



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2022

I. RESUMEN EJECUTIVO	1
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	4
2.1. <i>Marco Filosófico Institucional</i>	4
a. <i>Misión</i>	4
b. <i>Visión</i>	4
c. <i>Valores</i>	4
2.2. <i>Base Legal y Funciones Esenciales de la Superintendencia de Seguros</i> 5	
2.3. <i>Estructura Organizativa</i>	11
a. <i>Estructura Organizativa</i>	11
b. <i>Principales funcionarios de la institución</i>	12
2.4. <i>Planificación Estratégica Institucional</i>	13
III. RESULTADOS MISIONALES	16
IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	35
4.1. <i>Desempeño del Área Administrativa y Financiera</i>	35
4.2. <i>Desempeño de Recursos Humanos</i>	43
4.3. <i>Desempeño de los Procesos Jurídicos</i>	49
4.4. <i>Desempeño de la Tecnología</i>	50
4.5. <i>Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional</i> ..	54
4.6. <i>Desempeño del Área Comunicaciones</i>	62
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	65
5.1. <i>Desempeño del Centro de Atención Al Usuario (CAU)</i>	65
5.2. <i>Desempeño de la Oficina de Acceso a la Información Pública</i>	69

VI.	PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	73
VII.	ANEXOS.....	78
	<i>a. Matriz de principales indicadores de gestión por procesos</i>	
	78	
	<i>b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)</i>	<i>79</i>
	<i>c. Resumen del Plan de Compras</i>	<i>80</i>

I. RESUMEN EJECUTIVO

Informe Semestral 2022

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 segundo informe semestral 2022. El referido documento versa sobre un consolidado de las ejecutorias del período enero-octubre 2022 y la proyección de los meses de noviembre y diciembre, en el deber de rendir cuentas.

En síntesis, las labores regulatorias ejecutadas por la SIS en el periodo en cuestión, contribuyeron a que el sector asegurador de la República Dominicana experimentará un incremento en las Primas Netas Cobradas de un 12.8% respecto a igual periodo del año anterior.

Con la visión de humanizar y eficientizar los servicios institucionales, hemos desarrollado acciones para la simplificación de los trámites y servicios institucionales, dentro de las cuales se enmarca la digitalización de varios procesos misionales y de apoyo.

Desarrollamos e implementamos 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, en intención de brindar a los asegurados, sector asegurador y a la ciudadanía en general, un servicio más adecuado, ágil y especializado.

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 4,499 emisiones de certificaciones de las cuales 4,315 corresponden a normales y 184 a rastreo, lo cual se traduce en un incremento en la producción de 57 % respecto a igual periodo del año anterior.

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 eficientizar las evaluaciones de los agentes y corredores. Durante el periodo en cuestión hemos expedido 2,220 servicios sobre licencias, esto incluye, renovaciones, duplicados y nuevas emisiones.

Recibimos setenta y ocho (78) Estados Financieros de las Compañías de Seguros y Reaseguros vigentes correspondientes al 1ro, 2do y 3er trimestres del año, 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 auditorias que realizamos a las compañías aseguradoras y reaseguradoras.

Al cierre del año en curso a través de nuestro Centro de Atención Al Usuario hemos atendido 14,336 solicitudes de usuarios.

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.

Por disposición del señor presidente, estamos ejecutando el programa de “Compensación y Asistencia a Propietarios de Vehículos asegurados, afectados por las inundaciones ocurridas en el Distrito Nacional y zonas aledañas” ocurrida el pasado 04 de noviembre. El gobierno dispuso, a través de la SIS, otorgar un bono de ayuda de hasta RD\$100,000 (Cien Mil pesos), para los afectados que demuestren los daños ocurridos a sus vehículos.

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 cumpliendo en tiempo, forma y contenido con los requerimientos de los órganos rectores de la administración pública.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1. *Marco Filosófico Institucional*

a. 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.

b. 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.

c. Valores

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: Implica un sumo compromiso moral de todo el personal vinculado directa o indirectamente con la institución.

Humanización: la institución se compromete a brindar un servicio dotado de cualidades humanas, como la empatía, solidaridad, afectividad, racionalidad, cortesía y respeto.



Honestidad: El compromiso institucional de actuar con transparencia, rectitud, responsabilidad y profesionalismo en respuesta a la confianza depositada a la institución.

Responsabilidad: Es un valor personal que observamos en todos los servidores. Significa ser responsable de sus actos dando el buen ejemplo.

Trabajo en equipo: Nuestro equipo e ideas claves se organizan de una forma determinada para lograr el objetivo común de la institución.

2.2. Base Legal y Funciones Esenciales de la Superintendencia de Seguros

Las competencias, atribuciones y funciones 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:

- 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;
- 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;



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



- Efectuar u ordenar cuantas notificaciones sean necesarias a los efectos del cumplimiento de esta ley;
- 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;
- 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;
- 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;
- Conceder autorización a los aseguradores para contratar en el exterior, seguros de líneas excedentes o reaseguros que no puedan obtenerse en el país;
- Conceder, expedir, denegar, suspender, cancelar o revocar, la licencia para operar en la República Dominicana, como intermediario a cualquier persona física o moral;
- 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;
- Intervenir o fiscalizar la liquidación, disolución o retiro de los aseguradores y reaseguradores;



- 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;
- Expedir certificaciones sobre asuntos que no sean de carácter confidencial;
- Organizar, convocar, celebrar y calificar exámenes para obtener licencias de intermediarios;
- Comparecer, representada por el Superintendente, ante las autoridades judiciales;
- Designar al funcionario que corresponda en los casos de las liquidaciones de las operaciones de seguros de los aseguradores, reaseguradores e intermediarios;
- 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;
- 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;
- Llevar un registro continuamente actualizado de todos los accionistas de las compañías de seguros y reaseguros;
- Designar un gerente o administrador en caso de que una compañía de seguros o reaseguros entre en un proceso de iliquidez o insolvencia que ponga en peligro su existencia;



- 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;
- 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:

- Certificación de Información de Aseguradoras, Reaseguradoras e Intermediarios
- Consultas de Intermediarios
- Verificador de Catálogo
- Certificación de Seguros Generales
- Certificación de Seguros De Vida
- Certificación de Seguros De Fianzas
- Duplicado de Certificación
- Licencia Agente General
- Licencia Agencia Local
- Licencia Agente Local Físico
- Licencia Ajustador de Seguros Moral
- Licencia Ajustador de Seguros Persona Física
- Licencia Corredor Persona Física
- Licencia Corredor Moral
- Licencia Corredor de Reaseguros
- Licencia de Agente de Persona-Vida



b. Principales funcionarios de la institución

- **Josefa A. Castillo**
Superintendente de Seguros
- **Francisco E. Campos**
Intendente de Seguros
- **Juan Manuel Hernández Buret**
Director Jurídico
- **Martha Perallón**
Directora de Recursos Humanos
- **Darío Caminero**
Director de Comunicaciones
- **Estefany Pujols**
Directora de Planificación y Desarrollo
- **Laura de Luna**
Encargada de la Oficina de Acceso a la Información (OAI)
- **Domingo Castro Castro**
Director Financiero
- **Victor Pérez Escotto**
Director de Tecnologías de Información y Comunicación
- **Cesario Santana**
Director Administrativo
- **Jesús B. Montero**
Encargado del Departamento de Compras y Contrataciones
- **Larissa Llibre Tejada**
Encargada del Departamento de Atención al Usuario
- **José Armando González**
Encargado del Departamento Revisión y Análisis de las Operaciones
- **Joaquín E. Hurtado**
Director Técnico de Seguros y Reaseguros



- **Eliana Díaz**
Directora de Control y Supervisión
- **Arnulfo Rodríguez Veras**
Director de Estudios del Sector Seguros
- **Anner Victoriano**
- Director Interino de ESFOSIS

2.4. Planificación Estratégica Institucional

El Plan Estratégico Institucional o PEI es un plan de mediano plazo, que expresa las políticas, objetivos y prioridades a nivel sectorial e institucional. Establece prioridades, objetivos, metas y requerimientos de recursos de los órganos y organismos del Sector Público para un período de cuatro años, debiendo ser consistentes con la Estrategia de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público. En ese tenor se ha realizado PEI de la Superintendencia de Seguros 2021-2024, de conformidad con la Ley 498-06 y su Reglamento de Aplicación No. 493-07. Este documento es consistente con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END Ley 1-12), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Programa de Gobierno.

Nuestro PEI es utilizado como el principal instrumento de gestión para priorizar objetivos y asignación de recursos, previsión de sinergias interinstitucionales y programación físico-financiera de la producción institucional de la Superintendencia.

