



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2024

I. RESUMEN EJECUTIVO	1
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	4
2.1 Marco filosófico institucional	4
a. Misión.....	4
b. Visión.....	4
c. Valores	4
2.2 Base Legal y Funciones Esenciales de la Superintendencia de Seguros	5
2.3. Estructura Organizativa.....	11
a. Principales Funcionarios de la Institución.....	11
2.4. Planificación Estratégica Institucional	13
III. RESULTADOS MISIONALES	15
IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	32
4.1 Desempeño del Área Administrativa y Financiera	32
4.2 Desempeño de Recursos Humanos	43
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos	46
4.4 Desempeño de la Tecnología	48
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	55
A. Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).....	60
B. Resultados de los Sistemas de Calidad	62
C. Acciones para el Fortalecimiento Institucional	62
4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones.....	63
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	66
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio	66
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información	68
5.3 Resultados del sistema de quejas, reclamos y sugerencias	69

5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia	69
VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	73
VII. ANEXOS.....	76
a. Matriz de logros relevantes	76
b. Matriz de Gestión Presupuestaria Anual.	76
c. Matriz de principales indicadores del POA.....	76
d. Resumen del Plan de Compras	78

I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2024

La Superintendencia de Seguros (SIS), entidad responsable de supervisar, fiscalizar y administrar el régimen legal de las compañías de seguros, reaseguros e intermediarios bajo el marco de la Ley No. 146-02 de Seguros y Fianzas de la República Dominicana, presenta su memoria institucional correspondiente al año 2024. Este documento detalla las acciones realizadas desde enero hasta octubre y proyecciones para los meses de noviembre y diciembre 2024, cumpliendo con nuestro deber de rendición de cuentas.

En síntesis, las labores regulatorias ejecutadas por esta Superintendencia de Seguros en el período en cuestión, han contribuido a que el sector asegurador dominicano experimente un alto crecimiento y desarrollo, lo cual se refleja en el volumen de Primas Netas Cobradas, las cuales aumentaron un 18.6% respecto a igual período del año anterior.

Durante el año en cuestión, a través de nuestro Centro de Atención al Usuario, hemos atendido 23,958 solicitudes de ciudadanos, incluyendo requerimientos sobre nuestros servicios, reclamaciones y consultas diversas.

Cumpliendo con las formalidades estipuladas por la ley que rige nuestro accionar, contamos con un equipo de inspectores que trabajan arduamente con las treinta y tres (33) compañías aseguradoras y sus respectivas sucursales en todo el territorio nacional.

Durante este año, hemos logrado una producción física que asciende a un total de 5,281 emisiones de Certificaciones, de estas, 5,075 corresponden a Certificaciones Normales y el restante



206, son casos de Rastreo, lo cual se traduce en un incremento en la producción de 13% respecto a igual período del año anterior para este servicio, el cual continua siendo el más demandado por nuestros usuarios.

Como amigable componedor según lo establecido en la sección XII de la Ley 146-02, la SIS ha viabilizado 526 conciliaciones entre usuarios y compañías aseguradoras, lo que representa un incremento del 54% en la demanda y atención de este servicio, en comparación con los 341 casos de conciliaciones realizadas en el pasado año.

Dando cumplimiento a nuestra Ley No. 146-02, hemos facilitado la documentación necesaria para incursionar en el mercado de seguros y hemos ofrecido múltiples cursos para aspirantes a corredores.

De igual forma, digitalizamos los exámenes para aspirantes, optimizando la evaluación de agentes y corredores. Entre enero y noviembre de 2024, recibimos 1,322 solicitudes de Licencias para operar y con la proyección al cierre de año estimamos llegar a 1,797 licencias tramitadas, incluyendo renovaciones, duplicados y nuevas emisiones, trabajadas de forma ágil y transparente.

Cumpliendo con lo establecido en la Ley No. 146-02, hemos trabajado en 358 expedientes relacionados con compañías reaseguradoras y corredores de reaseguros, incluyendo registros, renovaciones, análisis de formularios RC-1 y RC-2, revisión de contratos de reaseguros y registros de corredores no radicados, asegurando el cumplimiento de la normativa y la eficiencia en los procesos del sector.

Recibimos treinta y cuatro (34) Estados Financieros auditados correspondientes al 31 de diciembre de 2023 de las Compañías de Seguros y Reaseguros, los cuales fueron remitidos dentro del plazo



establecido por la Ley No. 146-02. Estos estados, una vez analizados, constituyen la base para las auditorías realizadas a las compañías aseguradoras y reaseguradoras, garantizando el cumplimiento normativo y la transparencia en sus operaciones.

Seguimos trabajando en el cierre definitivo de las compañías de seguros en proceso de liquidación forzosa. Hasta la fecha, hemos avanzado significativamente con dieciséis (16) compañías, logrando finalizar la liquidación de doce (12) de ellas, mientras continuamos con los procesos pendientes de las restantes.

En el marco del Programa Burocracia Cero (BO) avanzamos en la ejecución del proyecto «La Inteligencia de Datos en el Sector Asegurador: el Camino a la Burocracia Cero». Este proyecto permitirá a la SIS contar con información clave y suficiente para el correcto monitoreo y análisis de la actividad aseguradora en el país y lograr nuestro objetivo de transformar los servicios ofrecidos en trámites más ágiles, accesibles y transparentes, en cumplimiento con los principios de simplificación, mejora regulatoria, tecnología, omnicanalidad e interoperabilidad.

