



# **Superintendencia de Seguros de la República Dominicana**

[www.superseguros.gob.do](http://www.superseguros.gob.do)



**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS  
DE LA REPUBLICA DOMINICANA**

PLAN ESTRATEGICO  
2013-2016





# Superintendencia de Seguros de la República Dominicana

## *AUTORIDADES*

***Euclides Gutiérrez Félix***

*Ministro*

*Encargado de la Superintendencia de Seguros*

***Ramón E. Contreras***

*Intendente de Seguros*

## *DIRECTORES*

***Libia Thomas***

*Dirección de Inspección*

***Luis Ant. PiñaViolet***

*Dirección de Recursos Humanos*

***Jorge Luis Núñez***

*Dirección Financiera*

***Rafael Cuevas García***

*Dirección Técnica*

***Ricardo Valdez Araujo***

*Dirección Consultoría Jurídica*

***Nelson Bruno Arismendy***

*Dirección Administrativa*

sis

## **PRESENTACION**

La Superintendencia de Seguros preocupada por alcanzar la eficiencia y la calidad en sus acciones, por su misión de establecer niveles control para salvaguardar a los asegurados de una pérdida excesiva y generar las capacidades internas necesarias para supervisar eficientemente, detectar los riesgos y proteger tanto a las compañías como a los asegurados, presenta su propuesta de Plan Estratégico para los años 2013-2016.

Como institución la Superintendencia de Seguros tiene que ejercer las funciones que le confiere la Ley No. 146-02 sobre Seguros y Fianzas, que es de carácter especial, para permitir el mantenimiento de una situación financiera estable, en conformidad a los parámetros establecidos por nuestra Ley de Seguros. Este plan estratégico ha sido elaborado con el fin de cumplir esos objetivos y conforme a la estructura organizativa de la Superintendencia de Seguros, en tal sentido mostramos las metas definidas por cada Dirección y Departamento de la institución.

## **PERFIL INSTITUCIONAL**

La Superintendencia de Seguros de la República Dominicana es una entidad oficial, creada mediante la Ley No. 400, promulgada el 9 de enero de 1969, teniendo como responsabilidad esencial la supervisión y regulación del mercado de seguro privado en la República Dominicana, bajo el amparo y mandato expreso de la Ley No.146-02 sobre Seguros y Fianzas.

### ***MISION***

Asegurar la estabilidad, solvencia, eficiencia y protección de los bienes y propiedades de los asegurados creando las garantías necesarias para que las partes contratantes tengan la seguridad de que lo pactado reciba el fiel cumplimiento mediante la inspección, fiscalización, comprobación e investigaciones de las operaciones y prácticas de los aseguradores, reaseguradores e intermediarios; por lo cual la Superintendencia de Seguros está investida de la autoridad y facultad necesaria para la aplicación del régimen establecido mediante la ley 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana, contribuyendo de esta forma al desarrollo económico y social de nuestro país.

### ***VISION***

La Superintendencia de Seguros será siempre una institución reguladora de la actividad aseguradora en la República Dominicana, de reconocido prestigio, confianza y credibilidad, gracias a una efectiva y eficiente fiscalización de las operaciones y prácticas del mercado asegurador, capaz de estimular la inversión en el negocio del seguro y a la vez capaz de contribuir para institucionalizar la transparencia de las entidades que conforman dicho mercado asegurador.

## **VALORES INSTITUCIONALES**

- Calidad
- Honestidad y ética profesional
- Confidencialidad
- Compromiso institucional
- Equidad
- Imagen
- Comunicación efectiva.
- Creatividad e Innovación
- Integridad
- Efectividad
- Trabajo en Equipo
- Capacidad
- Respeto

## **GESTION**

La gestión de la Superintendencia de Seguros se caracteriza por la calidad y compromiso de sus recursos humanos, por la aplicación de metodologías de trabajo adecuadas, por la incorporación de tecnologías acorde a nuestros tiempos y por la justa aplicación y administración del régimen legal de las compañías de seguros del país, conforme con la disposiciones de la Ley No. 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana, lo que contribuye a garantizar y fortalecer las operaciones y prácticas de las compañías de seguros, reaseguros e intermediarios, mediante la estabilidad, solvencia y eficiencia de dicho mercado asegurador.

## **ORGANIZACION**

La Superintendencia de Seguros es una institución descentralizada, estatal, investida con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda.



La ley de Carácter Especial de esta Superintendencia, No. 146-02, establece que el Superintendente es la representación máxima y será nombrado por decreto del Poder Ejecutivo.

Esta institución cuenta con setecientos noventa y ocho (798) empleados, de los cuales el 41% corresponde al personal masculino y el 59% al femenino.

