramo de Seguros	Exoneradas	No Exoneradas	Totales de Primas Netas y Exoneradas	Porcentaje (%) de Primas Exoneradas
Accidentes Personales	123,218,290	543,900,532	667,118,822	18%
Agrícola y Pecuario	816,740,186	-	816,740,186	100%
Fianzas	63,115,468	1,381,903,324	1,445,018,792	4%
Incendio y Aliados	1,906,852,821	21,892,903,066	23,799,755,887	8%
Nav. Marítimas y Aéreas	1,501,186	621,502,628	623,003,814	0%
Otros Seguros	196,559,274	4,247,432,028	4,443,991,302	4%
Salud	20,727,532,197	16,863,611	20,744,395,808	100%
Transporte de Carga	38,679,933	976,805,254	1,015,485,187	4%
Vehículos de Motor	81,238,979	18,986,104,286	19,067,343,266	0%
Vida Colectivo	6,814,357,716	5,525,072,999	12,339,430,715	55%
Vida Individual	141,188	328,746,573	328,887,761	0%
Total	30,769,937,239	54,521,234,301	85,291,171,540	36%

(*) Cifras proyectadas para último trimestre tomando en cuenta comportamiento histórico y del mercado.

Fuente: Dirección de Estudios del Sector Seguros.

Con el objetivo de seguir contribuyendo al incremento de valor agregado desde el sector regulado por esta Superintendencia de



Seguros, se ha venido trabajando a lo largo de este primer año en la reformulación de la reportería estadística y demás publicaciones, mediante las cuales se pone a disposición de los participantes del mercado asegurador las informaciones pertinentes para la toma de decisiones oportunas.

En adición a esta reformulación y mejora a las publicaciones encontradas por esta gestión en la institución se han iniciado los trabajos concernientes al diseño y puesta en marcha de nuevas y novedosas herramientas que permitan a los agentes económicos visualizar y utilizar los datos generados por las actividades del sector, cumpliendo así con los objetivos planteados por el plan de gobierno 2020-2024 de la actual administración y con los objetivos y metas plasmadas en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END-Ley No.1-12), que buscan democratizar el acceso a la información, la tecnificación de las instituciones del estado, el incentivo al desarrollo de los distintos sectores económicos, así como la promoción de la investigación científica y el fortalecimiento de los distintos niveles académicos de educación mediante la facilitación de datos que sustenten las labores de generación de conocimiento especializado.

Nuestro Departamento de Inteligencia de Datos y Estadísticas ha mantenido actualizadas las publicaciones correspondientes a los



informes y reportes de Primas Netas Cobradas a lo largo de 2021 (12 publicaciones en el año). De igual forma, fueron realizados los Boletines anuales del sector para el periodo 2019 y 2020.

Adicionalmente, lanzamos una herramienta de monitoreo de datos del sector asegurador denominada “InDataDR”, en la cual se ofrece al público en general un acceso dinámico a las métricas más relevantes del sector asegurador.

Realizamos informes financieros del total de empresas aseguradoras que operan en el sector de seguros en la República Dominicana. Estos informes hacen referencia a las informaciones financieras, tanto preliminares con corte trimestral como auditadas con cortes anuales, de las compañías aseguradoras autorizadas para operar en el territorio dominicano. El siguiente cuadro muestra la cantidad de informes realizados por este departamento a lo largo del periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021:

Producción del Departamento de Análisis Financiero

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021

Producto Cantidad de informes

<i>Informe financiero consolidado al 31 de diciembre 2019</i>	<i>1</i>
<i>Informe financiero consolidado al 31 de diciembre 2020</i>	<i>1</i>
<i>Informes financieros auditados al 31 de diciembre 2020</i>	<i>35</i>
<i>Informes financieros trimestrales por compañía 2020</i>	<i>100</i>
<i>Informes financieros trimestrales por compañía 2021</i>	<i>105</i>



<i>Informe financiero consolidado por trimestre 2020</i>	3
<i>Informes financieros de reaseguradores extranjeros</i>	90
<i>Estados financieros de las empresas del sector</i>	244
<i>Total</i>	579

A través de nuestra Dirección de Control y Supervisión se realizaron las actividades que a continuación se describen:

- Recibimos treinta y cinco (35) estados financieros (EEFF) auditados correspondientes al 31 de diciembre del 2020 de las Compañías de Seguros y Reaseguros, los cuales deben remitirse a más tardar el 30 de abril del año 2020, de acuerdo a la Ley No. 146-02 sobre Seguros y Fianzas. Estos estados constituyen la base de las auditorías que se realizan a las compañías aseguradoras y reaseguradoras.
- Igualmente, recibimos treinta y cinco (35) juegos de EEFF en formato de publicación, de igual número de compañía aseguradoras, los cuales se devuelven para su posterior publicación en un periódico de circulación nacional.
- También, recibimos ochenta y nueve (89) EEFF, de las Compañías de Seguros y Reaseguros vigentes, correspondientes al 1er, 2do y 3er trimestre del año 2021, los



cuales fueron recibidos vía la Dirección de Estudios del Sector Seguros, como insumos para las revisiones.

- Se finalizaron quinientos treinta (530) revisiones insitus, de riesgos puntuales mediante requerimientos a catorces (14) compañías aseguradoras y corredores para las operaciones del 2019-2020, entre la que se pueden contar: la actualización de los datos generales de los gerentes y consejos administrativos a treinta y cinco (35) compañías aseguradoras y reaseguradoras, la actualización del registro mercantil a treinta y cinco (35) compañías aseguradoras y reaseguradoras, los reportes de primas exoneradas.
- Para los requerimientos al 2021 de las revisiones insitus de riesgos puntuales, recibimos las actualizaciones de los registros mercantil conforme sus vencimientos de dieciséis (16) compañías aseguradoras, ochos (8) reportes de actualizaciones de datos corporativos, informes sobre administradoras de fondos de pensiones de cuatro (4) compañías las cuales están en proceso de organización de informes.
- Se aprobó un total de diecisiete (17) solicitudes para, aumento de capital, cancelaciones, transferencias y/o



suscripciones de acciones, tramitados al departamento correspondiente para cumplir con lo considerado en este caso.

- Se otorgaron treinta y ocho (38) prórrogas para los envíos de EEFF de las Compañías de Seguros.
- Recibimos documentos requeridos a siete (7) auditores externos, sobre las auditorías externas realizadas a las compañías de seguros.
- Recibimos comunicaciones para procedimientos de investigaciones y/o cambios de direcciones de seis (6) corredores de seguros.
- Hemos realizado solicitudes interinstitucionales, a la firma de la superintendente a la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), a la Oficina General de Catastro Nacional y a instituciones homologas en el exterior.
- A través del Departamento de Liquidación y Verificación de Impuestos recibimos mensualmente la declaración jurada de primas cobradas por las compañías de seguros que operan en el país, realizando actividades de liquidación, registro, control del Impuesto Selectivo de Seguros sobre las primas netas, conforme lo establecido en la Ley No. 11-92 del Código Tributario y la propia Ley de Seguros y Fianzas.



Para las proyecciones noviembre/diciembre del 2021, se iniciaron 480 revisiones con proyección a finalizar al 31/12/2021. Además, proyectamos la recepción de trece (13) EEFF de igual número de compañías, correspondientes al 3er trimestre, 2021.