En una prima etapa, estamos priorizando su formalización normativa e identificando mejoras para reducción de costos, con la finalidad de lograr mayor eficiencia y satisfacción de nuestros usuarios.

Estamos a un paso de tener un marco legal actualizado y coherente con los nuevos tiempos, para estos fines, mediante el Decreto Núm. 226-22 fue creada la Comisión de Reforma de la ley Núm. 146-02 de Seguros y Fianzas, este proyecto de modificación ha sido acogido con entereza por las nuevas autoridades, muy especialmente por el señor Julio César Valentín Jiminián, quien en su calidad de Superintendente ha establecido la meta de presentar al cierre de este año el anteproyecto de modificación ante el Poder Ejecutivo.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

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 peligre 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;



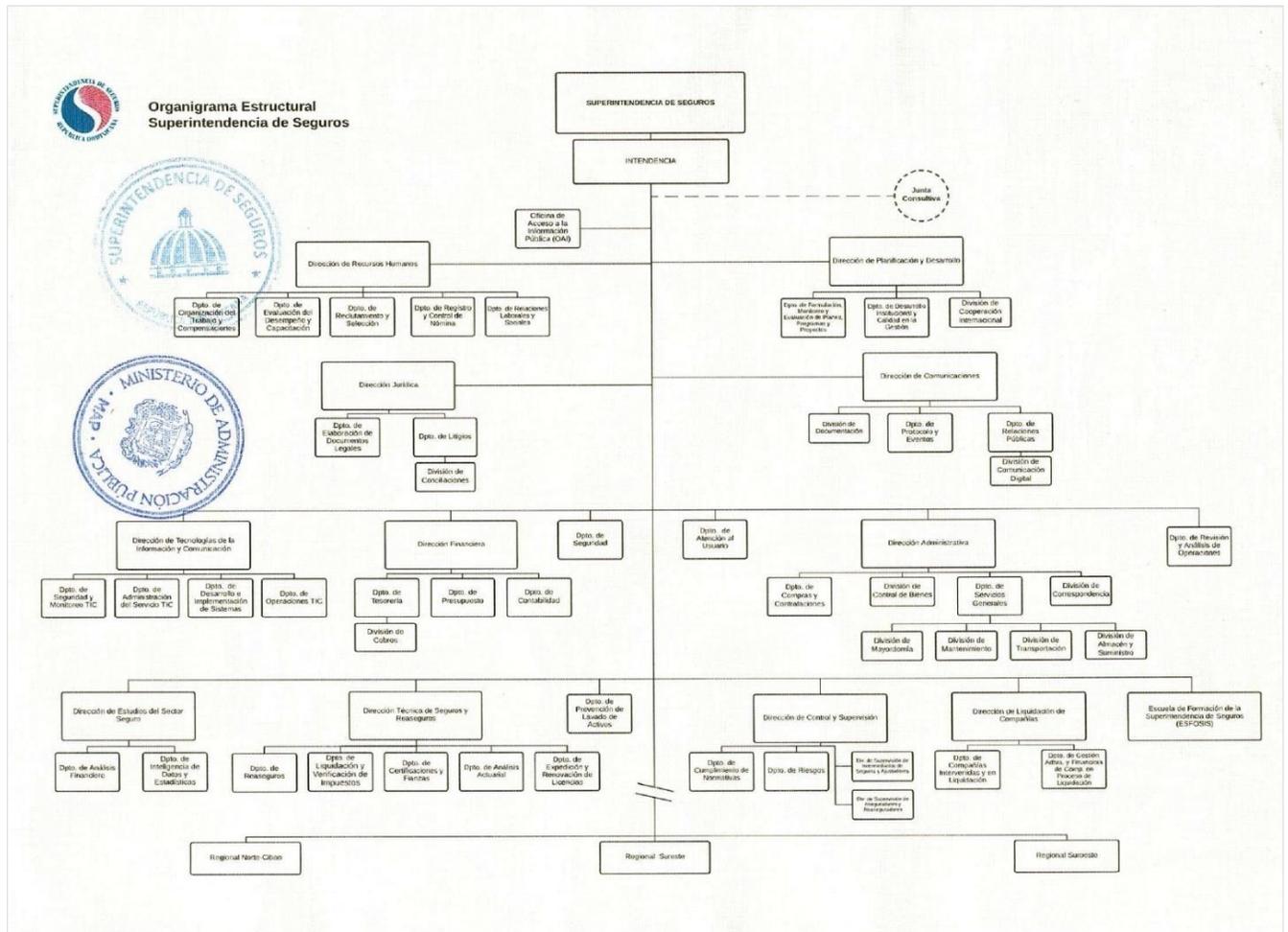
- Tomar medidas preventivas para evitar el uso de promociones y publicidad relacionadas.