## MARCO LEGAL DEL PLAN ESTRATEGICO

- Ley No. 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana.
- Ley No. 532 de 1969 sobre Promoción Agrícola y Ganadería (Arts. 59 y siguientes sobre promoción del Seguro Agrícola y Ganadero).
- Decreto No. 2187 que instituye el Día del Seguro Privado.
- Resolución No. 010-02 que fija los límites mínimos de responsabilidad civil y las tarifas de primas que podrán suscribir las compañías aseguradoras para la expedición de pólizas sobre seguro obligatorio de vehículo de motor y remolques

## **OBJETIVOS GENERALES DE LA INSTITUCION PARA EL PERIODO 2013-2016**

1. Lograr mantener la estabilidad y crecimiento del mercado asegurador y reasegurador de la República Dominicana.
2. Evitar nuevos colapsos en el mercado con la quiebra de compañías de seguros.
3. Concluir el proceso de liquidación de las compañía Segna, S.A.
4. Facilitar el ingreso a nuestro mercado de importantes aseguradoras y reaseguradoras extranjeras al tiempo de propiciar las fusiones, compras de acciones y cambios de nombres de otras, para continuar y mantener al saneamiento de la industria.
5. Seguir con la formación continua de los Recursos Humanos.
6. Continuar con la participación activa en el organismo regional de seguros ASSAL, manteniéndonos como parte de su junta directiva.
7. Remodelar las áreas que requieran tratamiento en el Club Deportivo y Recreativo de la Superintendencia de Seguros, en Manoguayabo.

## ***DIRECCION TECNICA***

La Dirección Técnica tiene por objetivo estudiar, analizar, opinar, resolver y tramitar todos los expedientes de carácter técnico en materia de seguro y reaseguro que le sean sometidos, así como velar porque se cumpla con los controles establecidos sobre las operaciones de seguros, reaseguros y corretaje de seguros y reaseguros.

Sus objetivos principales de esta dirección para el periodo 2013-2016, son los contemplados en el artículo 252 de la Ley 146-02 sobre Seguros y Fianzas y que consisten en:

- Estudiar, analizar y preparar los distintos expedientes de carácter técnico de aseguradores, reaseguradores e intermediarios de seguros, sobre tarifas, aprobación de planes de seguros, inversiones de reservas, análisis de reservas, aplicación de catálogo de cuentas obligatorios.
- Conocer la cesión de carteras de seguros de aseguradores y reaseguradores.
- Realizar análisis técnicos de los estados financieros de las compañías.
- Aprobar la incursión en nuestro mercado de las entidades reaseguradoras extranjeras.
- Opinar e intervenir en las liquidaciones voluntarias o forzosas de las compañías aseguradoras y reaseguradoras.
- Requerir a las compañías de seguros, cuando sea necesario, que se presenten a la Superintendencia de Seguros para actualizar sus fondos de garantía o cualquier otro asunto que establezca la ley o los reglamentos.

- Aprobar los distintos modelos de pólizas que se ofrecen en el sector asegurador.
- Autorizar cambios de nombres de compañías del sector asegurador que lo requieran.
- Multar mediante resolución a las compañías de seguros que violen los la Ley 146-02.

### **DIVISION DE REASEGURO**

La División de Reaseguros, dependiente directamente de la Dirección Técnica, tiene a su cargo velar para el cumplimiento de la Ley 146-02 en los artículos siguientes:

- El Art. 136 Párrafo 1 de la señalada Ley, establece la remisión a esta Superintendencia de Seguros de los contratos de reaseguros automáticos, los contratos facultativos se conservan en las oficinas del asegurador a la disposición de esta Institución cuando así lo requieran.
- Los contratos automáticos son revisados también en atención al Art. 41 de la Ley que establece su traducción al español y luego estos contratos son enviados al Consultor Jurídico para su opinión legal.

Como su nombre lo indica el reaseguros es el seguro de las compañías de seguros, por lo que el reaseguros es un contrato bilateral, entre reasegurado y reasegurador sujeto a reglas generales del contrato; regularmente están firmados por entidades domiciliadas en países diferentes, este renglón es una de las actividades más importante de esta división, que consiste en registrar los reaseguradores del exterior bajo la condición de Reasegurador Aceptado No Radicado.

Este registro lo conforman los reaseguradores del exterior que desean contratar reaseguros con compañías cedentes locales, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en los Artículos 23 y 26 de la citada Ley.

Se verifican las operaciones de reaseguros cedidos con plataforma en los contratos señalados con la finalidad de llevar una real y efectiva supervisión de las operaciones que realizan las reaseguradoras, en atención a la circular No. 8 de fecha 07/04/2006 y al Artículo No. 238 de la ley que rige a la Superintendencia de Seguros.

En ese sentido, también son considerados los formularios con las informaciones catastróficas de mayor cúmulo a las que están expuestas, por zonas, las aseguradoras y reaseguradoras locales, para dar cumplimiento a la circular No. 14 de fecha 20 de julio de 2006 y al Artículo No. 138, párrafo único de la Ley 146-02.

Los objetivos específicos de la División de Reaseguros para el periodo señalado son:

- Recibir y analizar los contratos de reaseguros proporcionales y no proporcionales de las compañías aseguradoras.
- Remitir los contratos proporcionales y no proporcionales a la Consultoría Jurídica para fines de estudio legal.
- Recibir y analizar los formularios RC1 y RC2 que contengan las operaciones de reaseguros cedidos local y al exterior.
- Remitir copias y datos de los formularios RC1 y RC2 al Departamento de Análisis Financiero y Estadísticas, para la confección de los Boletines de Reaseguros.

- Recibir de las compañías de seguros los formularios de Cúmulos Catastróficos que contengan las informaciones de riesgos por zonas.
- Autorizar y registrar las compañías Reaseguradoras Aceptados No Radicados para fines de realizar operaciones de Reaseguros.
- Requerir y recibir los documentos de compañías reaseguradoras en el exterior tanto para mantenerlos actualizados como para renovar su condición de Reaseguradores Aceptados No Radicados de manera que puedan mantener negocios de reaseguros con aseguradores y reaseguradores locales.
- Objetar o no el registro de nombre o de cambio de nombre de las compañías reaseguradoras tanto a nivel local como del exterior.
- Solicitar a las compañías aseguradoras, cuando sea necesario, documentos que le hagan falta para completar requisitos.