Debajo podrán visualizar los ejes estratégicos con sus respectivas estrategias:



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2021-2024 SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS		
GRAN OBJETIVO ESTRATÉGICO	EJES ESTRATÉGICOS	RESULTADOS ESTRATÉGICOS
<p>Dirigir la Superintendencia de Seguros de la República Dominicana en conformidad con su misión institucional, bajo los principios de transparencia, eficiencia y humanización.</p>	<p>Eje Estratégico 1: Fortalecimiento Institucional</p>	1.1 Estructuras organizativas funcionales y de cargos aprobadas e implementadas.
		1.2 Marco Legal institucional para la gestión del mercado asegurador revisado y actualizado.
		1.3 Modelo institucional basado en procesos como base para el sistema de gestión de la calidad desarrollado.
		1.4 Mejorando el posicionamiento estratégico institucional en la sociedad a través del fortalecimiento de la imagen corporativa.
		1.5 Mejorando el nivel de Profesionalización de los Servidores públicos de la institución.
		1.6 Reduciendo el uso del papel y promoviendo el uso de energías renovables.
	<p>Eje Estratégico 2: Desarrollo y Aplicación de Mecanismos e Instrumentos Para la</p>	1.7. Tecnología adecuada a las necesidades de la institución para la mejora de los servicios, la



	<p>Gestión Eficiente del Mercado Asegurador</p>	<p>seguridad e integridad de la información.</p>
		<p>1.8. Sistema de Inspección y fiscalización ampliado y eficientizado.</p>



III. RESULTADOS MISIONALES

Las labores regulatorias ejecutadas por la SIS al cierre del año 2022, contribuyeron a que el sector de Seguros y Fianzas de la República Dominicana experimentará un incremento interanual en términos de volumen de Primas Netas Cobradas de un 12.8% respecto a igual periodo del año anterior. El detalle de primas cobradas, no exoneradas y exoneradas, por mes es presentado en el Cuadro No. 1.

Cuadro No. 1
República Dominicana:
Primas Netas Cobradas al cierre del año 2022 por Meses
Valores en millones de RD\$

Mes	Exonerada	No Exonerada	Totales de Primas Netas y Exoneradas	Porcentaje (%) Primas Exoneradas
Enero	2,469	3,918	6,386	39%
Febrero	2,803	4,653	7,456	38%
Marzo	2,952	7,208	10,159	29%
Abril	2,770	4,985	7,755	36%
Mayo	2,960	4,454	7,414	40%
Junio	2,976	5,280	8,260	36%
Julio	3,023	5,322	8,345	36%
Agosto	3,344	4,865	8,209	40%
Septiembre	3,235	4,699	7,935	40%
Octubre*	3,135	4,912	8,048	39%
Noviembre*	3,214	4,835	8,049	40%
Diciembre *	3,517	5,496	9,014	39%
Total	60,639	36,407	97,046	37%

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

Fuente: Dirección de Estudios del Sector Seguros.

En lo referente a la distribución del total de Primas Netas Cobradas en el sector de seguros y fianzas de la República Dominicana en el



periodo comprendido en cuestión, los ramos que generaron un mayor volumen de PNC fueron “Incendio y aliados” 25.8%, “Salud” 25.6% y “Vehículos de Motor” 21.7%, respectivamente. Esta información se presenta con mayor lujo de detalles en el Cuadro No. 2.

Cuadro No. 2
República Dominicana:
Primas Netas al cierre del año 2022 por Ramos
Valores en millones de RD\$

Ramo de Seguros	Exoneradas	No Exoneradas	Totales de Primas Netas y Exoneradas	Porcentaje (%) de Primas Exoneradas
Vida Individual	0.05	385	385	0.0%
Vida Colectivo	8,672	6,296	14,969	57.9%
Salud	24,864	19	24,884	99.9%
Accidentes Personales	12	694	707	1.8%
Incendio y Aliados	1,651	23,428	25,080	6.6%
Naves Marítimas y Aéreas	2	928	931	0.3%
Transporte de Carga	39	1,281	1,321	3.0%
Vehículos de Motor	87	20,953	21,040	0.4%
Agrícola y Pecuario	807	1,725	807	100%
Fianzas	62	4,926	1,787	3.5%
Otros Seguros	205	185	5,131	4.0%
Total	60,639	36,407	97,046	37.5%

(*) Cifras proyectadas para el último trimestre del año 2022.

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 durante el año 2022, hemos estado trabajando 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, 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 del año 2022. De igual forma, fueron realizados los boletines anuales del sector para el periodo 2019, 2020 y 2021.

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 2022:

PRODUCCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS FINANCIERO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022	
<i>Producto</i>	<i>Cantidad de informes</i>
<i>Informe financiero consolidado</i>	1
<i>Informes financieros auditados por compañía</i>	33
<i>Informes financieros trimestrales por compañía</i>	130
<i>Informe financiero consolidado por trimestre 2022</i>	1
<i>Informes financieros de reaseguradores extranjeros</i>	35
Total	200

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

Recibimos treinta y cuatro (34) Estados Financieros auditados correspondientes al 31 de diciembre del 2021 de las Compañías de Seguros y Reaseguros los cuales deben remitirse a más tardar el 30 de abril del año 2022, de acuerdo a la Ley 146-02 sobre Seguros y Fianzas. Estos estados se reciben del Departamento de Análisis Financiero y Estadística quienes se quedan con un ejemplar para sus análisis, constituyéndose en la base de las auditorias que se realizan a las compañías aseguradoras y reaseguradoras.



Recibimos veinte nueve (29) Estados Financieros, de las Compañías de Seguros y Reaseguros vigentes, correspondientes al 1er Trimestre del año 2022, los cuales fueron remitidos por el Departamento de Análisis Financiero.

Recibimos veinte (20) Estados Financieros, de un total de treinta y tres (33) Compañías de Seguros y dos (2) Compañías de Reaseguros, correspondientes al 2do Trimestre del año 2022, debidamente analizados. Representando el 57% del total de compañías existentes y vigentes. Estos estados se reciben del Departamento de Análisis Financiero y Estadística quienes se quedan con un ejemplar para sus análisis, constituyéndose en la base de las auditorias que se realizan a las compañías aseguradoras y reaseguradoras.

Recibimos treinta y cuatro (34) Estados Financieros correspondientes al 2do Trimestre del 2022, de las Compañías de Seguros y Reaseguros los cuales deben remitirse a más tardar el 31 de julio del año 2022, de acuerdo a la Ley 146-02 sobre Seguros y Fianzas. El 97% del total de las compañías.

Recibimos veinte nueve (29) Estados Financieros, de las Compañías de Seguros y Reaseguros vigentes, correspondientes al 3er Trimestre del año 2022, los cuales fueron remitidos por el departamento de Análisis Financieros. Un 83% del total de las compañías

Estos estados se reciben del Departamento de Análisis Financiero y Estadística quienes se quedan con un ejemplar para sus análisis, constituyéndose en la base suplementaria de las auditorias que se realizan a las compañías aseguradoras y reaseguradoras.

Finalizamos las revisiones extra situ, de riesgos puntuales mediante requerimientos por comunicaciones a 35 compañías aseguradoras sobre la actualización de los datos generales de los gerentes y consejos administrativos y la actualización del registro mercantil,



para un total de 70 requerimientos, ejecutándose asimismo la revisión in situ para completar 8 Compañías Aseguradoras.

Aprobamos un total de cuatro (4) solicitudes para aumento de capital, cancelaciones, transferencias y/o suscripciones de acciones, tramitados al departamento correspondiente para cumplir con lo considerado en este caso.

Otorgamos veintidós (22) prórrogas para los envíos de estados financieros de las Compañías de Seguros.

Trabajamos comunicaciones denominadas DI, identificados así, en el cronológico del departamento, desde el No. 001 hasta el No. 260, sobre requerimientos y solicitudes internas, a los diferentes departamentos con los que interactuamos.

Elaboramos comunicaciones de colaboraciones interinstitucionales para el desenvolvimiento de los trabajos.

Realizamos exhortaciones de mejoras mediante reuniones, comunicaciones formales y correos electrónicos a las compañías aseguradoras, reaseguradores e intermediarios de seguros.

Recibimos 96 requerimientos de los corredores morales, sobre reporte de comisiones y EEFF.

Aprobamos un total de una (1) solicitud para aumento de capital de igual número de Corredor Moral.

Otorgamos (2) Prorrogas, sobre remisión de EEFF a igual número de Corredores Morales.

Al cierre del periodo, tenemos programado concluir las revisiones in situ a 4 corredores morales, sobre sus operaciones al año 202.