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

1. Certificación de Información de Aseguradoras, Reaseguradoras o Intermediarios
2. Consultas de Intermediarios
3. Verificador de Catálogo
4. Certificación de Seguros Generales
5. Certificación de Seguros De Vida
6. Certificación de Seguros De Fianzas
7. Duplicado de Certificación
8. Licencia Agente General
9. Licencia Agencia Local
10. Licencia Agente Local Físico
11. Licencia Ajustador de Seguros Moral
12. Licencia Ajustador de Seguros Persona Física
13. Licencia Corredor Persona Física
14. Licencia Corredor Moral
15. Licencia Corredor de Reaseguros
16. Licencia de Agente de Persona-Vida
17. Licencia de Agente de Riesgo General
18. Renovación de Licencias de Intermediario
19. Transferencia de Licencia
20. Duplicado de Licencia
21. Consulta en Línea Liquidación y Reembolso
22. Solicitud de Conciliación
23. Registro de Visitas a la Superintendencia de Seguros



2.3. Estructura Organizativa



a. Principales Funcionarios de la Institución

Julio César Valentín Jiminián
Superintendente de Seguros

Francisco E. Campos
Intendente de Seguros

Jorge Luis Ceballos Pimentel
Director Financiero

Isaura Isabel Peñaló Montero
Directora Jurídica

Martha Perallón
Directora de Recursos Humanos



Glenn Davis Felipe Castro
Director de Comunicaciones

Estefany Pujols
Directora de Planificación y Desarrollo

Amílcar Demetrio Carrasco Rodríguez
Director de Tecnología de la Información y Comunicación

Jorge Luis Moronta Pérez
Director Administrativo

José Eulalio De La Cruz Florentino
Director Técnico de Seguros y Reaseguros

Eliana Patricia Díaz Sánchez
Directora de Control y Supervisión

Arnulfo Rodríguez Veras
Director de Estudios del Sector Seguros

Yuliza Rozón Ortiz
Encargada del Departamento de Compras y Contrataciones

Damiana Araujo
Encargada del Departamento de Atención Al Usuario

Víctor Manuel Díaz
Encargado del Departamento de Revisión y Análisis de Operaciones

Carlos César Ogando
Encargado de la Oficina de Acceso a la Información (OAI)



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 consistente 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 respectivos resultados estratégicos:

Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 Superintendencia de Seguros		
Gran Objetivo Estratégico	Eje Estratégico	Resultados Estratégicos
		1.1 Estructuras organizativas funcionales y de cargos aprobadas e implementadas.
		1.2 Marco Legal institucional para la gestión del



**Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024
Superintendencia de Seguros**

Gran Objetivo Estratégico	Eje Estratégico	Resultados Estratégicos
<p align="center">Dirigirla Superintendencia de Seguros de la República Dominicana en conformidad con su misión institucional, bajo los principios de transparencia, eficiencia y humanización.</p>	<p align="center">Eje Estratégico 1: Fortalecimiento Institucional</p>	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 Mejorado el posicionamiento estratégico institucional en la sociedad a través del fortalecimiento de la imagen corporativa.
		1.5 Mejorado el nivel de Profesionalización de los Servidores públicos de la institución.
	1.6 Reducido el uso del papel y promovido el uso de energías renovables.	
	<p align="center">Eje Estratégico 2: Desarrollo y Aplicación de Mecanismos e Instrumentos Para la Gestión Eficiente del Mercado Asegurador</p>	1.7. Tecnología adecuada a las necesidades de la institución para la mejora de los servicios, la seguridad e integridad de la información.
1.8. Sistema de Inspección y fiscalización ampliado y eficientizado.		



III. RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2024

Las labores regulatorias ejecutadas por esta Superintendencia de Seguros en el periodo enero-diciembre 2024, contribuyeron a que el sector de Seguros y Fianzas de la República Dominicana experimentara un incremento en las Primas Netas Cobradas de un 18.6% respecto al año anterior.

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

Cuadro No. 1

Primas Netas Cobradas enero - diciembre de 2024 por Mes

Valores en millones de RD\$

Meses	Exonerada	No Exonerada	Totales de Primas Netas y Exoneradas	Porcentaje (%) Primas Exoneradas
Enero	3,981	5,198	9,179	43%
Febrero	3,697	6,413	10,110	37%
Marzo	3,830	7,612	11,441	33%
Abril	3,641	8,527	12,168	30%
Mayo	4,163	7,188	11,351	37%
Junio	3,663	7,639	11,302	32%
Julio	4,438	8,679	13,117	34%
Agosto	4,266	6,860	11,126	38%
Septiembre	4,176	6,552	10,728	39%
Octubre	4,473	7,238	11,711	38%
Noviembre*	4,372	7,715	12,088	36%



Meses	Exonerada	No Exonerada	Totales de Primas Netas y Exoneradas	Porcentaje (%) Primas Exoneradas
Diciembre*	4,513	7,964	12,477	36%
Total	49,213	87,583	136,796	36%

(*) Cifras proyectadas para los meses de noviembre y diciembre tomando en cuenta comportamiento histórico y del mercado.

Fuente: Dirección de Estudios del Sector Seguros.

En cuanto a la distribución del total de Primas Netas Cobradas en el sector de seguros y fianzas de la República Dominicana en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2024, se puede apreciar como los ramos que generaron mayor volumen de PNC fueron “Incendio y aliados”, “Salud” y “Vehículos de motor”, respectivamente. Esta información se presenta con mayor lujo de detalles en el Cuadro No. 2.