A través de nuestra Dirección de Técnica de Seguros y Reaseguros se realizaron las actividades que a continuación se describen:

- Elaboración y salida de sesenta (60) comunicaciones dirigidas a las Compañía de Seguros, Asegurados y partes interesadas en atención a distintos requerimientos.
- Aprobación de pólizas, luego de analizar y estudiar diversos modelos sometidos por distintas aseguradoras.
- Remisión de cincuenta y cuatro (54) memorandos a los diversos departamentos atendiendo a solicitudes de estos.
- Cinco (5) compañías aseguradoras se presentaron a esta Superintendencia de Seguros a actualizar sus Fondos de Garantía sobre la base de sus primas retenidas.
- Emitimos una certificación a Seguros Universal en la cual ratificamos el cambio de nombre de Seguros Popular por Seguros Universal.



- Emitimos una certificación a Malle Reaseguros mediante la cual hacemos constar que esta Superintendencia de Seguros otorgó a Mallen Reaseguros, S. A. la Licencia de Corredor de Reaseguros No.CR-05-A.
- Recibimos treinta y cuatro (34) reportes de formularios RC-1 y RC-2.
- Recibimos veinte y nueve (29) contratos de reaseguros de compañías de seguros.
- Realizamos trece (13) registros de reaseguradores aceptados no radicados.
- Realizamos quince (15) registros de corredores de reaseguros aceptados no radicados.
- Realizamos noventa y uno (91) renovaciones de reaseguradores aceptados no radicados y catorce (14) renovaciones de corredores de reaseguros aceptados no radicados.
- Analizamos ciento cincuenta y tres (153) expedientes de solicitudes de renovaciones y registros de reaseguros aceptados no radicados, atendiendo a la solicitud inicial y completiva de los registros y renovaciones.



- En lo que respecta, a la Expedición y Renovación de Licencias, la Superintendencia de Seguros, ha otorgado la documentación necesaria que establece la Ley No. 146-02 a los interesados en incursionar en el mercado de seguros, así como, la celebración y/o aplicación del examen, estos últimos, logramos digitalizarlos para eficientizar las evaluaciones de los agentes y corredores. Durante el primer semestre del año hemos expedido 910 servicios sobre licencias, esto incluye, renovaciones, duplicados y nuevas emisiones.

A través de nuestra Dirección de Liquidación de Compañías se realizaron las actividades que a continuación se describen:

Realizamos reuniones con las áreas involucradas en los procesos de liquidación de compañías, con el objetivo de definir un plan para dar por finalizado el cierre definitivo de las compañías que se encuentran en proceso de liquidación.

- *Actualmente trabajamos con cinco (05) compañías en proceso de liquidación.*

Existen (3) tres compañías en proceso de autoliquidación, estas son: compañías Caribbean American Life and General Insurance Company (CARIBALICO), C. por A. autorizada mediante (Resolución No.01-2008 d/f 27/05/2008), y Seguros Unika, S. A.,



(Resolución No. 04-2006, d/f 14/09/2006); y Federal Insurance Company,(Resolución No.07-2008 d/f 16 Dic. Año 2008).

- *Compañías en proceso de liquidación que fueron cerradas definitivamente en fecha 16 de abril de 2021.*

Latinoamericana de Seguros, S.A, Seguros del Caribe, S.A., Citizens Dominicana, S.A., Vanguardia de Seguros, S.A., La Principal de Seguros, Interoceánica de Seguros, S.A., La Tropical de Seguros, S.A., Alemana de Seguros, S.A., Centro de Reaseguros Universal, S.A, La Isleña de Seguros, Central De Seguros; S.A.,. Estas compañías tienen su fondo de contingencia para cualquier eventualidad que se presente.

Compañías en proceso de liquidación que en la actualidad se están honrando los pagos por diferentes conceptos:

- Intercontinental de Seguros, C. por A.,
 - Segna, S.A.,
 - Seguros Constitución, S.A.,
 - La Comercial de Seguros, S.A.,
 - Unión de Seguros, S.A.
- En lo que respecta a la **Comercial de Seguros y Unión de Seguros** estas compañías no tienen activos suficientes para hacer frente a los compromisos contraídos y poder realizar su liquidación.



- Estamos asistiendo a los reclamantes de las compañías en proceso de liquidación, recibiendo y verificando las reclamaciones, las sentencias, asistiendo legalmente en las reclamaciones litigantes, desembargando cuentas, entre otras.
- Trabajamos con la actualización de las cuentas por pagar de Seguros Constitución, S.A. y con la actualización de las cuentas por pagar y por cobrar de los Reaseguradores y Coaseguradores en la liquidación de Segna.

En Seguros Constitución, durante el último semestre del año hemos realizado pagos según detallaremos a continuación:

- Devolución de primas no consumidas por RD\$198,185.54
- Talleres RD\$ 3, 432,710.70
- reclamaciones RD\$ 1,824,655.53
- Honorarios profesionales RD\$ 744,882.28
- Hemos realizados 36 descargos y acuerdos de pagos para base legal de los mismos.

Dentro de las actividades realizadas en el periodo en cuestión también destacamos las siguientes:

- Revisión de cuentas por pagar a la oficina de abogados



- Actualización y revisión de los reaseguradores y coaseguradores.
- Revisión de una reclamación con 21 expedientes.
- Rastreo de caso de vehículo en la DGII.
- Análisis, Informe, y entrega del expediente con las documentaciones de respaldo de las cuentas de Coaseguro entre Seguros Constitución y Seguros Banco de Reservas del 2017 al 2021.
- Rastreo en el sistema ACSEL-X de 19 casos de intermediarios y agentes.
- Atención presencial a 100 clientes
- Recepción de 115 Correspondencia interna y externa
- 36 informes de banco
- 24 conciliaciones bancarias
- 6 resúmenes de inversiones
- 20 informes técnicos

En cuanto a la Compañía de Seguros Segna, S. se han realizado pagos por servicios por un valor de RD\$ 186,605.56, La Comercial, S.A hemos realizado pagos por servicios por valor RD\$ 51,220.00 y por la Union de Seguros se han realizado pagos por servicios por valor RD\$2,000.00 y 10 notificaciones.



En materia de la Ley No. 155-17 sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Terrorismo, logramos un acuerdo con los auditores externos autorizados por la Superintendencia de Seguros para en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo, flexibilizar los precios de sus servicios, de manera que los corredores físicos y morales puedan realizar las auditorías y presentarlas como exige la referida ley.

- Procuramos que todos nuestros sujetos obligados apliquen adecuadamente las normas y procedimientos para el envío de reportes de actividades sospechosas.
- Se aplicó una supervisión basada en riesgo, con políticas y procedimientos que incluyan las siguientes etapas: (1) Identificación o diagnóstico; (2) medición y control; y 3) monitoreo y mitigación.
- Inspeccionamos, supervisamos y controlamos extra situ por motivos de la pandemia, el cumplimiento efectivo y eficaz de las obligaciones y cargas en materia de prevención de lavado de activos.
- Desarrollamos herramientas que ayuden a identificar tipologías de lavado en Seguros, a fin de prevenir la ocurrencia de delitos en el Sector Seguros.