Hemos iniciado el trabajo de consolidación en la reforma de la Ley 146-02, los siguientes aspectos:



- Fortalecimiento del Regulador
- Solvencia II
- Reservas, Contabilidad e Indicadores.

Se realizaron 12 revisiones del Programa de Inspección/Supervisión Basado en Riesgos, para un 80% del cumplimiento en este aspecto de revisiones contenido en el Plan Anual de Inspección 2022. Asimismo, se completaron las revisiones in Situ a 8 compañías aseguradoras a las operaciones del año 2020-2021.

Se realizaron revisiones extra situ de requerimientos puntuales mediante comunicaciones a 35 compañías aseguradoras sobre la actualización de los datos generales de los gerentes y consejos administrativos, la actualización del registro mercantil y registro de ONAPI, cambios en el capital, cancelaciones de certificados financieros y cambios en los balances de las cuentas catastróficas, según el catálogo de cuentas de uso obligatorio para Aseguradoras y Reaseguradoras, lo que totalizo 72 rutinas de inspecciones basado en riesgos para operaciones entre julio y octubre del año 2022.

Se realizaron (4) cuatros inspecciones especiales, (3) tres en relación a liberación de reservas catastróficas para hacer frente a siniestros del Huracán Fiona y (1) una para confirmación de dato de domicilio de igual número de compañía aseguradora.

Realizamos cuatro (4) supervisiones consolidadas de seis (6) planeadas en colaboraciones interinstitucionales para el desenvolvimiento de los trabajos en relación a riesgos de discapacidad y sobrevivencia.

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

Realizamos veinticinco (25) comunicaciones dirigidas a las compañías de seguros, reasegurados y partes interesadas.



Luego de analizar y estudiar diversos modelos de pólizas sometidos por distintas aseguradoras, las mismas fueron aprobadas.

Se remitieron veintisiete (27) memorándum a los diversos departamentos atendiendo a solicitudes de estos.

Tres (3) compañías aseguradoras se presentaron a esta Superintendencia de Seguros a actualizar sus Fondos de Garantía sobre la base de sus primas retenidas.

Mediante comunicación solicitamos a todas las compañías aseguradoras (35) la remisión en formato digital, de todas las condiciones generales, particulares y tarifas con las cuales están mercadeando todos sus productos ya que vamos a crear un archivo digital de todas las pólizas que están siendo utilizadas en el mercado nacional.

Se revisaron 27 expedientes de solicitudes de registros y renovaciones de reaseguradores aceptados no radicados los cuales fueron analizados en la Departamento de Reaseguros.

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 efficientizar las evaluaciones de los agentes y corredores. El año 2022 hemos expedido 2,220 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 recibiendo a los reclamantes de las compañías en proceso de liquidación, verificando las reclamaciones, las sentencias, asistiendo legalmente en las reclamaciones litigantes, desembargando cuentas embargadas, entre otras.

Continuaremos trabajando para que se proceda a la finalización de liquidación de todas estas compañías bajo este proceso durante esta gestión.

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.

Al cierre del año 2022 hemos realizados pagos según detallaremos a continuación:

SEGUROS CONSTITUCION:

- Devolución de prima no consumida RD\$770,709.76
- Talleres RD\$ 193,710.70
- Reclamaciones RD\$17,418,856.84
- Honorarios profesionales RD\$1,453,891.79
- Comisiones a Intermediarios RD\$247,990.19
- Operaciones en general RD\$13,553,018.67

Hemos realizados 129 descargos y acuerdos de pagos para base legal de los mismos.



**OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS CORRESPONDIENTES
EN EL PERIODO ENERO-OCTUBRE 2022:**

- Revisión de 96 cuentas por pagar de reclamaciones a la oficina de abogados
- Actualización y revisión de los reaseguradores y coaseguradores
- Rastreo de caso de vehículo en la DGII.
- Atención presencial a 194 clientes
- Emisión de 320 correspondencia interna y externa
- 57 informes de banco, cuentas por pagar y otros informes
- 24 conciliaciones bancarias
- Resumen de inversiones intereses y cuentas corrientes y de ahorros
- Elaboración de 20 informes técnicos

Seguimiento al caso de TUNC con el personal de THB, el caso está sin novedad, información prestada al bróker THB, requeridos nuevamente en el mes de enero 2022. Estamos pendientes de las negociaciones finales, el caso está en tribunales, aguardamos el desenlace del mismo a través de los abogados encargados.

Actualización de resumen de 22 casos enviados por el Sr. Amaury Valverde, para la negociación de los casos del Abogado Johnny Valverde, para establecer el próximo paso a seguir en referente a estas negociaciones. El Sr. Amaury en representación de la oficina de abogados, solicita se comuniquen al respecto para ellos establecer la acción correspondiente.



Entrega y registro de 32 facturas del trabajo realizado del registro de las facturas de los abogados de Seguros Constitución, en el caso especial del resumen de Herasme y Asociados.

Información a AMWINS Global Risks a la Sra. Iba Legacy sobre solicitud de información de las empresas en liquidación: Comercial de Seguros: La Superintendencia dictó la resolución No.02-2018, de fecha 5 de marzo del 2018, mediante la cual revocó la licencia para operar en todos los ramos de seguros en el territorio nacional. Sostenida en los motivos especiales de haber comprobado un déficit constante en la inversión de las reservas, incumpliendo lo que establece la Ley 146-02 sobre las reservas que debe constituir una aseguradora para hacer frente a sus compromisos económicos, bienes inmuebles no respaldados sin título de propiedad, por una reiterada falta de liquidez y cesación de pagos de reclamos. El proceso de liquidación no ha iniciado, por falta de activos para hacer frente a sus pasivos.

SEGUROS SEGNA, S.A.:

- Se han realizados pagos por servicios por valor RD\$ 618,454.57
- Devolución de prima no consumida RD\$11,700.00

LA COMERCIAL, S.A.:

- No se han realizados pagos por falta de activos

UNION DE SEGUROS, S.A.:

- Se han realizados pagos por servicios por valor RD\$1,492,933.50 y por honorarios 32,600.00
- Siete (07) Notificaciones



Damos seguimiento conjuntamente con los abogados externos, nuestro Depto. legal y la Dirección Jurídica a los levantamientos de embargos en las instituciones bancarias y transando los casos con procesos judiciales y los que han obtenido alguna sentencia favorable.

Estamos recuperando y ubicando bienes inmuebles y muebles de las compañías bajo este proceso de liquidación forzosa y formando un sistema contable general para ser aplicado a cada una de las compañías de forma independiente y a la vez consolidado.

A través de nuestro Departamento de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo se realizaron las actividades que a continuación se describen:

Durante el año 2022 recibimos las siguientes solicitudes que fueron despachadas y concluidas con la entrega al área interna, usuario u organismo solicitante, a saber:

TRÁMITE	SOLICITANTE	CANTIDAD	ESTATUS
Debidas Diligencias	Dirección Jurídica	52	Despachadas
Validación Renovación de Licencias Corredores Físicos y Morales	Departamento de Licencias	217	Despachadas
Designación de Oficial de Cumplimiento	Usuario regulado	45	Reportados/archivados
Requerimientos confidenciales	Ministerio Público: PEPCA/PGR y otras fiscalías	1,077	Solicitadas a los oficiales de cumplimientos de las 33 aseguradoras



(fase investigación)	a nivel nacional		con un plazo de 10 días para contestar.
Requerimientos confidenciales (RESPUESTAS)	PEPCA/PGR	1,077	Despachados
Actualizaciones de Registro Mercantil	Usuario regulado	86	Archivado
Auditorias	Corredores Físicos y Morales	42	Archivadas
Reporte de ROS/RTE	Usuario regulado	2,887	Respondidos y archivados
Correo consultas	Usuario regulado	315	Respondidas
Consultas telefónicas	Usuario regulado y departamentos y direcciones internas	3,487	Respondidas

Constantemente, el Departamento de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo asiste a las demás Direcciones y/o Departamentos de esta superintendencia, de manera que tengamos siempre disponible para la ciudadanía, instituciones, organismos y sujetos obligados la información actualizada, y que dicha organización nos permita ejercer nuestra labor de supervisión eficientemente. Asimismo, el departamento maneja las consultas que masivamente los sujetos obligados remiten o plantean mediante los diferentes canales de acceso.

Filtramos en los expedientes creados en la gestión pasada áreas de mejora para convertirlas en mejores prácticas.

Hasta la fecha el porcentaje de entregas de auditorías en materia PLAFT, ha sido mayor a años anteriores, lo que supone un mayor cumplimiento de parte de nuestros sujetos obligados.