Cuadro No. 2

Primas Netas Cobradas Enero – Diciembre* de 2024 por Ramos

Valores en millones de RD\$

Ramos de Seguros	Exonerada	No Exonerada	Totales de Primas Netas y Exoneradas	Porcentaje (%) Primas Exoneradas
Accidentes Personales	162	1,168	1,335	13%
Agrícola y Pecuario	672	0	672	100%
Fianzas	86	2,530	2,616	3%
Incendio y Aliados	2,577	34,361	36,938	7%
Nav. Marítimas y Aéreas	2	1,050	1,052	0%
Otros Seguros	277	7,760	8,037	3%



Ramos de Seguros	Exonerada	No Exonerada	Totales de Primas Netas y Exoneradas	Porcentaje (%) Primas Exoneradas
Salud	32,789	24	32,813	100%
Transporte de Carga	39	1,460	1,499	3%
Vehículos de Motor	120	29,771	29,890	0%
Vida Colectivo	11,192	8,852	20,044	56%
Vida Individual	1,292	606	1,898	68%
Total	49,213	41,882	65,100	36%

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

Fuente: Dirección de Estudios del Sector Seguros.

Con el objetivo de seguir contribuyendo al incremento de valor agregado desde el sector regulado por esta Superintendencia de Seguros, se ha venido trabajando a lo largo de este año en la reformulación de la reportería estadística y demás publicaciones, mediante las cuales se pone a disposición de los participantes del mercado asegurador las informaciones pertinentes para la toma de decisiones oportunas.

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



promoción de la investigación científica y el fortalecimiento de los distintos niveles académicos de educación mediante la facilitación de datos que sustenten las labores de generación de conocimiento especializado.

Nuestro Departamento de Inteligencia de Datos y Estadísticas ha mantenido actualizadas las publicaciones correspondientes a los informes y reportes de Primas Netas Cobradas a lo largo del año 2024 (12 publicaciones en el año).

Adicionalmente, fue lanzada la Resolución 01-24 sobre requerimientos y remisión de información por parte de las aseguradoras y reaseguradoras locales. La cual, además de ser un logro misional de la Dirección de Estudios de esta superintendencia y que tenía en espera de ser emitida desde 2021, sirve de herramienta fundamental para el logro de los objetivos enmarcados en el programa de “Burocracia cero” impulsado por la Presidencia de la República.

Se realizaron 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 2024*:



**PRODUCCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS
FINANCIERO ENE-OCT 2024**

Producto	Cantidad de informes
<i>Informe financiero consolidado trimestral</i>	3
<i>Informes financieros auditados por compañía</i>	30
<i>Informes financieros trimestrales por compañía</i>	105
<i>Reporte de índice de solvencia y liquidez trimestral</i>	3
<i>Reporte de índice y solvencia y liquidez auditado</i>	1
<i>Informes financieros de reaseguradores extranjeros</i>	20
<i>Estados financieros de las empresas del sector</i>	105
Total	267

Fuente: Dirección de Estudios del Sector Seguros.

Dirección de Control y Supervisión las actividades que a continuación se describen:

Durante el período enero-octubre 2024, la Dirección de Control y Supervisión desarrolló diversas actividades relacionadas con compañías de seguros, reaseguros e intermediarios.

En cuanto a las Compañías de Seguros y Reaseguros, se destaca que en el país operan un total de 35 compañías, de las cuales 33 son aseguradoras y 2 reaseguradoras. Se recibieron 34 estados financieros correspondientes al cuarto trimestre de 2023 y 34 estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2023, los cuales constituyen la base de las auditorías realizadas en cumplimiento del Artículo 153 de la Ley Núm. 146-02. Estos estados financieros fueron remitidos a tiempo, como establece la normativa, siendo analizados para asegurar el cumplimiento legal.



En el marco de la implementación de la Resolución No. 09/2023, 33 compañías aseguradoras y reaseguradoras realizaron el pago correspondiente a las tasas por servicios y supervisión. También se recibieron y analizaron 34 estados financieros correspondientes a los tres primeros trimestres de 2024, remitidos por la Dirección de Estudios del Sector Seguros. De igual manera, 34 compañías actualizaron su registro mercantil y diligencias de accionistas, cumpliendo con la Circular No. 06-2020.

Se aprobaron 34 autorizaciones para la publicación de los estados financieros auditados de 2023 en periódicos de circulación nacional, conforme al Artículo 155 de la Ley Núm. 146-02, y se recibieron 34 constancias de dichas publicaciones. Además, se gestionaron seis solicitudes para aumento de capital o suscripción de acciones, cumpliendo con los requisitos legales establecidos.

En el ámbito de supervisión basada en riesgos, se remitieron dos informes relacionados con supervisiones In-Situ para los períodos enero-diciembre de 2022 y enero-junio de 2023, y Extra-Situ para el período julio-septiembre de 2023. También se concluyeron dos informes finales sobre supervisiones In-Situ y consolidadas, correspondientes a enero-diciembre de 2023 y enero-marzo de 2024. Adicionalmente, se remitió un informe final enfocado en Gobierno Corporativo.

Se gestionaron 101 debidas diligencias solicitadas por la Dirección Jurídica y se recibieron 310 reportes de comisiones pagadas y devengadas de 31 aseguradoras. En total, se elaboraron 197 comunicaciones internas identificadas como DCS, relacionadas con requerimientos y solicitudes dirigidas a otras direcciones y departamentos. A través de reuniones, comunicaciones formales y



correos electrónicos, se realizaron exhortaciones para mejoras dirigidas a compañías aseguradoras, reaseguradoras e intermediarios.