- Hicimos propuestas de mejora al marco normativo vigente.
- Velamos porque el personal técnico del departamento esté permanentemente capacitado de acuerdo a las exigencias de las leyes y estándares internacionales, para cumplir su función reguladora y supervisora en lo que respecta a la prevención y control del lavado de activos y financiamiento al terrorismo. Para muestra el Diplomado en PLAFT en UNIBE y el de Seguros, impartido por ADOCOSE y ALARYS.
- Mantuvimos la estadística actualizada relativa a los sujetos obligados, actualizando los datos imprescindibles para su eficaz control.
- Cooperamos con las autoridades competentes, en la prevención y control, así como aportar y brindar asistencia técnica y estadística del sector seguro. Prueba de esto ha sido nuestra participación como miembro evaluador de las licitaciones de capacitadores en materia PLAFT del MEPYD, además de la colaboración en materia de infraestructura tecnológica en PLAFT con el Tesoro de los Estados Unidos (OTA) y la UAF.
- Efectuamos todos los requerimientos hechos por los órganos persecutores y respecto de las informaciones que deberán



suministrar las entidades emisoras, los intermediarios autorizados y las personas físicas y jurídicas sujetas a la presente ley, cuando sea requerida por las autoridades competentes en razón de una investigación o proceso penal.

- Efectuamos las recomendaciones de lugar para fortalecer las áreas de la superintendencia de seguros a fin de evitar que algunos de los sujetos obligados incumplan con la ley No.155-17 y la Resolución 02-2017 sobre Prevención Contra Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, asimismo, somos parte del Comité de Reforma de la Ley núm. 146-02, para incluirle a la misma una supervisión basada en riesgo.

En otro orden, de cara a la implementación del Marbete de Seguro Digital, estamos concretizando los acuerdos con el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre y la Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre. Y finalmente, estamos concretizando los acuerdos con la Universidad de la Florida para la formación de nuevos profesionales del sector asegurador.



IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

4.1. *Desempeño del Área Administrativa y Financiera*

Como resultado de la mejora de los procesos administrativos, en materia de transparencia, inclusión de peritos de las áreas financieras y legal en los procesos de compras menores y por debajo del umbral hemos obtenido importantes resultados:

- Aplicación de medidas de control y regulación en el uso y la asignación de combustible, optimizando el uso del mismo.
- Experimentamos una reducción significativa en el consumo de materiales y suministro de más del 40 % respecto al año anterior.
- Mejoramos el aspecto y las condiciones de la infraestructura física, mediante prácticas de reutilización y reciclaje y mano de obra institucional, cumpliendo con la Política Transversal de Sostenibilidad Ambiental, consagrada en la Estrategia Nacional de Desarrollo (Ley No. ley 1-12) y los lineamientos de racionalidad y reducción del gasto público de nuestro gobierno.
- A través de la División de Transportación, hemos realizado los mantenimientos y las reparaciones del parque vehicular requeridas para mantener el buen estado de las unidades y viabilizar las labores de la institución en materia de transporte y mensajería.



- Los mantenimientos en su totalidad ascienden a un total de (100) y las reparaciones a un total de (50) al corte del 31/10/2021, con una proyección de noviembre / diciembre de realizar (25) mantenimientos y (18) reparaciones promedio al cierre de año.
- Se han implementado nuevas rutas de transporte para el personal de la institución y se han organizado los horarios de las rutas, para mejor servicio a los usuarios.
- Hemos realizado unas (20) emergencias médicas asistiendo, con la ambulancia a nuestros colaboradores.
- Estamos en constante supervisión de las flotillas de vehículos y del parqueo automatizado, para mantener en las mejores condiciones de operatividad.
- Habilitación y mantenimiento del taller y del parqueo electrónico institucional.
- A través de nuestro Departamento de Compras hemos realizado 108 procesos, los cuales ascienden a un monto total de RD\$ 68,710,891.03, cumpliendo en tiempo y forma los requerimientos legales del sistema y del órgano rector.

A través de nuestra Dirección Financiera se han ejecutado diferentes operaciones; en lo adelante precisaremos los hallazgos



más importantes en función del nivel de cumplimiento con las disposiciones de las altas instancias financieras del Estado, como son la Contraloría General de la República, la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), al respecto destacamos lo siguiente:

- Elaboración de los estados financieros del período, conforme al cronograma elaborado por la DIGECOG;
- En el orden contable, cumplimos con los envíos de informes de manera oportuna a la última mencionada, y;
- En cuanto al sistema SIGEF y SIAB, mantenemos los estándares de calidad en cuanto a controles contables se refiere;

Cumpliendo con los objetivos del Plan Estratégico Anual y el POA, la Dirección Financiera ha instruido al Departamento de Contabilidad el fortalecimiento y eficiencia en las operaciones del mismo, a los fines de que los estados financieros presenten razonablemente y confiablemente las informaciones financieras, cumpliendo con las Normas de Contabilidad Aplicables al Sector Público (NICPS), adoptadas por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) y otras Leyes aplicables.



Presentamos siete (7) actividades fundamentales que estamos realizando que son:

- Automatizar el sistema de contabilidad
- Reestructurar el catálogo de cuenta
- Reclasificar las cuentas contables
- Inventario de Suministro
- Inventario de Activos Fijos
- Construcción en Proceso
- Analizar y sanear los saldos correspondientes a las Liquidaciones y Cuentas por Cobrar y las Cuentas por pagar.
- En la actualidad esta institución cuenta con sistema de contabilidad “Gestión de Control Financieros” semiautomatizado el cual no completa todos los procesos que deben de ser automatizados en el área de contabilidad. Estamos en un proceso cargar en el sistema del SIGEF, con el objetivo de cubrir los estándares exigido por la Dirección de Contabilidad Gubernamental, de tal manera las actividades puedan realizarse de forma más eficiente y menor tiempo.



- Estamos en el proceso de estandarización del catálogo de cuentas institucional con el catálogo de cuentas de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental relacionado con el concepto del clasificador presupuestario de forma homogénea.
- Trabajamos en la revisión de cuentas para reclasificar según su origen contable.

En la actualidad el balance presentado en los Estados Financieros al 31 de octubre 2021 por un importe de RD\$29,202,411.00; correspondiente a la cuenta de Construcción en Proceso, dicho importe no está sustentado con los documentos justificativos, así lo expreso la Cámara de Cuenta en su informe de auditoría en los periodos 2016-2017. En adición, observaron que este activo no está incluido en el reporte de SIAB.

- Estamos analizando el caso para proceder al registro y justificación de este importe.



A continuación, detalle de los pagos:

Fecha	No. Ck.	Monto Bruto RD\$	Ret. ISR RD\$	Monto Neto RD\$
28/10/2009	53446	5,625.000.00	28125.00	5,596,875.00
19/05/2010	53629	5,625,000.00	28125.00	5,596,875.00
08/09/2010	53693	9,068,651.00	45,343.00	9,023,308.00
15/12/2010	53758	4,515,255.00	22,576.00	4,492,679.00
15/02/2011	54553	4,515,250.00	22,576.00	4,492,674.00
Total		29,349,156.00	146,745.00	29,202,411.00

Fuente: Dirección Financiera

Analizar y Sanear los saldos correspondientes a las Liquidaciones y Cuentas por Cobrar y Cuentas por pagar:

Liquidaciones Por Cobrar:

Al 31 de octubre 2021 esta cuenta mantiene un balance de RD\$765,111,974.46, de los cuales el monto de RD\$764,229,502.26 equivalente al 99% correspondiente a liquidación por cobrar ley 146-02. De los cuales el monto de RD\$763,714,679.04 corresponden a cuentas por cobrar a Hacienda y RD\$514,823.22 a la Asignación Presupuestaria por imputar Tesorería.