Apoyamos el proceso de actualización de la Ley núm. 146-02, sobre Seguros y Fianzas: con ello buscamos, no sólo tener una ley actualizada y robusta, sino, además, incorporar los Principios básicos de seguros, los cuales conforman los corolarios sobre los que se basan los estándares internacionales en materia de seguros. Actualmente son 28 principios, que incorporándolos fortalecemos la solvencia financiera de las aseguradoras, garantizamos la idoneidad moral de los accionistas, máxime en un sector donde la reputación es el mayor activo intangible que existe. Además nos permite incorporar la Supervisión Basada en Riesgos, que no solo está llamada a ser implementada de cara al cumplimiento de la Ley núm. 155-17 sobre prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, sino que nos permite enfocar los recursos a identificar y mitigar los diferentes tipos de riesgos que afronta el sector asegurador (riesgos como: solvencia, operativos, reclamos, técnicos, reputacional, de contagio, legales, impositivos, del regulador y de lavado de activos, entre otros), de manera temprana y preventiva. Nuestro rol no es cerrar compañías, nuestro rol como regulador y supervisor es darles seguimiento, acompañarlas y monitorearlas para que siempre estén solventes y puedan responder oportunamente a los asegurados.

La reforma de la ley nos llevará a establecer acuerdos con otros reguladores de los países miembros de ASSAL (Asociación de Superintendencias de Seguros de América Latina) y de la IAIS (por sus siglas en inglés International Association of Insurance Supervisors, traducido al español como la Asociación Internacional de Superintendencias de Seguros), a la cual pertenecemos, pero sólo como asistentes, pero con quienes no tenemos acuerdos de cooperación por la Ley que ahora mismo nos rige.



Implementación de la Ley núm. 155-17 sobre Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, donde jugamos un papel predominante no sólo como sector, sino en el resultado del país frente al GAFILAT (Grupo de Acción Financiera de América Latina) quienes nos evalúan.

- Frente a la evaluación llevada a cabo en el período 2017-2018 y cuyo informe salió en el 2018, las tareas que le quedaron al sector seguros son realmente retadoras. Transformar la cultura de nuestros sujetos obligados, conocer los riesgos, capacitarlos, implementar la gestión de prevención del riesgo de lavado de activos nos produce grandes retos, más aún, teniendo a puertas una Evaluación Nacional de Riesgos, donde por primera vez participaremos al no ser tenidos en cuenta en la evaluación del 2014 por falta de diligencia de la gestión de ese momento. Todo esto tiene un impacto para el sector de seguros y para el país en general.
- Tenemos al día todas las comunicaciones, consultas y requerimientos confidenciales o no que a la fecha nos han elevado.
- Sensibilización notoria en la capacitación en torno a nuestro marco regulatorio.

Como resaltamos en los logros anteriormente enunciados, la tasa de incumplimiento en este periodo de renovación de licencias ha sido baja en relación a años anteriores, sin embargo, aún quedan brechas de incumplimiento, y este se debe, a que todavía no contamos con una cultura arraigada de cumplimiento, en lo que estamos trabajando arduamente, pero para lo que requerimos más recursos económicos en todos los aspectos.



Al cierre del año 2022 en los meses Noviembre-Diciembre, tenemos previsto alcanzar los siguientes objetivos, de hacerlo, estaríamos logrando el 100% de las metas propuestas, y trabajando en aras de efficientizar los procedimientos internos, para facilitar al usuario los servicios al mismo tiempo que se combate con eficiencia el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo y financiamiento de proliferación de armas de destrucción masiva, evitando que activos, valores y dineros provenientes de esos ilícitos penetren el sector seguro, y estos son:

- Cerrar el proceso de Auditoría Externa, aplicando las sanciones a quien no haya cumplido, conforme el procedimiento sancionador administrativo.
- Implementar la Supervisión Basada en Riesgo en los Seguros de Vida enviado en julio por GAFI.
- Emitir las normativas sancionatorias.
- Actualizar la normativa sectorial.
- Dar seguimiento y culminar el proceso con la Unidad de Análisis Financiero (UAF) de la Evaluación Nacional de Riesgo para el Sector Seguros.
- Afianzar en el sector asegurador la cultura de PLA/FT.

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.



A través de nuestra Escuela de formación (ESFOSIS) realizamos lo siguiente:

En el periodo en cuestión se impartieron 3 cursos "Aspirantes a Corredores ". Esta iniciativa fue concebida como un plan piloto que procura preparar a los aspirantes a agentes y corredores con miras a reducir la brecha de deserción en los exámenes para obtener licencia a la vez que entregamos un intermediario con una base técnica adecuada al emprendimiento. Más de 100 personas tomaron esta capacitación, 60 mujeres y 40 hombres.

Otras capacitaciones realizadas:

- Diplomado en Seguros y Riesgos
- Curso en Seguros y Riesgos.
- Curso Aspirante a Agentes y Corredores.
- Cursos en Prevención de Lavado de Activos.
- Curso Gestión Ejecutiva de Seguros.

También se realizaron cursos en Santiago y la Romana sobre Principios básicos del seguro, Prevención de lavado de activos y Nociones actuariales del seguro. Dirigido a fortalecer el ejercicio profesional, robustecer los conocimientos y explorar nuevas tendencias y campos de la actividad aseguradora.

En mayo pusimos en marcha el diplomado en seguros y riesgos que actualmente cuenta con una matrícula de 80 personas, 50 hombres 30 mujeres.

La reciente participación el 22 de junio de este año en el primer evento de ALACES, TALKS 2022. Un evento internacional que reunió una audiencia virtual con más de 780 conexiones distribuidas



en 17 países donde fuimos invitados como panelista con el tema "Seguros ambientales y su importancia en el sector asegurador".

Trabajamos diferentes propuestas de Acuerdo interinstitucional con: INFOTEP, CAPAGEFI, INTEC, DOMINICO AMERICANO.

Participamos en el primer Diplomado Internacional de Riesgos Agropecuario organizado por la DIGERA, contando con la participación de experimentados expertos de organismos internacionales de Centro América y el Caribe, Cepal-CAC (Consejo Agropecuario Centro Americano), Instituto de Investigación Agraria, México, entre otros.



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.
- Hemos programado, coordinado y supervisado la prestación de los servicios básicos requeridos, en lo referente al suministro, correspondencia, mantenimiento y transporte.
- Se ha programado y supervisado la ejecución de las operaciones de compras, rigiéndonos por la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones con Modificaciones de la Ley 449-06, apoyándose en los manuales de procedimientos para las diferentes modalidades de compras, velando porque se cumplan las normas y procedimientos fijados por su órgano rector.
- Se ha dado seguimiento a los proveedores para una mejor eficiencia en la entrega de los servicios contratados.
- Experimentamos una reducción significativa en el consumo de materiales y suministro de más del respecto a igual periodo del año anterior.
- Mejoramos en la medida de lo posible 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 del Departamento 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.
- 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 asistido emergencias médicas 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 244 procesos, los cuales ascienden a un monto total de RD\$ 155,983,528.97, 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 30 de junio 2022 por un importe de RD\$29,202,411.00; correspondientes a la cuenta de Construcción en Proceso, dicho importe no está sustentado con los documentos justificativos, así lo expreso la Cámara de Cuentas en su informe 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 CHEQUE	MONTO BRUTO RD\$	RET. ISR	MONTO NETO RD\$
28/10/2009	53446	5,625,000.00	28,125.00	5,596,875.00
19/05/2010	53629	5,625,000.00	28,125.00	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	4,515,255.00	22,576.00	4,492,679.00
Total, RD\$		29,349,156.00	146,745.00	29,202,411.00

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

Liquidaciones Por Cobrar:

Al 31 de octubre del 2022, esta cuenta tiene un balance ascendente a RD\$775,659,602.46 (setecientos setenta y cinco millones seiscientos cincuenta y nueve mil seiscientos dos pesos con 46/00), según detalle en el siguiente cuadro:

Cuentas por Cobrar

NO. CUENTA	DESCRIPCION	VALOR RD\$
1020271	CUENTAS POR COBRAR TESORERIA VIA FINANZAS	763,832,056.50
1020272	ASIGNACION PRESUPUESTARIA POR IMPUTAR VIA TES	10,945,073.76
1020367	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	98,815.81
10204	CUENTAS POR COBRAR COMPAÑÍA EN LIQUIDACION	783,656.39
TOTAL LIQUIDACION Y CUENTAS POR COBRAR		775,659,602.46



El balance correspondiente a RD\$763,832,056.50 se arrastra de años anteriores y corresponde a un 30% el cual está estipulado según la ley 146-02 que establece que se cobre el 30% del ITBIS de las compañías de Seguros. Dicho valor corresponde a las cuentas por cobrar a Hacienda, y el valor de RD\$10,945,073.76 (Diez millones novecientos cuarenta y cinco mil setenta y tres pesos con 76/100) corresponde a la cuenta por imputar Tesorería.