Respecto a los Intermediarios de Seguros, se concluyeron 11 inspecciones a corredores de seguros, 9 de ellas realizadas In-Situ y 2 Extra-Situ, basadas en riesgos y enfocadas en operaciones de corretaje, correspondientes al período enero-diciembre de 2023. Se recibieron 213 requerimientos de corredores morales y 53 de corredores físicos sobre la remisión de estados financieros auditados y comisiones correspondientes al año 2023. Además, se otorgaron 29 prórrogas para el envío de dichos estados financieros.

Estas actividades reafirman el compromiso de la institución con la supervisión del sector asegurador y de intermediarios, garantizando el cumplimiento normativo y promoviendo mejoras continuas en los procesos.

Proyecciones de noviembre/diciembre 2024

Para las proyecciones requeridas, de noviembre a diciembre del 2024, nos mantenemos trabajando en la recepción de los requerimientos a las Compañías de Seguros y Reaseguros, y los Corredores de Seguros mediante resoluciones, comunicaciones, circulares, emitidas por este órgano regulador.

Se encuentra en la fase final el informe de resultado de la Inspección In-Situ Basada en Riesgos y en PLA-FT de las operaciones de seguros a (3) Compañías de Seguros, correspondiente para los periodos enero a diciembre del año 2023 y enero a marzo al 2024.

Está en el proceso final el informe de resultado de la Inspección In-Situ Basada en Riesgos y en PLA-FT de las operaciones de seguros a (1) Compañías de Seguros, correspondiente a los periodos julio a diciembre del año 2023 y enero a junio al 2024.



Se iniciará la Inspección In-Situ Basada en Riesgos y en PLA-FT de las operaciones de seguros a (1) Compañías de Seguros, correspondiente para los periodos enero a diciembre 2022 y 2023.

Se dará inicio a la Inspección In-Situ Basada en Riesgos y en PLA-FT de las operaciones de corretaje a (1) Corredor de Seguros, correspondiente para los periodos enero a diciembre al año 2023.

Se encuentra en fase final el informe de resultado de la Inspección In-Situ Basada en Riesgos y en PLA-FT de las operaciones de corretaje a (2) Corredores Morales, sobre sus operaciones al año 2023.

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

Departamento de Expedición de Certificaciones y Fianzas

Durante el período enero-octubre 2024, el Departamento de Expedición de Certificaciones, en cumplimiento con la Ley 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana, se dedicó a garantizar la eficiencia en la gestión de solicitudes de certificaciones, trabajando con las 33 compañías aseguradoras y sus sucursales en todo el territorio nacional. Estas acciones fueron posibles gracias a un equipo de inspectores que recolectaron y verificaron las informaciones necesarias para la expedición de certificaciones en el menor tiempo posible.

Entre enero y octubre de 2024, se recibieron y procesaron 4,401 solicitudes de certificaciones, distribuidas en 4,229 solicitudes normales (certificaciones de una aseguradora particular) y 172 solicitudes de rastreo (búsquedas en todas las compañías de seguros). Para los meses de noviembre y diciembre de 2024, se proyecta recibir un total de 880 solicitudes adicionales, llevando el total anual



estimado a 5,281 solicitudes, de las cuales 5,075 serán normales y 206 de rastreo.

RESUMEN DE CERTIFICACIONES PROCESADAS (ENE.-OCT. 2024)			
Mes	Certificaciones Normales	Rastros de Compañías	Total de Solicitudes
Enero	334	21	355
Febrero	346	19	365
Marzo	352	18	370
Abril	468	22	490
Mayo	445	11	467
Junio	366	17	383
Julio	444	17	461
Agosto	544	15	559
Septiembre	350	18	368
Octubre	569	14	583
Noviembre*	423	17	440
Diciembre*	423	17	440
Total	5,064	206	5,281

Departamento de Reaseguros: Actividades del período enero-octubre 2024 y proyección para noviembre-diciembre 2024.

El Departamento de Reaseguros gestionó 8 registros de reaseguradores y 5 registros de corredores no radicados, con una proyección de registrar un reasegurador y un corredor adicionales para finales de 2024. También se realizaron 100 renovaciones de reaseguradores y 25 de corredores, con una proyección de 15 y 6 renovaciones adicionales respectivamente. En cuanto a contratos de reaseguros, se recibieron y registraron 30 contratos, proyectando dos más antes de finalizar el año.



Se gestionaron 12 formularios RC-1 y RC-2, con una proyección de recibir 4 adicionales. Además, se analizaron 150 expedientes de registros y renovaciones de reaseguradores y corredores no radicados, con un estimado de 35 solicitudes adicionales para noviembre y diciembre. El departamento también remitió dos memorandos para certificación de contratos de reaseguros de fianzas y tramitó diversas respuestas a requerimientos de reaseguradores.

Departamento de Expedición y Renovación de Licencias

En 2024, el Departamento procesó 1,322 licencias entre enero y noviembre, distribuidas en 557 expediciones y 765 renovaciones. Se proyecta cerrar el año con 475 licencias adicionales, alcanzando un total de 1,797. Estas licencias abarcaron diversos roles del sector asegurador, incluyendo agentes, corredores y ajustadores.

El Departamento está trabajando en el desarrollo de un nuevo software que permitirá mejorar el control, la fiabilidad y la velocidad de los procesos. Además, se está diseñando un nuevo carnet de licencia con código QR para mayor seguridad.