Cuentas por Cobrar:

Cuenta Contable	Descripción	Balance al 31/10/2021
1020367	TROPICAL DE SEGUROS, C.X.A	98,815.81
Total		98,815.81

En comparación a lo reportado al 31 de octubre del 2020, por un importe de RD\$1,566,148.46, se logró una disminución de RD\$1,467,332.65 en gestiones puntuales al retorno de estos recursos.

Cuenta Por Cobrar Compañías En Liquidacion:

Cuenta Contable	Descripción	Balance al 31/10/2021
10204008	ALEMANA DE SEGUROS, S. A.	7,878.42
10204012	SEGUROS DHI-ATLAS	775,777.97
Total		783,656.39

De igual forma se reportó al 31 de octubre del 2020 el importe de RD\$9,295,016.45, lográndose una disminución de RD\$8,511,360.06 en gestiones puntuales al retorno de estos recursos en la cuenta en cuestión.

Cuentas Por Pagar:

Existe en los registros contables al 31 de octubre 2021 un balance de RD\$1,579,731.61.



De igual forma existe un importe total de RD\$695,046.11 con no. de facturas descontinuadas por la DGII.

Factura No.	Fecha	Proveedor	Monto RD\$
A010010011500001305	14/12/2015	SUPLECA COMERCIAL	547,130.60
		CARIDELPA, S.A. HODELPA	72,054.53
A010010011500000054	16/12/2015	ASVALSOPH INVESTMENTS	11,328.00
A010010011500000016	23/03/2017	FARMACIA MONTESINO	27,439.38
A010010011500000017	18/04/2017	FARMACIA MONTESINO	37,093.60
Total			695,046.11

En estos casos se está trabajando en el área de compra en el caso de SUPLECA COMERCIAL y ASVALSOPH INVESTMENTS, luego de la validación legal por parte de la Dirección Jurídica de esta institución, con su documentación original se proceda al pago de estas obligaciones.

Por consiguiente, en cuanto a recursos se refiere, en este período, la institución tuvo asignaciones presupuestarias por Seiscientos Cuatro Millones Setenta y Tres Mil Setecientos Ochenta y Cuatro pesos con 00/100 (RD\$ 604,073,784.00), tanto por el Fondo 100 como por las Recaudaciones o Fondo 9998 como presupuesto inicial.



Fueron asignados Ciento Treinta Millones con 00/100 (RD\$ 130,000.000.00) adicionales para cubrir pagos de prestaciones laborales a empleados desvinculados de la institución. Para un presupuesto vigente de Setecientos Treinta y Cuatro Millones Setenta y Tres Mil Setecientos Ochenta y Cuatro pesos con 00/100 (RD\$ 734,073,784.00)

De los cuales fueron ejecutados Quinientos Trece Millones Novecientos Veinte Cuatro Mil Seiscientos Siete pesos con 85/100 (RD\$ 513,924,607.85), quedando preventivos y compromisos por Veinte Siete Millones Setecientos Diecisiete Mil Doscientos Cincuenta y Cinco Pesos con 62/100, (RD\$27,717,255.62), y disponible sin ejecutar a la fecha Ciento Noventa y Dos Millones Cuatrocientos Treinta y Uno Mil Novecientos Veinte pesos con 53/100, (RD\$ 192,431,920.53), correspondiente al Fondo de Captación Directa. (Recaudaciones) y Fondo 100. (Ver anexo 1).

El área de Tesorería como responsable de la custodia y desembolso de los fondos y valores de esta institución durante el periodo en cuestión desarrolló todas las actividades con eficiencia.

Finalmente, por concepto de los servicios que ofrecemos en la institución, percibimos ingresos por un monto de RD\$ 14,683,554.39 en periodo. (ver en Anexos más detalles).



4.2. *Desempeño de Recursos Humanos*

A través de la Dirección de Recursos Humanos y sus Dependencias hemos cumplido con lo siguiente:

- Registro y control de las asistencias de los empleados, tanto los de planta, como los inspectores.
- Gestión de vacaciones y/o licencias médicas de empleados, según lo ha ameritado en cada caso.
- Orientación permanente a los colaboradores con relación a la prevención y propagación del Covid-19 a nivel institucional, una de las formas es motivando a los responsables de los departamentos de cada área a tener un control interno en cuanto a la higienización y los protocolos correspondientes.
- Implementamos reglas y procedimientos internos (códigos de ética y vestimenta).
- Reactivamos la cafetería de la institución, en la cual se oferta un menú práctico y variado, en donde el costo de los alimentos resulta asequible para los colaboradores.
- Hicimos un levantamiento para la confección de los uniformes del personal de nuevo ingreso, y al mismo tiempo reemplazar los ya existentes.



- Estamos diseñando un programa de integración familiar anual.
- Aplicamos la Primera Encuesta de Clima Laboral, a raíz de la cual se ha planificado un plan de acción correctivo y de continuidad de las buenas prácticas.
- Reformulamos el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Levantamiento de los riesgos de las instalaciones en conjunto con el IDOPPRIL, con miras a enfocar los esfuerzos del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Confección del Manual de Cargos en un 80%.
- En la división de capacitación se impartió las charlas y talleres correspondiente para el servidor público e Inducción a la Superintendencia de Seguros al 100% del personal.
- Se ha beneficiado a los colaboradores con las pólizas de seguros correspondientes a cada caso.
- Jornadas de pruebas para detección de Covid – 19.
- Campaña de motivación a la vacunación contra el Covid – 19.



- Gestión de Pago de indemnizaciones a ex colaboradores en el primer semestre del año 2021, por un monto ascendente a RD\$102,590,039.29.
- A través de nuestra unidad de capacitación y la Escuela Formación de la Superintendencia (ESFOSIS), hemos desarrollado una amplia jornada nacional de concientización sobre la importancia del seguro, la cual consiste en el desarrollo de charlas a escuelas, politécnicos, empresarios, sociedad civil y universidades.
- Pago de Ayuda Escolar al personal con hijos en rango de edad de 2 a 21 años.

4.3. Desempeño de los Procesos Jurídicos

En lo referente a los procesos jurídicos, la Superintendencia se encuentra actualmente en la revisión de su marco legal, Ley No. 146-02 con la finalidad de realizar las actualizaciones y reajustes necesarios que permitan mejorar los procesos de regulación del sector.