AL 31 de octubre del 2022 el monto de RD\$98,815.81 (Noventa y ocho mil ochocientos quince pesos con 81/00) corresponde la compañía Tropical de Seguros c. por A.

En este renglón el monto de RD\$783,656.39 (Setecientos ochenta y tres mil seiscientos cincuenta y seis pesos con 39/100) el 1% equivalente a RD\$7,878.42 (Siete mil ochocientos setenta y ocho pesos con 42/100) corresponde a las COMPAÑÍA ALEMANA DE SEGUROS y el valor de RD\$775,777.97 (Setecientos setenta y cinco mil setecientos setenta y siete pesos con 97/100) equivalente a 99% a la Compañía SEGUROS DHI-ATLAS.

COMPAÑIAS EN LIQUIDACION	VALOR RD\$
COMPAÑÍA ALEMANA DE SEGUROS	7,878.42
COMPAÑÍA SEGUROS DHI-ATLAS	775,777.97
Total cuentas por cobrar compañías en liquidación	783,656.39

CUENTAS POR PAGAR

Al 31 de octubre 2022, las cuentas por pagar tienen un balance ascendente a RD\$6,100,300.81 (Seis millones cien mil trescientos pesos con 81/100) de los cuales el 12 % ascendente a RD\$695,048.51 (Seiscientos noventa y cinco mil cuarenta y ocho pesos con 51/100)



corresponde a facturas que poseen número de crédito fiscal discontinuado, a continuación, detalle de las mismas:

FECHA	FACTURA NO	PROVEEDOR	VALOR RD\$
2/9/2014	A01001001150001098	ODELPA GRAN ALMIRANTE	72,054.53
14/12/2015	A01001001150001305	SUPLECA COMERCIAL	547,130.60
16/12/2015	A01001001150000054	ASHVALSOPH INVSTIMENTS	11,328.00
23/03/2017	A01001001150000017	FARMACIA MONTESINO	27,439.38
18/04/2017	A01001001150000016	FARMACIA MONTESINO	37096.00
Total cuentas por pagar años anteriores			695,048.51

El 4 % de las cuentas por pagar al 31 de octubre 2022, equivalente a RD\$260,511.76, (Doscientos sesenta mil quinientos once pesos con 76/100) corresponde al año 2020, según detalle:

FECHA	FACTURA NO	PROVEEDOR	VALOR RD\$
18/12/2020	B1500000005	REYNA ISABEL RODRIGUEZ	260,511.76
Total cuentas por pagar correspondiente al año 2020			260,511.76

El 84% de las Cuentas por Pagar al 31 de octubre 2022, equivalente a RD\$5,144,740.54 (Cinco millones ciento cuarenta y cuatro mil setecientos cuarenta pesos con 54/100) corresponden al año actual (2022). Según detalle:

FECHA	FACTURA NO NCF	PROVEEDOR	VALOR RD\$
28/03/2022	B1500000135	GEDESCO, SRL	6,956.37
7/7/2022	B1500000689	D'LICIANTHUS FLO Y F SRL	175,000.01



22/9/2022	B1500000129	SOCIEDAD DOM. DE ABASTEC.	1,250,008.22
20/9/2022	B1500000131	XIOMARA AMPARO ESPAILLAT	33,060.71
14/10/2022	B1500000009	CONSTRUCCIONES MARVICSUR	33,040.00
17/10/2022	B1500002836	GTC INDUSTRIAL	315,473.00
18/10/2011	B1500000293	CONGRESOS EVENTOS Y SEMIN	458,196.87
20/10/2022	B1500000160	GEDESCO, SRL	179,999.56
25/10/2022	B1500004387	EDITORA EL NUEVO DIARIO	90,418.68
25/10/2022	B1500005557	EDITORA HOY SAS	98,996.10
25/10/2022	B1500000132	XIOMARA AMPARO ESPAILLAT	33,060.71
26/10/2022	B1500001389	CENTROXPRT STE SRL	68,749.59
26/10/2022	B1500000031	SERVIGLOB	1,886,676.70
26/10/2022	B1500000495	ESC ALTA DIRECCION BERNA	110,000.00
28/10/2022	B1500000147	PPS PEST PROTECT SOLUCIONS	18,549.00
31/10/2022	B1500000071	BAESA MULTISERVICE SRL	386,555.02
Total cuentas por pagar correspondiente al año 2022			5,144,740.54

Durante el periodo julio-octubre 2022, cumplimos con el procedimiento de todos los pagos solicitados, por la Dirección Administrativa y la Alta Gerencia, desarrollamos las actividades siguientes:

- Garantizamos la disponibilidad de los recursos del presupuesto para los pagos de los compromisos de la institución.
- Elaboramos los informes de la ejecución presupuestaria mensual, por actividad versión física y digital.

En cuanto a recursos se refiere, en este período, la Institución tuvo asignaciones presupuestarias por Seiscientos Diecisiete Millones



Setenta y Tres Mil Setecientos Ochenta y Cuatro pesos con 00/100 (RD\$ 617,073,784.00), tanto por el Fondo 100 como por las Recaudaciones o Fondo 9998 como presupuesto inicial.

Fueron asignados Setenta y Tres Millones Trecientos Veinte Mil Seiscientos Treinta con 09/100 (RD\$ 73,320.630.09) adicionales por disponibilidad de años anteriores. Para un presupuesto vigente de Seiscientos Noventa Millones Trecientos Noventa y Cuatro Mil Cuatrocientos Catorce pesos con 09/100 (RD\$ 690,394,414.09)

De los cuales fueron ejecutados Quinientos Siete Millones Ochocientos Setenta y Ocho Mil Quinientos Sesenta y Siete con 09/100 (RD\$ 507,878,567.09), y disponible sin ejecutar a la fecha Cientos Ochenta y Dos Millones Quinientos Quince Mil Ochocientos Cuarenta y Siete con 00/100, (RD\$ 182,515,847.00), correspondiente al Fondo de Captación Directa. (Recaudaciones) y Fondo 0100.

4.2. Desempeño de Recursos Humanos

En este periodo como parte de las asignaciones diarias se procesaron las certificaciones laborales, los permisos, comunicaciones salientes, así como circulares y vacaciones otorgadas entre otras funciones de las misma.

Se realizó un taller de Inducción del Personal, donde se habló acerca de los objetivos, misión, visión y valores de la superintendencia de Seguros, se orientó a los colaboradores sobre los procesos internos, vacaciones, licencias, permisos, amonestaciones, código de vestimenta. (deberes y derechos).

Por otro lado, estamos trabajando con los manuales y políticas de la Dirección de Recursos Humanos en cumplimiento con las Normas Básicas Control Interno (NOBACI) en conjunto con la Dirección de Planificación.



De estos ya tenemos listo:

- Manual de Reclutamiento y Selección
- Evaluación del Desempeño y Capacitación
- Clima Laboral

Tenemos en proceso los siguientes manuales:

- Inducción
- Capacitación
- Desvinculación
- Manual de Compensación y Beneficios

La Dirección de Recursos Humanos, trabaja para lograr el alcance de las metas establecidas en base al cumplimiento del plan estratégico institucional y POA.

a. Departamento de Reclutamiento y Selección

El objetivo principal de este subsistema es establecer los principios, normas, metodología y procedimientos técnicos que regirán las políticas, para atraer y captar ciudadanos con vocación de servicio, capacidad e idoneidad, que puedan brindar servicios públicos de calidad, que permitan satisfacer las demandas de los usuarios.

Este subsistema permite que las instituciones puedan contratar los candidatos idóneos para cada área. Sin embargo, actualmente en la Superintendencia este subsistema comenzó a ponerse en marcha a partir del 1 de enero de la manera correspondiente para que se encaminen a cumplir los objetivos de la institución.

Elaboramos el Manual de Reclutamiento y Selección, el cual se encuentra en proceso de validación. Este Manual fue realizada bajo el reglamento 251-15 de Función Pública, donde se establecen las



normas y requerimientos para la realización de Reclutamiento y Selección de Personal para la carrera administrativa, estos cargos son obligatorios a partir del grupo ocupacional No. III hasta el grupo ocupacional No. V.

El 30 de marzo el MAP nos aprobó la propuesta de la escala salarial que sometimos.

b. Departamento Evaluación Desempeño y Capacitación

Hemos logrado ejecutar el 95% de nuestro plan de capacitación aprobado por el INAP con la capacitación de 827 colaboradores, de los cuales 527 mujeres y 300 hombres.