Departamento de Liquidación y Verificación de Impuestos

En el período enero-octubre 2024, se declararon y liquidaron primas netas y exoneradas por un total de RD\$112,231,162,945.70, mientras que el impuesto liquidado sobre primas ascendió a RD\$11,504,589,127.50. Proyectando los meses de noviembre y diciembre, se estima un total anual de primas de RD\$133,765,902,165.00 y un impuesto liquidado de RD\$13,739,545,252.70.



El Departamento también gestionó 340 liquidaciones de impuestos y registró 23 reportes de comisiones de corredores, además de rubricar 3 libros de reclamaciones para el ramo de vehículos de motor. Se proyecta recibir 77 reportes de comisiones adicionales para un total anual de 100.

Proyecciones y Mejoras: Se espera mantener un crecimiento sostenido en las gestiones durante noviembre y diciembre, con la consolidación de mejoras en eficiencia, tecnología y atención al usuario. Estas acciones refuerzan el compromiso institucional con la transparencia y la excelencia en el servicio.

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

Durante el periodo enero-octubre 2024, la Dirección de Liquidación de Compañías ha mantenido un servicio activo tanto interna como externamente, con el objetivo de cumplir con los procesos de liquidación de diversas compañías aseguradoras. Entre las compañías en proceso de liquidación se encuentran

- SEGNA, S.A.,
- Seguros Constitución, S.A.,
- La Comercial de Seguros, S.A., y
- Unión de Seguros, S.A.

En términos financieros, se efectuaron pagos a 215 reclamantes por conceptos como devoluciones de primas, reclamaciones, honorarios profesionales y servicios. Estas transacciones representaron un desembolso total de **RD\$25,685,623.12**. Además, se elaboraron informes financieros detallados, conciliaciones bancarias, análisis de



flujos de efectivo y relaciones de embargos, lo que incluyó la emisión de 215 cheques relacionados con las liquidaciones en curso.

Recibimos y emitimos comunicaciones tanto internas como externas, así como revisiones y análisis de expedientes, acuerdos transaccionales, solicitud de aprobaciones de pagos, visitas a tribunales y al Tribunal de Tierras, entre otros.

Proyecciones Octubre-Diciembre 2024

Para el último trimestre del año, se proyecta realizar pagos por un total de **RD\$25,441,712.38**, cubriendo conceptos como reclamaciones, honorarios profesionales, devoluciones de primas y pagos a abogados, suplidores, agentes, intermediarios y talleres. Este esfuerzo busca continuar avanzando en la liquidación de estas aseguradoras, con miras al cierre definitivo de sus procesos.

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

El Departamento de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo ha mantenido su compromiso de asistir a las demás direcciones y departamentos de esta Superintendencia, asegurando que la información relevante y actualizada esté siempre disponible para la ciudadanía, instituciones, organismos y Sujetos Obligados. Este esfuerzo permite ejercer de manera eficiente nuestra labor de supervisión y cumplimiento normativo.

La Superintendencia de Seguros de la República Dominicana, correspondiente al intervalo de tiempo comprendido entre el 02 de enero al 15 de noviembre del año 2024, ambos días inclusive. Durante



los referidos días 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	119	Despachadas
Validación Renovación de Licencias Corredores Físicos y Morales	Departamento de Licencias	241	Despachadas
Designación de Oficial de Cumplimiento	Usuario regulado	19	Reportados/archivados
Requerimientos confidenciales (fase investigación)	Ministerio Público: PEPCA/PGR y otras fiscalías a nivel nacional	625	Solicitadas a los oficiales de cumplimientos de las 33 aseguradoras con un plazo de 10 días para contestar.
Requerimientos confidenciales (RESPUESTAS)	PEPCA/PGR	625	Despachados
Actualizaciones de Registro Mercantil	Usuario regulado	48	Archivado
Auditorias	Corredores Físicos y Morales	122	Archivadas
Reporte de ROS/RTE	Usuario regulado	2,100	Respondidos y archivados
Consultas, técnicas en PLA/FTs	Usuario regulado y departamentos y direcciones internas	1,823	Respondidas

Logros Alcanzados:

- Coordinación de la Mesa de Trabajo del CONCLAFIT: La Superintendencia de Seguros fue designada para coordinar la



Mesa de Supervisión del Comité Nacional Contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (CONCLAFIT). Este órgano técnico fortalece la Supervisión Basada en Riesgos, facilita el intercambio de capacidades entre reguladores y apoya las solicitudes del CONCLAFIT.

- **Procesos Sancionadores:** Se iniciaron sanciones administrativas contra Sujetos Obligados por incumplimientos a la Ley núm. 1-7, conforme a la Resolución núm. 08-23.
- **Evaluación Nacional de Riesgos (ENR):** Se presentó un informe con resultados positivos, reflejando avances significativos en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro del sector asegurador.
- **Supervisión Consolidada:** Participamos en la inspección conjunta a la filial del Centro Financiero BHD y Mapfre BHD Compañía de Seguros.
- **Cronograma de Trabajo:** Se presentó el cronograma y las acreditaciones de Auditores Externos en materia de PLA/FT, conforme a la Resolución núm. 10-23.
- **Atención a Requerimientos:** Todas las consultas y requerimientos confidenciales de las Autoridades Competentes fueron atendidos puntualmente.