Conforme lo establece del Art.248 de No. de la Ley 146-02 sobre Seguros y Fianzas, la Superintendencia de Seguros a través de la Dirección Jurídica ha cumplido con las funciones legalmente establecidas, entre las cuales de enmarcan:



- ✓ Asesorías legales;
- ✓ Prestar asistencia a la Superintendente en sus funciones de amigable componedor, en los casos que le son atribuidos por la ley;
- ✓ Emisión de juicios legales a nombre de la Consultoría Jurídica en relación al cumplimiento de las facultades de la Superintendencia, en la aplicación de la ley y sus reglamentaciones, en el caso de la fiscalización de las compañías de seguros, reaseguros e intermediarios.
- ✓ La Formulación de todo tipo de contrato en que participe la Superintendencia;
- ✓ Llevar un archivo cronológico de todos los documentos legales de la Superintendencia.
- ✓ Se han conocido un total de (165) conciliaciones.
- ✓ Hemos reducido el tiempo de conciliación mediante la implementación de un nuevo sistema para el conocimiento de las conciliaciones de forma digital desde nuestro portal web.

La Dirección Jurídica interviene tanto en los procesos administrativos como misionales, de estos últimos destacamos los siguientes: atención a reclamaciones de pagos de las pólizas de compañías de



seguros en liquidación, regulación y supervisión; Certificaciones de pólizas de seguros generales, de personas y fianzas y Expedición y renovación de licencias de operación para corredores de seguros.

Entre la documentación legal elaborada y revisada a través de esta unidad han sido trabajados más de 4000 documentos, superando la meta establecida en su Plan Operativo Anual, 2021 POA.

4.4. Desempeño de la Tecnología

En materia tecnológica, los logros más importantes son los siguientes:

- ✓ Lanzamiento del programa de Gobernanza Digital: este programa brindó un impulso cualitativo y cuantitativo en el uso e implementación de la tecnología en la Superintendencia, logrando así la puesta en línea de los siguientes servicios:

- 1) Registro de Oficial de Cumplimiento
- 2) Reporte de Operación Sospechosa
- 3) Reporte de transacción en efectivo
- 4) Registro de Sujeto Obligado
- 5) Licenciamiento de Corredores de Seguros
- 6) Renovación de Licencia
- 7) Consulta de Estatus de Intermediario



- 8) Certificaciones Internas
 - 9) Implementación de Chat en el portal Web SIS
 - 10) Licenciamiento de Ajustadores
 - 11) Licenciamiento de Agentes
 - 12) Licenciamiento de Agencia Local (Agente Vendedor)
 - 13) Licenciamiento de Corredores de Reaseguros
- Logramos digitalizar los exámenes para eficientizar las evaluaciones de los agentes y corredores,
 - Adecuación de nuestra infraestructura tecnológica con la colocación de nuestro Centro de Datos en Cloud de la OPTIC;
 - Implementación de la mesa de ayuda para los casos y requerimientos de la institución, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio interno.
 - Creación del sistema de Conciliación en Línea de la Dirección Jurica de la Superintendencia.
 - Implementación y creación del sistema de visitas en línea del Departamento de Recepción;
 - Lanzamiento y puesta en marcha del Programa de Continuidad Operativa del Sector Asegurador: Este programa pretende establecer la norma de continuidad Negocios para el sector asegurador dominicano y a su vez,



garantizar que los usuarios estén protegidos ante cualquier siniestro que pudiera afectar la sostenibilidad de las operaciones de las empresas en caso de interrupciones ocasionadas por incidentes o desastres. Sentando un precedente en el seguimiento de los sujetos obligados en todos los niveles y como entidad reguladora colocarnos a la par de las Superintendencias de Seguros de los países más desarrollados y a la vanguardia en Centroamérica y el Caribe. Este fue el último de los proyectos, lanzado en abril del año en curso conjuntamente con el sector asegurador del país y con el acompañamiento de asesores internacionales avalados por la OPTIC.

- Mejoramos la plataforma tecnológica y alineamos la Superintendencia de Seguros a los estándares exigidos para una gestión pública acorde a estos tiempos, como resultado hemos logrado ser certificados en cuatro (4) Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC):
 - NORTIC A2, sobre Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano.
 - NORTIC A3, sobre publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.



- NORTIC A4, Norma para la interoperabilidad entre los organismos del Gobierno Dominicano.
- NORTIC E1, Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

Desarrollamos el manual de Políticas y Procedimientos TIC: creamos todas la políticas y procedimientos internos para la continuidad operativa de la institución (DRP), que nos permitirá tener un plan de acción ante posibles desastres o ciberataques.

A continuación, de una manera más puntual se detalla el estatus de la producción del área de TIC:

Productos y/o actividades TIC	Status
Módulo Gestión de Visitas INTRASIS	Completado 100%
Certificaciones NORTIC A4	Completado 100%
Continuidad de negocio TIC	Completado 100%
Gestión de Servicios HelpDesk TIC	Completado 100%
Portal web USUARIOSEGURO	Completado 100%
Consulta de Intermediario	Completado 100%
Historial de Inventario y registro de pacientes atendidos Seguro Médico	Completado 100%
Registrar y Etiquetar Laptop Personales para Acceso a la SIS.	Completado 100%
Completar y Corregir Información de Oficial de Cumplimiento	Completado 100%
Licenciamiento de Ajustadores	Completado 100%
Licenciamiento de Agentes	Completado 100%



Licenciamiento de Corredores	Completado 100%
Licenciamiento de Agente Local	Completado 100%
Inclusión de la herramienta de correo y Herramienta Mesa de ayuda, para la reducción de papel y reducción de solicitud manual y telefónica	Completado 100%
Inclusión de la inteligencia de negocio, para el análisis financiero y estadístico en la toma de decisión de la institución	Completado 100%
Charlas de concientización a los usuarios en el uso de los correo y seguridad de la información	Completado 100%
Continuidad de negocio TIC	Completado 100%
Estadísticas de solicitudes	Durante el segundo semestre se han creado 3,107 casos y resueltos 3,103.

4.5. Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

La planificación institucional, así como el monitoreo, seguimiento y evaluación de esta, se encuentra bajo la responsabilidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo, como ente responsable de coordinar el proceso de formulación, monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos con el involucramiento de los enlaces designados para el seguimiento a la planificación de cada área de la superintendencia.

El sistema institucional de Planificación y Desarrollo de la SIS está articulado a los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo



(END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y al Plan de Gobierno 2020-2024. A continuación, véase las tablas sobre Vinculación de la producción institucional con Metas Presidenciales, END y ODS:

Cuadro No. 3. Articulación de la producción Institucional con las Metas Presidenciales 2020-24

LINEAS DE ACCIÓN PEI	METAS PRESIDENCIALES
1.2.3 Establecer los mecanismos para garantizar la transparencia y rendición de cuentas.	5.5 Transparencia y rendición de cuentas
2.3.10 Articular acciones interinstitucionales y establecer alianzas las IES para incluir en su pensum la materia de Lavado de activos y financiamiento del terrorismo para aquellas carreras que sea necesario.	14.1.8 Fortalecer los vínculos entre las IES y los sectores productivos
2.3.1 Articular acciones entre la institución y el sector privado que garanticen la eficiencia del sector.	21.1 Reestructurar al Estado sobre la base de una amplia y profunda reorganización, que tenga como eje central el logro del bienestar de la



	población mediante la eficacia y la eficiencia de la acción pública
2.3.9 Incorporar/Adoptar las nuevas tecnologías, protocolos de seguridad de información y digitalización de los procesos, promoviendo la calidad de los servicios ofrecidos y la simplificación de trámites.	23.8 Eficientizar la gestión pública mediante uso de tecnologías digitales
1.1.6 Reducir el uso del papel y promover el uso de energía renovable	29.5 Ejecutar una política integral de manejo de residuos sólidos

Fuente: Superintendencia de Seguros, Plan Estratégico Institucional 2021-24.