Capacitaciones

Inducción a la Administración Pública INAP	Código del evento 04-2-170-22-01-V
Inteligencia Emocional INAP	04-259-171-22-01-V
Trabajo en Equipo INAP	04-260-172-22-01-V
Ortografía y Redacción	04-5-232-22-01-V
Redacción y Presentación de Informes Técnicos	04-6-233-22-01-V
Excel Básico	04-135-234-22-01-V
Planificación Estratégica en la Gestión Pública	04-48-1249-22-01-P
Ortografía y Redacción	04-5-2396-22-01-1
Cortesía Telefónica	04-10-1256-22-01-P
Fundamentos del Sistema Nacional de Control Interno CAPGEFI.	FOT-129-02-2022
Fundamentos del Sistema de Contabilidad Gubernamental CAPGEFI.	FOT-126-02-2022



Básico de SIGEF	FOT-157-12-2022
Fundamentos de Supervisión INFOTEP	20220701133 - 543478
Gestión de Marca Personal	20220701155 - 543588
Proceso de Ventas y Relación con el Cliente	20220703126
Gestión de Marca Personal	20220701155 - 543588
Calidad y Productividad	20220700515 - 541758

En lo relativo al SISMAP: Actualmente está en 61.15% en espera de las modificaciones que hemos enviado para que la misma se actualice, para lograr alcanzar una mayor puntuación.

SISMAP		
	OCTUBRE	PORCENTAJE
Indicador 2 - Organización de la Función de Recursos Humanos		
02.1 Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa.	Solicitud de Charla Implementación de Sistema de Carrera, a celebrarse el 30/03/2021. Completando Formulario Diagnóstico de Carrera	40%
Indicador 3 - PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS		



03.1 Planificación de RR.HH.	Enviada y nos hicieron algunas observaciones que debemos de dar respuesta	60%
Indicador 4 - ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		
04.1 Estructura Organizativa	Contactar al técnico(ca) responsable, validar información cargada y completar lo pendientes.	70%
04.2 Manual de Organización y Funciones	Contactar al técnico(ca) responsable, validar información cargada y completar lo pendientes.	90%
04.3 Manual de Cargos Elaborado	Proceso de elaboración	0%
Indicador 5 - GESTIÓN DEL EMPLEO		
05.1 Concursos Públicos	En proceso de elaboración	0%
05.2 Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)	Confección de carta para prorrogar este subindicador por 6 meses	



Indicador 6 - GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES Y BENEFICIOS		
06.1 Escala Salarial Aprobada	Espera de confección de Manual de Cargos	80%
Indicador 7 - GESTIÓN DEL RENDIMIENTO		
07.1 Gestión de Acuerdos de Desempeño	Contactar al analista responsable, validar información cargada y completar lo pendientes.	88%
07.3 Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias	Procesos en ejecución por el área de capacitación.	72%
Indicador 8 - GESTIÓN DEL DESARROLLO		
08.1 Plan de Capacitación	Completado	100%
Indicador 9 - GESTIÓN DE LAS RELACIONES LABORALES Y SOCIALES		
09.1 Asociación de Servidores Públicos	En espera de actualización de indicador	70%
09.2 Fortalecimiento de las Relaciones Laborales	Completado	100%



09.3 Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del personal.	Completado	100%
09.4 Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	En proceso de actualización de resolución y asesoría del MAP	70
09.5 Encuesta de Clima Laboral	Completado	100%

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 (338) 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 1,000 documentos.

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:
 - Registro de Oficial de Cumplimiento



- Reporte de Operación Sospechosa
- Reporte de transacción en efectivo
- Registro de Sujeto Obligado
- Licenciamiento de Corredores de Seguros
- Renovación de Licencia
- Consulta de Estatus de Intermediario
- Certificaciones Internas
- Implementación de Chat en el portal Web SIS
- Licenciamiento de Ajustadores
- Licenciamiento de Agentes
- Licenciamiento de Agencia Local (Agente Vendedor)
- 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 Jurídica 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:

ENERO – OCTUBRE 2022	ESTATUS
Consulta de intermediario	Completado 100%
Consulta de Liquidación y reembolso	Completado 100%
Sub-Portal Web Usuario Seguros	Completado 100%
Solicitud de Cheques	Completado 100%
Automatización de control de medicamentos e historial de persona atendida	Completado 100%
Automatización de gestión de Transportación	Completado 100%
Estadísticas de solicitudes	Casos atendidos 3,494. Casos resueltos 3,491. Casos Pendientes 1. Para un total de un 99.9%
Alimentación Ininterrumpida (SAI).	Completado 100%
Sistema de gestión de turno	Completado 100%
Línea redundante alterna servicios dedicado de Internet	Completado 100%
Normas básicas de control interno (NOBACI)	Completado 100%
Firma Digital OGTIC	Completado 100%
Concientización Ciberseguridad	Completado 100%
Brochure de Ciberseguridad	Completado 100%
Creación de código QR para inscripción de actividad INDATA (Monitor Estadístico del Sector Asegurador) 50%	Completado 100%



PROYECCIÓN NOVIEMBRE – DICIEMBRE

NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2022	DETALLES
Gestión y Control de Correspondencia Digital	Este proyecto estará en el 100 %
Automatización de gestión de transportación	Lograremos el 100 %
Gestión de Verificación y Supervisión de Controles Automatizados para Sujetos Obligados y Oficial de Cumplimiento	Actualmente este proyecto se encuentra con un avance de 85%, se estima que para el segundo semestre del año 2023 se complete el 100 %
Sub-portal web EFOSIS (Escuela de formación de la Superintendencia de Seguros) 60%	Actualmente este proyecto está en un proceso de avance de 60% se estima que para el fin de año se complete el 100 %
NORTIC A6 15%	Actualmente este proyecto está en un proceso 15% se estima que para el fin de año se complete el 100 %

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 todos (4.4).
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.	
2.2.1 Desarrollar mecanismos de monitoreo y seguimiento que	ODS.3 Garantizar una vida sana y promover el bienestar



<p>permitan eficientizar la fiscalización y regulación del sector asegurador.</p>	<p>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 sector asegurador.</p>	<p>ODS.16 Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas (16.4, 16.a,16.3 y 16.6).</p>
<p>1.2.6 Fortalecimiento de la Unidad de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo</p>	
<p>2.4.3 Creación del Departamento de Atención y Orientación al Usuario 16.3</p>	
<p>1.2.1 Adoptar e implementar la normativa del Sistema de</p>	<p>ODS. 12 garantizar modalidades de consumo y</p>



Transparencia instituido en la Administración Pública Dominicana	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:

- Implementación de la nueva estructura organizacional aprobada mediante la Resolución Núm. 04-2021 y refrendada por el Órgano Rector de la Administración Pública (MAP).
- Elaboración de Manuales de Funciones y Organización;
- Elaboración Carta Compromiso al Ciudadano;
- Formulación de Manuales de Procesos de Áreas de Apoyo y sustantivas.
- Inicio de Elaboración del Plan de Compras 2023 en conjunto con el Departamento de compras.
- Inicio de Elaboración del POA 2023.
- Formulación Presupuestaria 2022 en conjunto con la Dirección Financiera.
- Logramos 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 2022 y la Dirección 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.

Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

A los fines de dar cumplimiento con lo requerido por la Contraloría General de la República Dominicana (Ley 10-07) de Control Interno, la institución en su compromiso con los requerimientos del Sistema



de Implementación de las Normas de Control Interno (NOBACI), inició el proceso de levantamiento y documentación de los procesos internos de la institución.

La eficiencia del levantamiento y documentación de los procesos, se ha traducido en cumplimiento de logros de objetivos, riesgos controlados y uso adecuado de la tecnología, apoyados a su vez sobre la práctica de sólidos principios éticos y un comportamiento íntegro de sus servidores públicos.

En este sentido, la Superintendencia de Seguros diseñó un plan de trabajo a los fines de dar respuestas a los componentes de control interno.

Al cierre del año 2022, el avance promedio obtenido en la implementación de las NOBACI es de 25.99% tal como se muestra a continuación:

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	CALIFICACIÓN INSTITUCIONAL	CALIFICACIÓN CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA
Ambiente y Control	34.88%	34.88%
Valoración y Administración de Riesgos	20%	20%
Actividades de Control	16%	16%
Totales	25.99%	25.99%

Cabe resaltar, que estamos en un proceso constante de revisión y carga de procesos al Sistema de Diagnostico de las NOBACI acompañados de los asesores de la Contraloría General de la Republica.