## **DEPARTAMENTO DE EXPEDICION Y RENOVACION DE LICENCIAS**

El Departamento Expedición y Renovación de Licencias de la Superintendencia de Seguros es la puerta de entrada legal al sector seguro, otorgándole la documentación necesaria que establece la Ley No.146-02, que rige la materia, a los interesados en incursionar en el mismo. Según establece la ley señalada, anualmente debemos impartir tres (3) exámenes, previamente con fecha estipulada, tanto a las compañías de seguros establecidas en el país, como a todos los interesados, que previamente hayan solicitado y llenado los requisitos requeridos, siempre al amparo de la ley. Luego de la celebración de cada examen ingresan cantidades diferentes de intermediarios que adquieren las licencias previamente solicitadas después de aprobar sus exámenes.

A través de este departamento, transferimos los Certificados de Depósitos a esta Superintendencia, la cual sirve de custodia de dichos certificados que avalan las Licencias de los Agentes Generales, Corredores Físicos, Morales, Reaseguros y Ajustadores Físicos y Morales, los cuales eran depositados en la Tesorería Nacional.

Los objetivos específicos del Departamento Expedición y Renovación de Licencias son los siguientes:

- Impartir anualmente tres (3) exámenes, previamente con fecha estipulada, tanto a las compañías de seguros establecidas en el país, como a todos los interesados, que hayan solicitado y llenado los requisitos requeridos, siempre al amparo de la ley.
  
- Expedir y renovar las licencias de:
  - Corredor de Seguros Persona Física.
  - Corredor de Seguros Persona Moral.
  - Representante.
  - Ajustador de Seguros Persona Física.
  - Ajustador de Seguros Persona Moral.
  - Representante de Ajustador.
  - Reaseguro.
  - Representante de Reaseguro.
  - Agente de Seguros de Personas.
  - Agente de Seguros Generales.
  
- Transferir licencias de una compañía a otra cuando sea necesario.
  
- Emitir duplicados de licencia.



### ***DIRECCION DE INSPECCION***

La Dirección de Inspección tiene como objetivo general fiscalizar las Compañías de Seguros, de Reaseguros e Intermediarios, efectuando todas las comprobaciones, inspecciones e investigaciones a fin de establecer que estén debidamente reguladas y de que su cartera financiera garantice los intereses de sus asegurados; así como, verificar si dichas entidades están cumpliendo con los preceptos legales establecidos en la Ley 146-02, sobre Seguros y Fianzas de La República Dominicana, y las resoluciones y disposiciones administrativas emanadas de esta Superintendencia de Seguros.

Las funciones y facultades fundamentales de esta Dirección, están contenidas en el Artículo No. 250 de la citada ley, así como otras que considere el Superintendente, en virtud de los Artículos Nos. 235 y 238 de la misma.

En procura de evitar experiencias negativas, que originen la quiebra de importantes aseguradoras nacionales, ejecutamos un programa de control de inspección y comprobación, con el objetivo de mantener estabilidad, solvencia y eficiencia en el mercado, mediante las auditorías que se realizan periódicamente a las compañías aseguradoras y reaseguradoras, así como a los corredores de seguros, y aplicando medidas adicionales y correctivos para monitorear los riesgos de las aseguradoras tendentes a reducir a su mínima expresión los problemas frecuentes que se presentaban en períodos anteriores.

Los objetivos específicos de la Dirección de Inspección para el periodo 2013-2016 son:

- Auditar las operaciones de las compañías de seguros, reaseguros y corredores de seguros.
-

- Recibir los Estados Financieros auditados de las compañías de seguros, reaseguros y corredores de seguros.
- Remitir los Estados Financieros auditados al Departamento de Análisis Financiero y Estadísticas con el fin de que sean analizados.
- Comunicar a las compañías de seguros los resultados de las auditorías practicadas a sus operaciones, así como otorgar plazos para corregir cualquier anomalía encontrada durante el proceso de auditoría.
- Investigar por algún concepto en específico las pólizas de seguros de determinadas compañías.
- Aprobar solicitudes de transferencias y suscripciones de acciones de compañías de seguros.
- Verificar los planes de pólizas nuevas sometidas por las compañías aseguradoras.
- Autorizar a las aseguradoras la aplicación de alguna modalidad en su sistema de trabajo.
- Remitir los Estados de Situación de Ganancias y Pérdidas y de Flujo de Efectivo sobre las operaciones terminadas al 31 de diciembre de cada año, para fines de publicación.
- Atender a las personas que van a exponer casos y situaciones relacionadas con las aseguradoras, reaseguradoras, intermediarios y ajustadores, o para solicitar informaciones.

## **DEPARTAMENTO DE LIQUIDACION Y VERIFICACION DE IMPUESTOS**

El Departamento de Liquidación y Verificación de Impuestos, recibe mensualmente la declaración jurada de primas cobradas por las compañías de seguros que operan en el país, realizando actividades de registro, liquidación y control del Impuesto Selectivo de Seguros sobre las primas netas conforme a la Ley 146-02 sobre Seguros y Fianzas.