Cuadro No. 4. Vinculación de la producción institucional con la Agenda ODS

LINEAS DE ACCIÓN PEI	ODS
2.1.3 Educar y orientar a los ciudadanos y servidores públicos a través de la creación y habilitación de la escuela de seguros.	ODS.4 Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para



<p>2.3.10 Articular acciones interinstitucionales y establecer alianzas las IES para incluir en su pensum la materia de Lavado de activos y financiamiento del terrorismo para aquellas carreras que sea necesario.</p>	<p>todos (4.4).</p>
<p>2.2.1 Desarrollar mecanismos de monitoreo y seguimiento que permitan eficientizar la fiscalización y regulación del sector asegurador.</p>	<p>ODS.3 Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades (3.8).</p>
<p>2.3.10 Incorporar/Adoptar las nuevas tecnologías, protocolos de seguridad de información y digitalización de los procesos, promoviendo la calidad de los servicios ofrecidos y la simplificación de trámites.</p>	<p>ODS.8 Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos (8.1).</p>
<p>1.3.1 Reestructuración, adecuación, mantenimiento y seguridad de la infraestructura física.</p>	<p>ODS.9 Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación (9.1).</p>
<p>1.1.2 Desarrollar políticas, normas, procedimientos y sistemas de información para la gestión del</p>	<p>ODS.16 Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas (16.4, 16.a,16.3 y 16.6).</p>



sector asegurador.	
1.2.6 Fortalecimiento de la Unidad de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	
2.4.3 Creación del Departamento de Atención y Orientación al Usuario 16.3	
1.2.1 Adoptar e implementar la normativa del Sistema de Transparencia instituido en la Administración Pública Dominicana	ODS. 12 garantizar modalidades de consumo y producción sostenible (12.2).

Fuente: Superintendencia de Seguros, Plan Estratégico Institucional 2021-24.

Cuadro No. 4: Vinculación de la producción institucional con la END

LINEAS DE ACCIÓN PEI	LINEAS DE ACCIÓN END
2.3.2 Fortalecer los procesos de supervisión a través de normativas sancionatorias.	3.3.1.3 Garantizar la defensa del aparato productivo ante comprobadas prácticas desleales y no competitivas, conforme a la legislación.
1.3.5 Implementar un sistema de calidad basado en la mejora continua de los procesos.	3.5.2.1 Difundir en todo el territorio nacional la cultura de la calidad.
1.1.6 Reducir el uso del papel y promover el uso de energía renovable	4.1.2.1 Apoyar el desarrollo y adopción de tecnologías y prácticas de producción y consumo ambientalmente sostenibles, así como



	el desincentivo al uso de contaminantes y la mitigación de los daños asociados a actividades altamente contaminantes
--	--

Fuente: Superintendencia de Seguros, Plan Estratégico Institucional 2021-24.

La Superintendencia de Seguros a través de su área de Planificación y Desarrollo ha suministrado en tiempo, forma y contenido las informaciones que ha requerido el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y el Ministerio de la Presidencia, el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de la Administración Pública y la Dirección General de Presupuesto, entre otros.

Dentro de los procesos ejecutados y/o en curso más relevantes, desde el ámbito de la planificación, destacamos los siguientes:

- ✓ Revisión de la estructura organizativa aprobada mediante Resolución No. 08-2018 del 31 de octubre de 2018 y Sometimiento de nueva propuesta de estructura al MAP, la cual fue aprobada recientemente.
- ✓ Elaboración de Manuales de Funciones y Organización;
- ✓ Elaboración Carta Compromiso al Ciudadano;
- ✓ Formulación de Manuales de Procesos de Áreas de Apoyo y sustantivas.
- ✓ Elaboración del Plan de Compras 2022 en conjunto con el Departamento de compras.



- ✓ Elaboración del POA 2022.
- ✓ Formulación Presupuestaria 2022 en conjunto con la Dirección Financiera.
- ✓ Seguimiento a la aprobación del nuevo organigrama en MAP;
- ✓ Elaboración de Informes semanales de gestión a solicitud del Ministerio de la Presidencia.
- ✓ Seguimiento a la ejecución trimestral para el reporte al SIGEF y a la página Web, Portal Transparencia- Dirección General de Ética.
- ✓ Participación en la formulación del Plan Sectorial de la Política Fiscal, junto a las demás dependencias del Ministerio de Hacienda.
- ✓ Seguimiento a los indicadores del Sistema de Seguimiento Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.
- ✓ Gestión de la Implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) en conjunto con la Unidad de Auditoría Interna.
- ✓ En el marco del comité para el Fortalecimiento Institucional de la SIS, trabajamos en la solicitud de reclasificación institucional, para que la SIS sea considerada como parte del sector financiero no monetario conforme el estándar internacional y a la normativa aplicable.



- ✓ Somos parte de la comisión que representa a la institución en el proyecto de creación “Hub de innovación” junto a otras instituciones como el BID, BCRD, SB, SIMV y SIPEN.

Todos los instrumentos de planificación institucional han sido objeto de seguimiento y evaluación durante el ejercicio fiscal 2021 y el Departamento de Planificación y Desarrollo ha elaborado los reportes trimestrales de las metas físicas y financieras para el Indicador de Gestión Presupuestaria a través del módulo de programación y seguimiento del SIGEF y para el Indicador del portal Transparencia, evaluado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

5.1. Indicadores de Gestión

En el Marco del Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Medición de la Gestión Pública hemos experimentado grandes avances. Mediante Resolución Núm. 05-2020, la institución creó el Comité de Seguimiento de los Indicadores de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, el cual ha dado resultados excepcionales:



De encontrar la institución en números rojos (menos 40%) la llevamos y sostenemos en un 100% en el Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP), evaluado por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), dicho indicador está por tres subindicadores: transparencia o correcta publicación, nivel de eficacia y gestión (ver detalles en Anexo).

Asimismo, el indicador y los subdicadores del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP) el cual trata de una herramienta que mide cumplimiento de las diferentes etapas del proceso de compra hasta la adjudicación, firma, administración y gestión de contratos conforme lo establece Ley No. 340-06 Sobre Compras y Contrataciones Públicas, la institución cerró el segundo trimestre del 2021 con una calificación de 99.33%.

5.2. Nivel de la Satisfacción con el servicio

Para mejorar la calidad de nuestros servicios, estamos inmersos en el levantamiento de los procesos misionales para identificar mejoras y reducir los tiempos de respuesta, al respecto,

- Creación del Centro de Atención al Usuario.
- Para la agilización e intercambio de información efectiva, firmamos los acuerdos con las demás superintendencias (Valores, SISARIL, Bancos y Pensiones) y designamos



representantes en el comité de seguimiento y colaboración interinstitucional.

- Ante la obsolescencia tecnológica en la que estaba la Superintendencia firmamos acuerdos con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación.
- Como garantía de protección seguridad de la información firmamos un convenio con el Centro Nacional de Ciberseguridad de la República Dominicana.
- Con el objetivo de mejorar las competencias tecnológicas de los colaboradores y, por ende, el servicio ofrecido establecimos los acuerdos con el Instituto Tecnológicos de las Américas.
- Comprometidos con la protección de los usuarios del sector seguros, a través del Centro de Atención al Usuario, estamos completando la firma del acuerdo con Pro Consumidor.