Acciones del Fortalecimiento Institucional

En virtud de la resolución núm. 04/2021 que modifica la estructura organizativa de la SIS aprobada el veintinueve de septiembre de dos mil veintiuno (2021) por el Ministerio de Administración Pública (MAP), la SIS en el primer semestre del dos mil veintidós (2022) trabaja en la readecuación de la nueva estructura, implementado un sistema de gestión de cambios en las diferentes áreas para facilitar la instauración de los cambios generados a nivel estructural y de relacionamiento interno y externo, acorde a lo establecido en dicha resolución.

Continuamos desarrollando los trabajos de diseño y actualización de políticas y manuales internos con el objetivo de contribuir con el fortalecimiento institucional de las distintas actividades propias del que hacer de la institución.

La autoevaluación institucional, conforme este modelo, ha sido realizada con la versión actualizada 2020 y remitida al Ministerio de Administración Pública (MAP) para las actualizaciones de lugar, este ejercicio se realizó con la participación del Comité de Calidad, Comité de Autoevaluación y representantes de los procesos internos de la SIS.

Desde el área de Calidad en la Gestión se ha trabajado en la recopilación de datos para la elaboración de la 1ra versión de la Carta Compromiso al ciudadano, con el fin de presentar para aprobación en el trimestre en curso.

4.6. Desempeño del Área Comunicaciones

Al cierre del año (enero-octubre 2022), continuamos la ejecutoria correspondiente a esta Dirección de Comunicaciones respondiendo al objetivo de mantener una positiva imagen de la Superintendencia de



Seguros en todos sus públicos y en la sociedad dominicana en sentido general.

Con el interés puesto en el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en nuestro Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual, enmarcamos nuestros esfuerzos, esencialmente, en mantener a la sociedad informada y actualizada sobre todo lo relativo al sector seguro en República Dominicana.

En este orden, la Superintendencia de Seguros apareció más de 850 veces en los medios de comunicación de masas, como resultado de la gestión para la publicación de 39 Notas de prensa, 840 columnas por pulgadas publicadas sin costo, y tres espacios pagados con 330 columnas por pulgadas publicadas y pagadas, que involucró solo en el primer semestre del año un monto total de RD\$1,109,548.61 (Un millón ciento nueve mil quinientos cuarenta y ocho pesos con 61/100) y 5 convocatorias de prensa.

Adjunto a estas más de 330 publicaciones se destacó la gestión y acompañamiento a nuestra Superintendente en cinco entrevistas en diferentes grupos de comunicaciones, campaña publicitaria desarrollada por la institución, la producción y grabación del spot publicitario con motivo de la Semana Santa y la realización y divulgación del Segmento Noti-Seguros.

La Dirección de Comunicación también trabajó en el protocolo, montaje y organización de los eventos públicos encabezado por nuestra titular, e internamente en la cobertura de prensa, imágenes y asistencia a las visitas y otras actividades.

Preparamos la síntesis informativa y distribuimos los periódicos de circulación nacional, para mantener informado a los principales ejecutivos y todos los titulares de áreas.



Además, cotidianamente trabajamos en las comunicaciones internas, la carnetización, creación de brochures referentes a diferentes manifestaciones socioculturales, así como entrega de materiales educativos a los usuarios externos e internos que así lo requieren.

Además de las ejecutorias propias de esta dirección, tenemos en proyección la continuidad de publicaciones a los medios de prensa de las eventuales actividades.

Tenemos pendiente la Jornada de Reforestación que se coordina a través de nuestra dirección, así como entrevista con el Listín Diario, Periódico El Caribe, la intervención de nuestra Superintendente en Telemicro, Canal 5, en el Programa 60 Minutos de Seguros, así como la participación de técnicos de Liquidación de Compañías en el Canal 4, quienes explicaran el proceso. Además de las publicaciones pendientes de los Márgenes de Solvencia y Liquidez de las compañías de seguros, en los periódicos de circulación nacional, como lo establece la Ley 146-02 Sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana.

También, tenemos la organización de los eventos del 2do. Aniversario de la Gestión de Gobierno y de la designación de la Superintendente de Seguros y sus funcionarios.

Por igual, la 27 Edición de la Revista Superseguros Informa, y segunda edición en esta gestión.

Dar seguimiento a todo lo relativo al anteproyecto de ley de Reforma a la Ley 146-02 Sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana.

Tenemos en proyección la continuidad de publicaciones en los medios de prensa de las eventuales actividades institucionales, tales como apoyo en la coordinación y organización de las actividades propias del mes de diciembre, con motivo de la Navidad y Año Nuevo, el cual trabajamos en conjunto con el Departamento de



Protocolo, otras direcciones y/o departamento, además iniciar la organización del 54 Aniversario de la institución fundada el día el 09 de enero de 1969 y cuyas gestiones se realizan en el mes de diciembre. Pendiente por igual, la coordinación y organización de las actividades propias del mes de diciembre, con motivo de la Navidad y Año Nuevo, así como el inicio de la organización del 54 Aniversario que ocurre el 09 de enero y cuyas gestiones se realizan en el mes de diciembre.

V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

5.1. Desempeño del Centro de Atención Al Usuario (CAU)

El Centro de Atención Al Usuario (CAU) es el 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. Este centro tiene como objetivo 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.

Al cierre del año en curso el CAU ha recibido y atendido solicitudes de información y servicios de certificaciones, licencias, reclamaciones y orientación al usuario en general, a saber:



MESES	CERTIFICACIONES	LICENCIAS	RECLAMACIONES Y CONSULTAS DIVERSAS	CHAT, TELÉFONO, FORO, ETC.
ENERO	372	291	200	161
FEBRERO	634	397	155	234
MARZO	518	265	172	198
ABRIL	575	552	181	203
MAYO	635	76	150	284
JUNIO	516	80	171	189
JULIO	591	69	194	167
AGOSTO	565	267	172	253
SEPTIEMBRE	538	126	248	224
OCTUBRE	565	174	289	293
NOVIEMBRE**	551	230	194	221
DICIEMBRE**	551	230	194	221
TOTAL	6,611	2,757	2,320	2,648

(**) proyección

Fuente: CAU

Por otra parte, el CAU se mantiene participando en todos los procesos de simplificación de trámites y puesta en línea de los servicios institucionales, actualmente ya está en periodo de prueba el servicio de solicitud en línea de las licencias de intermediarios y estamos en proceso con el servicio de solicitud de certificaciones. La mayor parte de nuestros usuarios se encuentran en un rango de edad de 30 a 39 años.

Trabajamos el proyecto de resolución de los derechos y deberes de los usuarios, el cual se encuentra en la fase final del proceso de evaluación y aprobación.

El CAU se encontramos en proceso de:

- Clasificar la estructura del CAU-SIS:



- Servicios Presenciales: Atención presencial en las oficinas del CAU-SIS
- Servicios No Presenciales: Call center para atención telefónica, chat y correo-e
- 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.
- 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

En relación a la satisfacción con las atenciones y servicios, la encuesta evidencia los siguientes datos:

- El 72.7% de los usuarios valora como excelente la comodidad del área de espera, modernización de las instalaciones y equipos.
- Con respecto a la calidad, imagen y preparación del personal del CAU un 77.3% de los usuarios entiende que son excelentes.
- En relación al tiempo que le toma al usuario recibir atención por parte del personal del CAU, un 52.3% lo valora como excelente.
- Un 46.5% de los usuarios dice que es excelente el tiempo de respuesta para el servicio que han solicitado.



- En cuanto al grado de satisfacción general con el servicio y atención ofrecidos a los usuarios un 52.3% expresa que es excelente.

Entre los comentarios de la encuesta que evidencian puntos de mejora, destacamos:

- Tiempo de respuesta de los servicios puede ser menor
- Los servicios deberían todos ser en línea
- Debe rediseñarse el servicio de “solicitud de conciliación”

En cuanto a los procesos en curso que tenemos en el Centro de Atención al Usuario debemos enumerar:

- Participamos en el levantamiento del servicio de certificaciones para la simplificación del trámite que se encuentra en proceso
- Elaboramos el proyecto de resolución sobre los derechos y deberes de los usuarios, el cual se encuentra en proceso de aprobación
- Habilitamos, con el apoyo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, el sub-portal institucional “Usuario Seguro”, para asistencia de los usuarios acerca de los servicios y orientaciones que ofrece el CAU, actualmente estamos en proceso de ampliación de las informaciones y servicios disponibles por esta vía
- Elaboramos el proyecto de “Protocolo de Atención al Usuario Presencial y no Presencial”, el cual se encuentra en proceso de aprobación



- Actualmente estamos trabajando, conjuntamente con la Dirección de Comunicaciones, en la creación de capsulas educativas para ser compartidas en las redes sociales
- Como departamento de reciente creación hemos realizado reuniones con áreas homologas de otras instituciones públicas, a los fines de observar buenas prácticas que puedan ser implementadas en el CAU, algunas de las cuales actualmente estamos en proceso de implementarlas, en este sentido nos hemos reunido y/o visitado:
 - El Centro de Atención al Usuario del Seguro Nacional de Salud (SENASA)
 - ProUsuario de la Superintendencia de Bancos
 - ProConsumidor

Sobre iniciativas e ideas pendientes de iniciar para la mejora de los servicios y atenciones a los usuarios a través del CAU, podemos señalar:

- Participar en el levantamiento, mejora y simplificación del trámite de expedición de licencias de intermediarios del sector asegurador
- Luego de aprobado el protocolo de atención al usuario presencial y no presencial tenemos en proyecto una capacitación para los servidores públicos del CAU, de manera que puedan aprender y socializar el referido protocolo.