El objetivo general de este departamento es efectuar las actividades necesarias o convenientes de verificación, comprobación y liquidación de la declaración jurada de primas cobradas presentadas a la Superintendencia por las compañías aseguradoras, y el control del impuesto selectivo al consumo a los servicios de seguros, conforme a la Ley 146-02, sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana del 26 de septiembre de 2002.

Las principales actividades a realizar por el Departamento de Liquidación y Verificación de Impuestos Verificar la declaración jurada de primas cobradas que envían mensualmente las compañías de seguros, la cual debe ser recibida a más tardar el día 15 de cada mes.

- Formular la Liquidación de la declaración jurada de primas cobradas, según lo establece la resolución 11-2004 de la Superintendencia de Seguros y enviarla tanto a las compañías de seguros como al colector de impuestos internos para fines de pago del impuesto selectivo al consumo a los servicios de seguros.
- Inspeccionar periódicamente las compañías de seguros para verificar que todas las primas cobradas hayan sido debidamente reportadas a esta Superintendencia de Seguros.
- Procesar la información de los reportes de comisiones sobre primas cobrada pagadas por las compañías aseguradoras a los corredores de seguros.

- Sellar y foliar los libros que utilizan las compañías aseguradoras y corredores de seguros para el registro de sus operaciones contables.

## **DEPARTAMENTO DE EXPEDICION DE CERTIFICACIONES**

El Departamento de expedición de Certificaciones valida las informaciones requeridas por un tercero a las compañías aseguradoras para fines oficiales. Un equipo de inspectores, sometiéndose a las formalidades requeridas por la ley 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana, visitó las 31 compañías aseguradoras del sistema y sus respectivas sucursales distribuidas en Santo Domingo, Santiago, Bani y La Romana. Esto con la finalidad de recopilar las informaciones que sustentan las emisiones de las certificaciones, y tratar de resolver los posibles conflictos entre el sector asegurador y los asegurados.

Las solicitudes de certificación se clasifican en dos categorías: Normales y Rastros de Compañías. El rastreo de compañía normalmente es de 23 compañías.

Para el periodo 2013-2016 nuestro principal objetivo es automatizar todo el proceso de solicitud y emisión de las certificaciones, de manera que el solicitante pueda realizar el proceso vía Internet y trasladarse a nuestras oficinas únicamente a retirar la certificación. Para esto estamos trabajando conjuntamente con el Departamento de Informática en la creación de un sistema.

## **DIVISION DE FIANZAS JUDICIALES**

La División de Fianzas Judiciales en su calidad de fiscalizador en el proceso de seguimiento a las compañías aseguradoras, avala el cumplimiento de las obligaciones o responsabilidades de la garantía económica establecida por el tribunal, como medida de coerción al imputado en virtud de una sentencia.

Los contratos de fianzas emitidos por las compañías aseguradoras son fiscalizados por el inspector oficial asignado al tribunal correspondiente, constatando que cumplen con su capacidad

de Pleno de Retención y demás formalidades requeridas por la Ley 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana procediendo a su validación.

### **CONSULTORIA JURIDICA**

La Consultoría Jurídica da apoyo y asesoría a las diferentes áreas de seguros velando por la aplicación de la ley, normativas y resoluciones para lograr el correcto desempeño de las funciones y atribuciones que le confieren la Ley sobre Seguros y Fianzas.

Los objetivos específicos de la Consultoría Jurídica son:

- En atención a las disposiciones de los Artículos 105 y siguientes de la Ley No.146-02, sobre Seguros, los cuales facultan a esta entidad a actuar como Amigable Componedor, son conocidas entre las diferentes compañías de Seguros y sus asegurados, procesos de conciliación y arbitraje. De estas Conciliaciones conocidas, cuando las partes no pueden llegar a ningún acuerdo, se redacta un “Acta de No Acuerdo”, a los fines de que el Asegurado pueda llevar su reclamación a los Tribunales correspondientes. En caso de que se arribe a un acuerdo, se levanta un acta en ese sentido.
- Redactar los contratos sobre servicios prestados entre personas Físicas, Morales y esta Institución.
- Asistir a diferentes Audiencias para representar a la Superintendencia de Seguros en las demandas intentadas contra compañías aseguradoras y en las cuales esta institución ha sido puesta en causa.

- La Procuraduría General de la República viene realizando Acuerdos Internacionales con diferentes Instituciones Estatales y Gremios Profesionales, a los fines de prevenir y combatir el terrorismo. En esos acuerdos participó la Superintendencia y, con esa finalidad, hemos participado en múltiples reuniones en la Mesa de Trabajo en que participan todas las Instituciones que han firmado los Acuerdos y que preside la Procuraduría.
- Registrar las firmas de auditores externos para ajustarnos a los requisitos de la Ley de Seguros 146-02, que exige que las auditorías de las aseguradoras tengan que ser realizadas por firmas de auditores registrados a ese efecto en la Superintendencia de Seguros.

### ***DEPARTAMENTO DE LIQUIDACION DE COMPAÑÍAS***

La función principal de este Departamento de Liquidación de Compañías es concluir con el proceso de cierre definitivo de las compañías que entran el proceso de liquidación forzosa y dar seguimiento conjuntamente con la Dirección Técnica y La Dirección de Inspección de esta institución a las compañías que entran en proceso de autoliquidación.