El Centro de Atención al Usuario como encargado de brindar a los asegurados, sector asegurador y la ciudadanía en general, todos los servicios e informaciones de la institución de una manera centralizada, ágil y especializada, así como satisfacer las interrogantes y las solicitudes de los usuarios, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta, entre los que



se destacan: el contacto presencial en el centro, la orientación telefónica, el correo electrónico, las redes sociales, el chat y el foro institucional, facilitando así los requerimientos y solicitudes de los usuarios.

Durante los meses mayo-octubre 2021 el CAU ha recibido y atendido solicitudes de información y servicio certificaciones, licencias, reclamaciones y orientación al usuario en general, a saber:

Mes	Certificaciones	Licencias	Reclamaciones Y Consultas Diversas	Total
Mayo	150	80	86	316
Junio	495	224	182	901
Julio	364	165	106	778
Agosto	674	542	171	1387
Septiembre	594	170	250	1014
Octubre	810	448	170	1429
Total	3087	1629	965	5825

Fuente: Centro de Atención al Usuario (CAU).

Por otra parte, el CAU ha participado e impulsado procesos para la simplificación de los trámites y servicios institucionales, iniciando con el servicio de expedición de certificaciones, donde en conjunto con las áreas que intervienen en el proceso y con la asistencia y



liderazgo de la Dirección de Tecnología y la Dirección de Planificación.

El CAU además ha trabajado en la humanización de los servicios y prueba de ello es la elaboración del proyecto de resolución de los derechos y deberes de los usuarios, el cual se encuentra en proceso de evaluación y aprobación por parte de la Superintendente y el Comité Técnico Institucional.

Además, el CAU conjuntamente con la Dirección de Tecnología trabajó en la habilitación del subportal institucional “Usuario Seguro” donde se presentan los objetivos, servicios y orientaciones y asistencias a los usuarios que se trabajan desde esta unidad.

4.2. Nivel de Cumplimiento de Acceso a la Información

En lo referente al indicador de Transparencia, recibimos (19) solicitudes de información pública, las cuales fueron atendidas conforme lo establecido en la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.

Hemos mejorado significativamente la calificación del indicador Transparencia, tras recibirlo en alrededor de 72 puntos lo hemos llevado a 100% en la actual gestión.

Asumimos el compromiso de poner a la disposición de los ciudadanos una herramienta para que estos puedan realizar sus



Denuncias, Quejas, Reclamaciones y/o Sugerencia relativa a la institución o servidores nuestros (“Línea 311”), la cual es coordinada por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

Todas las ejecutorias de la SIS son cargadas al portal web institucional y diferentes redes sociales, accesibles al ciudadano o usuario de los servicios instituciones y público en general.

4.3. Resultados del Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Durante el primer semestre 2021 solo recibimos cuatro quejas a través del del Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias. Dichas quejas trataban sobre consulta de plazos de pagos de prestaciones la laborales de ex colaboradores.



VI. PROYECCIONES

De manera paralela hemos referido en todo el desarrollo de este documento las proyecciones al próximo año, así como las medidas ya implementadas y que seguiremos llevando a cabo, orientadas al fortalecimiento Institucional, no obstante, a continuación, resaltaremos algunos puntos relevantes:

Por disposición de la Honorable Superintendente, estamos formulando un proyecto, en intención de entrarlo en ejecución a inicios del próximo año.

Dicho proyecto contempla los siguientes componentes o entregables:

1. Mejorados los procesos de gestión y organización de la Superintendencia de Seguros: mediante la definición de normas y procedimientos que guíen sus actuaciones en función de los roles y razón de ser de la propia Superintendencia, en cumplimiento con las atribuciones establecidas por la Ley No. 146-02.

2. Implementado el desarrollo de los subsistemas organizacionales y de la calidad de los servicios y productos generados: desarrollo de



las estructuras funcionales de control interno regulatorio, operativo y de fiscalización, adecuación del sistema de gestión y monitoreo de la calidad para el sector, ciudadanos y para la propia institución, reglamentación técnica que respalde la nueva estructura institucional para la regulación del sector asegurador y la evaluación de su conformidad;

3. Desarrollada una planificación estratégica vinculada a la demanda del sector y a los procesos misionales de la superintendencia: esto implica la articulación con el sistema formal de planificación, programación y control orientado a resultados, estableciéndose estrategias, indicadores y metas claras y consensuadas;

4. Estadísticas de seguros e institucionales: esto implica la articulación de sistemas que vinculen, compilen, analicen y generen informaciones estadísticas, a partir de los datos producidos por las distintas áreas organizativas de la superintendencia, al mismo tiempo, se reforzarán las capacidades de recursos humanos para el correcto uso de los sistemas estadísticos.

Adicional a este, tenemos otros proyectos en cartera, en la fase de pre-inversión y que eventualmente serán sometidos al Sistema



Nacional de Inversión Pública, conforme los requisitos legales establecidos.

Por consiguiente, en lo que respecta a la parte sustantiva, para las proyecciones noviembre/diciembre del 2021, en la Dirección de Control y Supervisión se iniciaron 480 revisiones con proyección a finalizar al 31/12/2021. Además, tenemos previsto la recepción de treces (13) Estados Financieros de igual número de compañías, correspondientes al 3er trimestre, 2021.

En materia de LA/FT proyectamos lo siguiente:

- Fomento de una cultura de entrenamientos y capacitación en materia de prevención LA/FT tanto para el personal interno como para nuestros sujetos obligados.
- Fortalecer la seguridad de inversión financiera en el sector, lo que se traduce en mejor ambiente propicio a la inversión extranjera y fortalecimiento de la economía país.
- Fortalecer la relación de nuestros sujetos obligado con la normativa, para propiciar un clima de cumplimiento.
- Crear una cultura de cumplimiento.
- Haber superado con éxito la Evaluación Nacional de Riesgo.



- Haber mejorado la normativa vigente y robustecido la supervisión basada en los niveles de riesgo de cada tipo de sujeto obligado que regulamos.

En materia de **Atención a nuestros Usuarios:**

A partir de las reuniones para observación de buenas prácticas con las instituciones referidas, actualmente nos encontramos en proceso de:

Clasificar la estructura del CAU-SIS:

1. **Servicios Presenciales:** Atención presencial en las oficinas del CAU-SIS
 2. **Servicios No Presenciales:** Call center para atención telefónica, chat y correo-e.
- Elaborar un protocolo de atención al usuario presencial y no presencial y realizar un entrenamiento de al menos un mes para los colaboradores actuales del CAU, así como también para aquellos que en el futuro entren a trabajar en el mismo.
 - Aplicar encuestas de satisfacción de los usuarios de los servicios internos y externos para poder identificar puntos de mejora.
 - Realizar un levantamiento que nos permita construir un mapa de riesgos de posibles situaciones que se puedan presentar, el nivel de ocurrencia e impacto de las mismas, cómo podrían



ser mitigadas y los mecanismos de respuestas en caso de que ocurran.