Proyección (noviembre 2024 - diciembre 2024):

El departamento trabajará para alcanzar el 100% de sus metas propuestas, optimizando procedimientos internos y apoyando a los Sujetos Obligados en el cumplimiento normativo, con el objetivo de prevenir la entrada de activos ilícitos al sector asegurador. Las acciones planificadas incluyen:

1. Continuar los procesos sancionadores administrativos en materia de PLA/FT.



2. Gestionar el registro de Auditorías Externas y los exámenes de idoneidad.
3. Actualizar la Norma que Regula la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo para el sector asegurador.
4. Consolidar la cultura de prevención en el sector asegurador, fortaleciendo su alcance y efectividad.
5. Ampliar los cronogramas de capacitación de la Escuela ESFOSIS en materia de PLA/FT.
6. Participar en supervisiones consolidadas de grupos económicos que incluyan Sujetos Obligados bajo la supervisión de esta Superintendencia.

A través de nuestra Escuela de Formación de la Superintendencia de Seguros (ESFOSIS) realizamos lo siguiente:

Este informe presenta las principales iniciativas desarrolladas durante el período comprendido entre enero y octubre de 2024. Nuestro objetivo se mantuvo enfocado en fortalecer competencias técnicas, promover la ética profesional y garantizar el cumplimiento normativo en el sector asegurador nacional.

Principales Objetivos Alcanzados

- Desarrollo de Programas de Formación: Actualizamos y diseñamos programas educativos adaptados a las necesidades actuales del mercado en seguros, reaseguros y áreas relacionadas.
- Fortalecimiento de Competencias Técnicas: Enfatizamos la importancia de las capacidades técnicas y fomentamos



principios éticos y buenas prácticas entre los profesionales del sector.

- Incorporación de Tecnología: Implementamos herramientas digitales para mejorar el acceso y la calidad de la formación.
- Fortalecimiento de Alianzas: Establecimos acuerdos con instituciones clave para enriquecer los programas de formación y profesionalización del sector asegurador.

Participación en Eventos y Actividades
Durante el período reportado, ESFOSIS participó en los siguientes eventos formativos y de fortalecimiento institucional:

- Encuentro industrial "Situación Actual del Sistema de Seguridad Social en RD" (AIRD).
- Coctel "Acuerdo INAP-BARNA".
- Presentación de la Solución Tecnológica del Programa Burocracia Cero para la supervisión del sector asegurador.
- Taller "Obligaciones y Buenas Prácticas para Corredores de Seguros" (ADOCOSE).
- Evento "Vientos de Preparación: República Dominicana" sobre resiliencia ante huracanes.
- Taller de sensibilización sobre el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).
- Encuentro del Consejo Centroamericano de Supervisión de Bancos y Seguros (CCSBSO).
- II Encuentro Internacional de la Asociación Latinoamericana y del Caribe de Escuelas de Seguros (ALACES).
- Capacitación sobre Desempeño Laboral (MAP).
- Presentación del "Diccionario de Competencias y Comportamientos Docentes".

Acuerdos Institucionales Formalizados



- Alianza con INFOTEP.
- Acuerdo con la Escuela Nacional de la Judicatura.
- Integración activa a la Asociación Latinoamericana y del Caribe de Escuelas de Seguros (ALACES), ocupando la presidencia de la organización.

Capacitaciones Realizadas:

- Prevención de Lavado de Activos: Curso en modalidad virtual con más de 70 participantes por sesión, impartido en tres fechas: 25 de octubre, 15 de noviembre y 6 de diciembre.
- Exámenes de Licencias: Realizados los días 28 y 29 de octubre, examinando a más de 225 aspirantes.
- Formación para Agentes y Corredores: Realizada el 22 de enero, con 40 participantes.
- Capacitación Integral para Obtención de Licencias: Llevada a cabo el 30 de julio, con 63 aspirantes.
- Talleres Especializados: Diversos talleres orientados al fortalecimiento de competencias técnicas y éticas del sector.



IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2024

4.1 Desempeño del Área Administrativa y Financiera

La Dirección Administrativa y sus dependencias han cumplido con los requerimientos institucionales durante el período enero-octubre de 2024, asegurando la eficiencia en la gestión de servicios, Servicios Generales, Control de Bienes, Suministros, Correspondencia y Archivo, han cumplido con los requerimientos institucionales establecidos durante el período enero-octubre de 2024. Se han desarrollado actividades clave en limpieza, mantenimiento, transporte, gestión de bienes, correspondencia y distribución de materiales, asegurando la operatividad y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Estas acciones reflejan el compromiso con la eficiencia, la transparencia y el uso adecuado de los recursos asignados.

Durante el período enero-octubre de 2024, la Dirección Financiera ha cumplido con todas las disposiciones y normativas establecidas por las altas instancias financieras del Estado, incluyendo la Contraloría General de la República, la Dirección General de Presupuesto y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental. A través de sus áreas principales: Contabilidad, Presupuesto, Tesorería y Cobros, se ha garantizado una gestión eficiente de los recursos institucionales, asegurando su correcta ejecución y transparencia.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD



Cuentas por Cobrar

Al 31 de octubre del 2024, las cuentas por cobrar ascienden a RD\$848,590,819.87, distribuidas como sigue:

CUENTA No	DESCRIPCION	VALOR RD\$
1020271	Cuentas por cobrar tesorería vía finanzas	763,714,709.10
102502	Cuentas por cobrar hacienda	375,000.00
1020272	Asignación presupuestaria por imputar vía tesorería	83,618,638.57
10204	Cuentas por cobrar compañías en liquidación	783,656.39
1020367	Otras cuentas por cobrar	98,815.81
	Total, liquidación y cuentas por cobrar:	848,590,819.87

A continuación, detalles del cuadro anterior:

Cuentas por cobrar hacienda, tesorería vía finanzas y las asignaciones presupuestarias por imputar vía tesorería

El balance de RD\$763,714,709.10 corresponde a montos acumulados de años anteriores, en cumplimiento de la Ley 146-02, que establece el cobro del 30% del ITBIS pagado por las compañías de seguros. Adicionalmente, se incluye un monto de RD\$375,000.00 derivado del arrendamiento de un solar, así como RD\$83,618,638.57 correspondientes a asignaciones presupuestarias pendientes de imputar por Tesorería.