Este departamento se encarga de atender y procesar todas las reclamaciones de los asegurados que han sido afectados por algunas de las compañías intervenidas forzosamente; excepto las que se encuentran en autoliquidación que el proceso de pago lo realizan ellos directamente con los reclamantes; esto sin dejar nosotros de atender a cualquier reclamante que llegue hasta nuestro departamento aun pertenezca el mismo a compañías en autoliquidación.

Nuestro principal objetivo para el periodo 2013-2016 es dar por finalizado el cierre definitivo de las compañías que se encuentran en proceso de autoliquidación. Logrando para ello las conciliaciones entre los reclamantes y las compañías inmersas en este proceso de las empresas.

## DEPARTAMENTO DE INFORMATICA

El Departamento de Informática tiene a su cargo el continuo proceso de actualización, mantenimiento y reparación de los equipos informáticos de la institución, así como la creación, instalación y seguimiento de sistemas especialmente diseñados para cada departamento.

El área de Soporte Técnico de este departamento es una de las más dinámicas, los técnicos reciben los requerimientos y acuden a los departamentos donde los solicitan para diversos servicios como son actualización de antivirus, instalación y configuración de nuevos equipos y usuarios, instalación de impresoras, problemas con el hardware, los ups, ingresos o cambios de usuarios, etc.

La planificación estratégica del Departamento de Informática, para el periodo 2013-2016 abarca los proyectos siguientes:

- **Fiscalización y Verificación de las aseguradoras en línea:**

Por medio de nuestro portal institucional (pagina web), las aseguradoras descargarán y actualizarán los datos que deben reportar según Catálogo de Cuentas estandarizado por la SIS. Esto proporcionará la ventaja de:

*Verificación On-Line del Catálogo de Cuentas.*

Este proceso permitirá a las diferentes aseguradoras y/o reaseguradoras poder realizar la verificación del Catálogo de forma certera, precisa y rápida. Del mismo modo, aportará confianza y certificará que los datos se encuentran depurados, agilizando el proceso de análisis de las informaciones financieras, por parte del Departamento de Análisis Financiero y Estadísticas, automatizando en mayor medida el ciclo de verificación, recepción y análisis, agregando mayor

rapidez a la creación de estados publicables, tales como Margen del Solvencia en Función de los Siniestros y el Estado de Liquidez Mínima Requerida.

- **Zona Wi-Fi SIS:**

La institución brindará a sus usuarios acceso a internet, según los niveles de autorización disponibles. De esta manera, el usuario como los empleados se mantendrá comunicado y debidamente informado.

- **Digitalización de la SIS:**

Este proyecto iniciará el proceso de digitalización de documentos en la SIS, iniciando por la biblioteca y abarcando toda la institución. En sus inicios lograremos una biblioteca totalmente digital y virtualizada, donde los usuarios obtendrán la información buscada en formato digital y en corto tiempo.

Los departamentos donde se producen y almacenan documentos con el uso del papel pasarán a digitalizarse, obteniendo con esto el manejo de búsquedas de documentos por medio del ordenador, garantizando mayor rapidez y eficiencia. De esta manera el tiempo de respuesta de las solicitudes será muy corto; además se conserva la información, ya que con esta tecnología no sufre desgaste.

Lograremos manejar los informes y solicitudes internas vía electrónica. Las aprobaciones se someterán de manera digital, con el uso de firmas digitales cuando lo amerite el caso.

Todo esto nos llevará a educar al personal en el uso de la tecnología digital, de tal manera que reduciremos el uso de papel y de impresión considerablemente a nivel interno y, en algunos casos, externos.

La institución ahorrará material gastable como lo es: el papel, cartuchos de impresión y, en algunos casos, adquisición de equipos.



- **Tecnología de voz sobre IP:**

La telefonía de voz sobre IP y Protocolo de Internet (IP) cada vez es más popular entre las empresas y consumidores. La voz sobre IP proporciona a las empresas una base para ofrecer aplicaciones de comunicaciones avanzadas y más económicas, incluyendo video conferencias y conferencia en línea.

Ventajas de voz sobre IP:

- ✓ Reducir gastos de desplazamiento y de información, mediante el uso de videoconferencias y conferencias en línea.
- ✓ Actualizar el sistema telefónico de acuerdo a las necesidades.
- ✓ Tener un número de teléfono que podamos usar en varios dispositivos alternativos para ayudar a los empleados a estar conectados entre sí y con sus clientes.
- ✓ Reducir gastos telefónicos.
- ✓ Utilizar una sola red para voz y datos, simplificando la gestión y reduciendo costes.
- ✓ Poder acceder a las funciones telefónicas en cualquier parte donde haya una conexión de banda ancha.

- **Solicitud y Pagos de servicios en línea:**

Por medio de nuestro Portal institucional el cliente podrá solicitar servicios, realizar pagos en línea y atención sin necesidad presencial.

Con esto se logra mayor eficiencia en el servicio solicitado. El cliente podrá dar seguimiento en línea a su solicitud, y estará informado de su estatus, además tendrá conocimiento de la aprobación, o no, de la misma, y/o la fecha de entrega.

- **Redundancia y Copia de Seguridad:**

La institución tendrá redundancia en servidores y servicios espejos, afianzando la seguridad de nuestros servicios. Los usuarios internos y externos no presenciaron interrupciones, ya que tendremos instalaciones de respaldo fuera de nuestras oficinas, en caso de un posible siniestro.