- Establecer mecanismos de monitoreo visible e invisible tanto para los colaboradores del CAU-SIS que trabajen con los usuarios presenciales como para los del call center, de manera que podamos identificar posibles errores, cumplimiento del protocolo u otros puntos de mejora.
- Formalizar un protocolo interinstitucional con ProUsuario para el referimiento y tratamiento de los casos de Banca-Seguro de manera que contemos con un documento que facilite el proceso y contengan los pasos a seguir entre ambas Superintendencias.
- Realizar un levantamiento de estadísticas de los casos de Banca-Seguro tomando datos tanto de los bancos como de las aseguradoras.
- Crear un listado de todos los productos Banca-Seguro.
- Exigir que se entregue la póliza a los usuarios de los productos Banca-Seguro, y requerir a las aseguradoras la creación y entrega de un documento oficial, en un formato amigable, que contenga las condiciones generales de la póliza cuando la misma sea del Banco y no del usuario.



- Diseñar entre conjuntamente con ProUsuario de la Superintendencia de Bancos capsulas educativas para ser compartidas en las redes sociales y que permitan a los usuarios conocer sus derechos y deberes, así como elementos esenciales y característicos de los productos Banca-Seguro de manera que estén correctamente informados.
- Establecer una mesa de diálogo entre Superintendencia de Seguros y Superintendencia de Bancos para la comunicación continúa y la socialización de los casos que se presenten, dicha mesa se reuniría periódicamente.



VII. ANEXOS

Anexo 1. Ejecución Presupuestaria Por Objeto de Gasto, *Del 01 de enero al 31 de octubre 2021 y proyecciones al cierre*

OBJETO	Presupuesto Inicial	Presupuesto Vigente	Presupuesto Ejecutado	% de Ejecución	Proyección al cierre
GASTOS	604,073,784.00	734,073,784.00	513,924,607.85	70%	220,149,176.15
2.1- REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	477,269,130.00	607,269,130.00	442,101,781.63	60%	165,167,348.37
2.2- CONTRATACION DE SERVICIOS	61,738,228.00	68,246,982.00	44,685,250.38	6%	23,561,731.62
2.3- MATERIALES Y SUMINISTROS	56,323,593.00	44,116,431.00	19,456,527.70	3%	24,659,903.30
2.4- TRANSFERENCIAS CORRIENTES	3,705,563.00	4,255,563.00	1,879,402.80	0%	2,376,160.20
2.6- BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	5,037,270.00	10,185,678.00	5,801,645.34	1%	4,384,032.66
2.7- OBRAS	-	-	-	0.00%	-
2.8- ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS CON FINES POLITICOS	-	-	-	0.00%	-
2.9- GASTOS FINANCIEROS	-	-	-	0.00%	-
APLICACIONES FINANCIERAS	-	-	-	-	-
4.1- INCREMENTO DE ACTIVOS FINANCIEROS	-	-	-	-	-
4.2- DISMINUCION DE PASIVOS	-	-	-	-	-
4.3- DISMINUCION DE FONDOS DE TERCEROS	-	-	-	-	-
TOTAL, GASTOS Y APLICACIONES FINANCIERAS	604,073,784.00	734,073,784.00	513,924,607.85	70%	220,149,176.15

Fuente: Sistema Integración Integrada (SIGEF)

* Ejecución al 31 de octubre 2021.



Anexo 2. Ingresos Por Servicios Ofrecidos, 2021

SERVICIOS OFRECIDOS	CANTIDAD	INGRESOS FINANCIEROS
Solicitud de Licencias	53	179,900.00
Renovación de Licencias	374	2,427,500.00
Duplicados de Licencias	4	6,000.00
Transferencia de Licencias	12	28,200.00
Derecho a Examen	140	564,600.00
Certificaciones	1830	2,854,500.00
Resolucion 3-91	48	1,234,176.32
Material Didáctico	110	42,750.00
Otros	222	7,345,927.07
TOTAL	2,793.00	14,683,553.39

Fuente: Departamento de Tesorería.

Anexo 3. Costo de Liquidación Por Compañías

Compañía	No. De cheque	Valor RD\$
Latinoamericana de Seguros	401	2,195,392.71
Unión de Seguros	01	139,129.15
Segna	416976	797,639.38
Intercontinental de Seguros	44230	2,003,000.11
Centro de Reaseguros Universal	21167617	37,816.50
Tropical de Seguros	21167618	35,830.71
La Principal de Seguros	21167619	5,938.63
La Isleña de Seguros	21167620	724,263.96
Interoceánica de Seguros	21167621	206,904.20
Seguros Antillana	416982	1,097,112.72
Total		7,243,028.07

Fuente: Dirección Financiera / División de Contabilidad



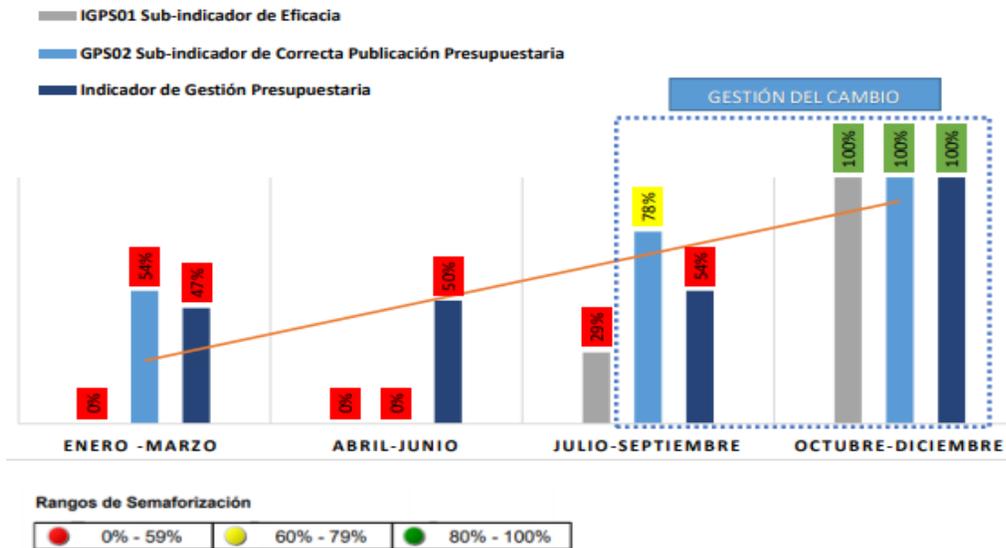
Anexo 4. Procesos de Compras, año 2021

PROCESO DE COMPRA	CANTIDAD DE PROCESOS	MONTO
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL (CD)	41	4,341,026.17
COMPRAS MENORES (CM)	51	28,637,269.27
COMPARACION DE PRECIOS (CP)	9	33,451,710.23
PROVEEDOR POR EXCLUSIVIDAD (PEOR)	2	106,300.00
PROCESO EXCEPCION PUBLICIDAD (PEPB)	5	2,174,585.36
TOTAL	108	68,710,891.03

Fuente: Departamento de Compras.

Anexo 5. Evidencias de Cumplimiento Indicadores de Gestión

Grafica 4. Comparativo Indicador de Gestión Presupuestaria



Fuente: elaborado por la Dirección de Planificación y Desarrollo a partir de los datos de la DIGEPRES.