5.2. *Desempeño de la Oficina de Acceso a la Información Pública*



La Oficina de Libre Acceso a la Información, garantiza el derecho de acceso a la información pública de las personas (morales o físicas) a fin de que reciban informaciones que sean completas, veraces, y oportunas de las operaciones y actos administrativos.

Esta abarca todas las áreas que componen la Superintendencia de Seguros, así como a todos los ciudadanos dominicanos dentro y fuera del país, en búsqueda de alguna información de su interés.

Al cierre del presente año se recibieron las siguientes consultas:

PRODUCTO	CANTIDAD
Consultas presenciales	2
Consultas vía SAIP	16
Consultas vía correo electrónico	17
Consultas vía telefónica	8
Total Consultas	43

Con relación al cumplimiento de plazos y justificación en caso de incumplimiento, los mismos son atendidos bajo las directrices y lineamientos establecidos por la Ley 200-04. Cabe destacar que en el mes de octubre recibimos una solicitud de información pública, la cual fue negada en virtud de que el mismo no demostró la calidad en el proceso para poder dar esta información, acogiéndonos a lo que reza el art. 40 de la Ley 146-02: la póliza es un contrato bilateral entre asegurado y aseguradora, para que un tercero tenga acceso a los datos de ese contrato debe demostrar su calidad y es un servicio que damos a través de una solicitud de certificación que se realiza individualmente para cada póliza.



En cuanto a las consultas públicas que no afecten intereses y derechos privados, mismas completadas a través del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), nos apegamos al artículo 8, de la Ley 200-04, el cual establece “Toda solicitud de información requerida en los términos de la presente ley debe ser satisfecha en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles”. Cabe destacar que dicho Portal al momento de notificarnos sobre una consulta, nos indica la fecha de compromiso para la entrega de la misma.

Hemos implementado planes de acción para mejora, entre los cuales podemos mencionar la realización de un check-list para verificar los hallazgos identificados al momento de ser evaluados por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), a su vez implementamos una plantilla con encuestas tanto en físico como en digital para que los usuarios puedan evaluarnos en cuanto a tiempo de entrega de información, la facilidad de encontrar la información en el portal (SAIP), el lenguaje utilizado y si en caso de que la consulta fuese realizada de manera personal, evaluar el personal que le asistió ante su requerimiento.

En cuanto a la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, se realizaron las elecciones de los cinco miembros de cada nivel ocupacional que conformarán esta comisión en el mes de noviembre, conforme a como lo establece el Dec. No.791-21 que declara de alta prioridad nacional el proceso de implementación y elección de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), en todas las instituciones públicas del ámbito del Poder Ejecutivo y la Resolución de la DIGEIG -01/2022. Estamos en espera de que los mismos sean juramentados y habilitados.



En lo referente al indicador de Transparencia, al cierre del año, hemos atendido todas las solicitudes conforme lo establecido en la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. Hemos mejorado significativamente la calificación del indicador Transparencia, en la última evaluación obtuvimos una calificación de 100.

En el mes de octubre realizamos el Curso taller de Transparencia, impartido por facilitadoras de la Dirección General de Ética Gubernamental.

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).

En esta Oficina de Libre Acceso a la Información realizamos el trabajo en equipo, con responsabilidad y veracidad al momento de entregar informaciones. Estamos trabajando arduamente para obtener la mejor calificación y mantener satisfechos a los diferentes usuarios al momento de realizar alguna consulta o solicitud de información.



VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

De manera paralela hemos referido en todo el desarrollo de este documento las proyecciones al próximo año (2023), 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 (2023).

Dicho proyecto contempla los siguientes componentes o entregables:

- 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.
- 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;



- 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;
- 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.

Respecto a las proyecciones al 2023 del fortalecimiento institucional, realizaremos las siguientes acciones relevantes:

- Continuar con la mejora de la infraestructura tecnológica, la automatización de los procesos y Ciberseguridad. (Proyecto)
- Continuar la implementación de la Estructura Organizacional actualizada.
- Actualizar los manuales de políticas y procedimientos internos acorde a las mejoras identificadas.
- Ejecutar el Plan de Capacitación enfocado a desarrollar las competencias técnicas de los colaboradores y de los hacedores de políticas públicas.

Adicional, 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.



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:

- Servicios No Presenciales: Call center para atención telefónica, chat y correo-e.
 - Elaborar un protocolo de atención al usuario presencial y no presencial para brindar servicios vía telefónicas y en línea; 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 BancaSeguro 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

a. Matriz de principales indicadores de gestión por procesos

No.	Área	Procesos	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
1	Dirección de Planificación y Desarrollo	Conducción de la Estratégica	Cantidad de asesoramiento y documentos estratégicos elaborados	Trimestral	2022	100%	100%	100%
2	Dirección de Técnica de Seguros y Reaseguros	Gestión de la Regulación	Emisiones de certificaciones de pólizas de seguros generales, de personas y fianzas.	Semestral	2022	100%	100%	100%
			Expedición y renovación de licencias de operación para corredores de seguros.	Semestral	2022	100%	100%	100%
3	Dirección de Control y Supervisión	Gestión de la Supervisión a Intermediarios, ajustadores, aseguradores y reaseguradores	Compañías supervisadas	Trimestral	2022	100%	100%	100%
4	Dirección Jurídica	Conciliación y arbitraje	Cantidad de casos atendidos	Semestral	2022	100%	100%	100%
5	Departamento de Atención al usuario	Orientación al usuario del seguro	Cantidades de solicitudes atendidas en los tiempos establecidos	Trimestral	2022	100%	100%	100%
6	Escuela de Formación de la Superintendencia de Seguros (ESFOSIS)	Educación al usuario del seguro	Cantidad de personas y compañías de seguros capacitadas	Trimestral	2022	100%	100%	100%
7	Dirección de Liquidación de Compañías	Fiscalización	Cantidad de compañías intervenidas	Trimestral	2022	100%	100%	100%
8	Dirección de Comunicaciones	Gestión de la Comunicación	Cantidad de notas,	Trimestral	2022	100%	100%	100%



			actividades, publicaciones y diseños realizados					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2022 (RD\$)	Ejecución 2022 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación Ejecución por programa
11	Control y Fiscalización de Compañía de Seguros	690,394,414.09	507,878,567.09	1	74%	74%
Total, General		690,394,414.09	507,878,567.09	1	74%	

Cód-Act.	Producto	Asignación presupuestaria (RD\$)	Ejecución 2022 (RD\$)	% Desempeño Financiero
0001	Act. Dirección y Coordinación	365,416,581.37	299,849,392.56	82%
0002	Act. Emisión y Seguimiento de la Normativa de Seguros	324,670,632.72	208,029,174.53	64%



c. Resumen del Plan de Compras

**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS RESUMEN EL PLAN DE
COMPRAS**

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total	\$ 155,983,528.97
Monto total contratado	\$ 155,983,528.97
Cantidad de procesos registrados	68
Capítulo	5127
Sub capítulo	1
Unidad ejecutora	0001
Unidad de compra	Superintendencia de Seguros
Año fiscal	2022
Fecha aprobación	31 de enero
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	\$ 30,585,777.59
Obras	N/A
Servicios	\$ 24,872,087.90
Servicios: consultoría	N/A
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES	
MiPymes	\$ 19,333,961.25
MiPymes mujer	\$ 6,079,960.65
No MiPymes	\$ 30,044,213.59
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras por debajo del umbral	\$ 4,673,463.67



Compra menor	\$ 22,518,511.58
Comparación de precios	\$ 28,265,890.24
Licitación pública	N/A
Licitación pública internacional	N/A
Licitación restringida	N/A
Sorteo de obras	N/A
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	N/A
Excepción - construcción, instalación o Adquisición de oficinas para el servicio Exterior	N/A
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	0
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	N/A
Excepción - proveedor único	N/A
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del monto total, del proyecto, obra o servicio.	N/A
Compra y contratación de combustible	\$ 5,700,000.00