### ***DIRECCION FINANCIERA***

La Dirección Financiera es la responsable de la gestión y control de los recursos financieros de la institución, cuyo objetivo principal es la aplicación efectiva de la política de administración financiera. Incluye tres áreas claves: Contabilidad, Tesorería y Presupuesto.

Los objetivos específicos de la Dirección Financiera son:

- La elaboración anual del presupuesto de la institución.
- Analizar y Evaluar los Estados Financieros y la Ejecución Presupuestaria mensual.
- Supervisar los trabajos del Departamento de Contabilidad, División de Tesorería, Unidad de Cobros, División de Presupuesto y del Fondo de Ahorro y Cesantía.
- Revisar y aprobar todos los pagos realizados por la institución, incluyendo pagos de Compañías de Seguros en proceso de liquidación

### **DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

El Departamento de Contabilidad es una dependencia de la Dirección Financiera y tiene como objetivos específicos los siguientes:

- Revisar todas las facturas para fines de pago y registro.
- Preparar todas las solicitudes de cheques para los pagos de facturas pendientes.
- Elaborar mensualmente las entradas de diario para el registro de las operaciones contables a través del Sistema de Cómputos.
- Preparar los Estados Financieros Básicos, Balance General y Estados de Resultados.
- Elaborar las conciliaciones de las diferentes cuentas de banco.
- Llenar mensualmente los formularios IR-17 del 3% retenido a los proveedores para el pago mensual a la Dirección General de Impuestos Internos a través de la oficina virtual.
- Emitir certificaciones solicitadas por proveedores para la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).
- Enviar mensualmente las copias de las conciliaciones bancarias de esta institución a la Cámara de Cuentas y a la Contraloría General de la República.
- Enviar a Contabilidad Gubernamental y el Ministerio de Hacienda los Estados Financieros.

### **DIVISION DE TESORERIA**

La División de Tesorería es otra dependencia de la Dirección Financiera, es el área responsable de la custodia, remesa, desembolso de los fondos y valores de la Superintendencia de Seguros y tiene como objetivos específicos:

- Elaborar mensualmente cheques para pago de sueldos a personal fijo o contratado, personal en trámite de pensión, etc.
- Pago a suplidores de bienes y servicios.
- Pago de retenciones a empleados por concepto de: colector de impuestos internos, sávida, tesorería de la seguridad social, INAVI, servicio de oftalmología, seguros de salud y de vida, préstamos del fondo de ahorro y cesantía.
- Pago compensación por horas extraordinarias y viáticos a inspectores.
- Pago ayuda escolar a los hijos de los empleados en edad escolar.
- Pago subvención a empleados (cafetería).
- Pago a ex-empleados Ley 41-08 sobre el servicio civil y carrera administrativa (indemnización).
- Confección de los depósitos diarios por conceptos de ingresos diversos que recibe la institución.
- Registros en los libros contables.
- Informe diario de la disponibilidad.

## **SECCION DE FONDO DE AHORROS Y CESANTIA**

Esta sección también depende de la Dirección Financiera y los objetivos específicos de la misma son:

- Otorgamiento de préstamos a funcionarios y empleados.
  - Préstamos otorgados con el aval de los fondos provenientes de ahorro y cesantía, a una tasa de un 6% anual.
  - Préstamos de emergencia a un monto de RD\$3,000.00.
  - Pago de los ahorros y cesantía a funcionarios y empleados por concepto de cancelación o renuncia.
  
- Obtención de Recursos (Ingresos).
  - Recursos provenientes del cobro de interés del 6% en préstamos a empleos y funcionarios.
  - Aporte del 2.5% del ahorro de los empleados y funcionarios.
  - Aporte del 5% de la Superintendencia de Seguros al fondo de ahorro.

## **DEPARTAMENTO DE ANALISIS FINANCIERO Y ESTADISTICAS**

El objetivo general es analizar los Estados Financieros de las Compañías de Seguros y Reaseguros con fines de diagnosticar la situación financiera y alertar sobre la misma. Además de organizar, concentrar, validar y proporcionar la información estadística que se genere del mercado asegurador, así como realizar el análisis de la misma.

Los objetivos específicos de este departamento para el período 2013-2016 son:

- Analizar los Estados Financieros de las Compañías de Seguros y Reaseguros y enviarlos al organismo correspondiente.

- Elaborar indicadores de alerta temprana por cada institución aseguradora.
- Analizar los estados de Margen de Solvencia Mínimo Requerido y de liquidez, para fines de publicación.
- Verificar la información contable requerida por la Superintendencia de Seguros.
- Recibir los formularios estadísticos procedentes de las empresas aseguradoras y las informaciones de los departamentos de la Superintendencia de Seguros.
- Elaborar y publicar boletines con las estadísticas recopiladas del mercado asegurador.
- Remitir la información generada, a las diferentes instituciones con las cuales hemos establecido acuerdos de colaboración.
- Realizar cualquier función afín o complementaria y otras actividades propias del departamento.

### ***DIRECCION ADMINISTRATIVA***

La Dirección Administrativa tiene como objetivo primordial verificar, inspeccionar, cuidar y vigilar todo lo concerniente a las labores administrativas utilizando como medios de ejecución los Departamentos de Mantenimiento, Seguridad, Correspondencia, Compras, Suministros y Mayordomía, agregándose a éstos las áreas de cafetería y de recreación (Club de la Superintendencia).

No obstante, interactúa con todos los demás Departamentos y áreas, velando por el buen funcionamiento de la Institución en sentido general.

## **SECCION DE CORRESPONDENCIA**

La Sección de Correspondencia como dependencia de la Dirección Administrativa de la Superintendencia de Seguros, tiene como objetivos los siguientes:

- Custodiar el archivo muerto de la Institución donde reposa la memoria Histórica de la Superintendencia de Seguros desde su fundación hasta la fecha.
- Organizar, archivar y pasar inventario a toda la documentación en existencia y a la nueva que va entrando.
- Tramitar todas las comunicaciones, cartas y correspondencia en general que entra a la Superintendencia de Seguros, remitiéndola luego al departamento o persona correspondiente.
- Tramitar todas las comunicaciones, cartas y correspondencia en general que salen de los diferentes departamentos de la Superintendencia de Seguros hacia otras instituciones, compañías y/o personas.

## **DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES**

El Departamento de Compras y Contrataciones es otra dependencia de la Dirección Administrativa y se encargada de ejecutar y supervisar los procedimientos de Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios y Obras, procurando siempre la transparencia, eficiencia, eficacia, economía y demás principios establecidos en la normativa.

Entre los objetivos específicos del Departamento de Compras y Contrataciones para el período 2013-2016 tenemos:

- La automatización del proceso general de compras, ampliando el programa informático que ya utilizamos, de manera que podamos hacer más rápida y eficientemente el trabajo.
- Recibir los requerimientos de compras y contrataciones de bienes y servicios y proceder según el caso con la modalidad de compra que corresponda.

### **SECCION DE SUMINISTRO**

La Sección de Suministro es otra dependencia de directa de la Dirección Administrativa y se encarga del pedido y la distribución de los materiales necesarios para obtener el mejor desenvolvimiento en las labores diarias de la Superintendencia de Seguros. Es también la Sección de Suministro la que se encarga de la custodia y administración del almacén de la institución controlando la entrada y salida de material gastable a las diferentes dependencias y para ello debe mantener actualizado el inventario de almacén de manera que en todo momento se pueda saber lo que la institución tiene en existencia, siendo este su principal objetivo.

Para el período 2013-2016 la Sección de Suministro tiene como objetivo actualizar el sistema informático que utiliza actualmente introduciéndole funciones que ayuden a facilitar y clasificar el trabajo de administración del almacén.

### **SECCION DE TRANSPORTACION**

Esta sección también es una dependencia de la Dirección Administrativa y tiene como objetivo velar por el mantenimiento de los vehículos de la institución, a fin de garantizar la eficiencia del servicio que se da a través de los mismos.

En la Sección de Transportación para el período 2013-2016 se espera continuar con la consecución de los objetivos del departamento, que son:



- Supervisión y administración de los parqueos automáticos-computarizados que se instalaron para cubrir la demanda de estacionamiento dentro del edificio.
- Coordinar y supervisar el servicio de transporte para funcionarios y empleados de la institución que se da a través de los autobuses adquiridos para ese efecto.
- Mantenimiento de los vehículos de la institución.

### **SECCION DE MANTENIMIENTO**

La Sección de Mantenimiento es otra dependencia de la Dirección Administrativa y tiene a su cargo velar por el correcto sostenimiento y funcionamiento de toda la edificación de las oficinas de la Superintendencia de Seguros y del mobiliario que se utiliza.

Entre los objetivos específicos de esta sección tenemos:

- Velar por que se le dé buen uso y cuidado al mobiliario de oficina de la Institución.
- Cuidar del mantenimiento y buen funcionamiento de los servicios que se utilizan en la institución (instalaciones eléctricas, tuberías, aires acondicionados, iluminación, pintura, etc.).
- Coordinar el arreglo y/o sustitución de cualquier asunto en los servicios que utiliza la institución.
- Atender los requerimientos para arreglos o mantenimiento de equipos o servicios que hacen las diferentes dependencias.

## ***DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS***

La Dirección de Recursos Humanos tiene entre sus objetivos la planeación de las estrategias necesarias para lograr las metas institucionales; proporcionar al personal las herramientas con las que puedan ser más eficientes en la ejecución de sus funciones; procurar la colaboración espontánea de los empleados; administrar las potencialidades de los empleados como recursos altamente valiosos para la institución; detectar oportunidades de mejoras del personal; diseñar los programas de capacitación y entrenamientos necesarios para fortalecer el desempeño de los puestos e idear planes de desarrollo institucional, que alcancen todos los niveles jerárquicos de la institución.

Para el período 2013-2016 la Dirección de Recursos Humanos tiene como objetivos:

- Ejercer la rectoría de los RRHH mediante el establecimiento e implementación de políticas, normas y estrategias, a fin de contribuir con el desarrollo sostenible de los Recursos Humanos de la institución.
- Impulsar un proceso de fortalecimiento institucional y desarrollo organizacional de la gestión de los Recursos Humanos, mediante un modelo de gestión descentralizado y la organización y profesionalización de los diferentes departamentos de la Superintendencia de Seguros.
- Promover el desarrollo de los Recursos Humanos a través de estrategias que aumenten las capacidades técnicas, el liderazgo y la ética del servidor público, para contribuir al mejoramiento del desempeño y a la motivación en el trabajo.

- Continuar impartiendo cursos de capacitación a nivel gerencial y para el personal en general en coordinación con el INCAT y ONAP, etc. Estos cursos se imparten a través de la División de Capacitación.
- Fortalecer y mejorar los procesos técnicos y administrativos en la Dirección de Recursos Humanos y las condiciones de trabajo, a fin de lograr mayor calidad en las intervenciones y mayor calidad en el empleo.

## **UNIDAD DE SEGURO MEDICO Y VIDA**

La Unidad de Seguro Medico y Vida es una dependencia de la Dirección de Recursos Humanos y tiene como objetivo velar por la inclusión de todos los funcionarios y empleados en los planes de ARS y seguro de vida, velando porque todos los servidores públicos de la Superintendencia de Seguros cuenten con estos servicios.

Los objetivos específicos de esta unidad para el período 2013-2016 son:

- Automatizar de todo el archivo del departamento.
- Continuar con la organización de charlas para los empleados sobre el seguro medico
- Supervisar por internet en la página de la TSS para saber a qué ARS pertenece o si califica para el traspaso a otras ARS solicitadas por los empleados.
- Remitir y revisar mensualmente las solicitudes de pago de las factura 96-95-0005006 de ARS Humano y 2-102-001265 de Vida Banreservas.

- Entregar los cheques a los beneficiarios cuando muere un empleado y completar la solicitud del banco.

## **UNIDAD DE NOMINA**

Esta unidad depende de la Dirección de Recursos Humanos y tiene bajo su responsabilidad emitir debidamente cualificada las diversas nóminas que comprometen los recursos económicos de la Superintendencia de Seguros como son las destinadas al pago mensual de los empleados, la compensación salarial y la ayuda escolar. Mientras que anualmente se trabaja con las que corresponden a regalía pascual, bonificación bono escolar y bono aniversario, estas dos últimas establecidas en las resoluciones 07-2011 y 01-2012, respectivamente.

También en esta unidad se trabaja con el rigor de la ley aplicando las retenciones de Impuestos sobre la Renta y la Seguridad Social, así como la liquidación anual de las retenciones al ISR. También se aplican descuentos de préstamos del Fondo de Ahorros y Cesantía, Seguro Médico, Óptica, Savica y Seguro Funerario.

## **OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA**

La Oficina de Acceso a la Información (OAI) es un mandato de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, Ley 200-04, y el Decreto 130-05 que crea el reglamento de dicha ley, con el objetivo de apoyar a entidades y personas tanto públicas como privadas que soliciten algún tipo de información a cualquier organismo, entidad o institución que reciba y maneje dineros del Estado.

El objetivo es que toda la ciudadanía pueda acceder fácilmente a todo documento que demuestre el uso dado al dinero que maneja el Estado.

Los principales objetivos de la OAI de la Superintendencia de Seguros para el período 2013-2016 son:

- Cumplir con los principios jurídicos y sociales, relativos al libre Acceso a la información pública, así como con lo dispuesto al respecto, por la Constitución de la República y las Convenciones Internacionales que versan sobre Derechos Humanos, que se encuentren debidamente ratificadas por el Congreso Nacional.
- Respetar los procedimientos, plazos y limitaciones establecidas en la Ley No. 200-04, para hacer efectivo el ejercicio del derecho de acceso a información, a todo lo relativo a los distintos organismos que componen a esta Superintendencia de Seguros.
- Garantizar la fluidez de la información, a través de boletines, publicaciones oficiales, páginas de Internet y todo otro medio de difusión que esté a nuestro alcance, indicando en los mismos, la ubicación física de la OAI, su teléfono, así como su dirección y correo electrónico.
- Acatar y sistematizar lo dispuesto en los artículos 11 y 12 del Reglamento No. 130-05, el cual consagra lo siguiente:
  - Recolectar, sistematizar y difundir la información referida en el Capítulo IV del Reglamento;
  - Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información;
  - Auxiliar en la elaboración de solicitudes de acceso a la información y, en su caso, orientar a los solicitantes respecto de otros organismos, instituciones o entidades que pudieran tener la información que solicitan;
  - Realizar los trámites dentro de su organismo, institución o entidad, necesarios para entregar la información solicitada;
  - Efectuar las notificaciones a los solicitantes;

- Proponer los procedimientos internos que pudieran asegurar una mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información;
  - Llevar un archivo de las solicitudes de acceso a la información, sus antecedentes, tramitación, resultados y costos;
  - Elaborar estadísticas y balances de gestión de su área en materia de acceso a la información.
  - Poner a disposición de la ciudadanía, tanto en Internet como en un lugar visible en sus instalaciones, un listado de los principales derechos que, en materia de acceso a la información, asisten al ciudadano.
  - Elaborar, actualizar y poner a disposición de la ciudadanía un índice que contenga la información bajo su resguardo y administración.
  - Realizar las correspondientes tachas en caso de solicitarse un documento que contenga información parcialmente reservada. Las tachas se harán bajo la responsabilidad de la máxima autoridad del organismo, institución o entidad.
  - Realizar las demás tareas necesarias que aseguren el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información, la mayor eficiencia en su misión y la mejor comunicación entre el organismo, institución o entidad y los particulares.
- Además la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de la Superintendencia de Seguros recibe, tramita y da respuestas a las quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias recibidas por la Línea 311 Atención Ciudadana.