Otras cuentas por cobrar

Al 31 de octubre 2024 el monto de RD\$ 98,815.81 (noventa y ocho mil ochocientos quince pesos con 81/00 corresponden a la Compañía Tropical de Seguros, C por A



Cuentas por cobrar compañías en liquidación

En este renglón, el monto total asciende a RD\$783,656.39, desglosado en RD\$7,878.42 correspondientes a la Compañía Alemana de Seguros y RD\$775,777.97 pertenecientes a la Compañía Seguros DHI-Atlas.

A continuación, detalles:

Compañías en Liquidación	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 de 2024, las cuentas por pagar presentan un balance total de RD\$7,187,115.48. De este monto, RD\$695,048.51 corresponde a facturas con números de crédito fiscal discontinuado; RD\$260,511.76 corresponde al año 2020; RD\$6,956.38 al año 2022; y RD\$332,714.32 al año 2023. Finalmente, las cuentas por pagar a suplidores del año 2024 ascienden a RD\$5,891,884.51. A continuación, se detalla la composición de este balance.

Fecha	Factura No	Proveedor	Valor RD\$
2/9/2014	A01001001150001098	HODELPA GRAN ALMIRANTE	72,054.53
14/12/2015	A01001001150001305	SUPLECA COMERCIAL	547,130.60
16/12/2015	A01001001150000054	ASHVALSOPH INVESTMENTS	11,328.00
23/03/2017	A01001001150000017	FARMACIA MONTESINO	27,439.38



Fecha	Factura No	Proveedor	Valor RD\$
18/04/2017	A01001001150000016	FARMACIA MONTESINO	37,096.00
TOTAL CUENTAS POR PAGAR AÑOS ANTERIORES			695,048.51

Al 31 de octubre de 2024, las cuentas por pagar incluyen un monto de RD\$260,511.76 correspondiente al año 2020, RD\$6,956.38 al año 2022 y RD\$332,714.32 al año 2023, según el siguiente detalle:

Fecha	Factura No	Proveedor	Valor RD\$
18/12/2020	B1500000005	REYNA ISABEL RODRIGUEZ	260,511.76
28/03/2022	B1500000135	GEDESCO, SRL.	6,956.38
04/05/2023	B1500000251	OSYARY, SRL	167,560.00
30/05/2023	B1500000212	GEDESCO, SRL	165,154.32
TOTAL CUENTAS POR PAGAR CORRESPONDIENTE AL AÑO 2020			600,182.46

Informe mensual de cuentas por pagar al 31 de octubre 2024

FECHA	NÚMERO DE NCF	PROVEEDOR	BALANCE
02/09/2014	A01001001150001098	HODELPA GRAN ALMIRANTE	72,054.53
14/12/2015	A01001001150001305	SUPLECA COMERCIAL	547,130.60
16/12/2015	A01001001150000054	ASHVALSOPH INVESTMENTS	11,328.00
23/05/2017	A01001001150000017	FARMACIA MONTESINO	37,096.00
23/03/2017	A01001001150000016	FARMACIA MONTESINO	27,439.38
18/12/2020	B1500000005	REYNA ISABEL RODRÍGUEZ	260,511.76
28/03/2022	B1500000135	GEDESCO, SRL	6,956.38



FECHA	NÚMERO DE NCF	PROVEEDOR	BALANCE
30/05/2023	B1500000212	GEDESCO, SRL	165,154.32
04/05/2023	B1500000251	OSYARY, SRL	167,560.00
12/04/2024	B1500000165	SAMAEM JYN,SRL	1,497,674.93
16/08/2024	B1500000380	CONGRESOS, EVENTOS Y SEMINARIOS	650,000.00
19/08/2024	B1500000279	MULTISERVICIOS PAULA	109,032.00
21/08/2024	B1500001100	VÉLEZ IMPORT, SRL	68,208.00
12/08/2024	B1500001201	CK TRANS MOTOR, SRL	156,783.06
19/08/2024	B1500000019	LGX MULTISERVICIOS, SRL	72,310.40
29/07/2024	B1500000234	PECONSTRU, SRL	220,920.78
23/07/2024	B1500000232	PECONSTRU, SRL	154,816.00
06/08/2024	B1500000235	PECONSTRU, SRL	11,413.00
07/08/2024	B1500000274	MULTISERVICIOS PAULA	468,118.98
07/08/2024	B1500000058	J. JAYD GROUP, SRL	196,687.12
07/08/2024	B1500000131	BAESA MULTISERVICE	59,667.74
15/08/2024	B1500000129	BAESA MULTISERVICE	129,800.00
14/08/2024	B1500000384	CONGRESOS, EVENTOS Y SEMINARIOS	338,000.00
02/08/2024	B1500185591	AGUA PLANETA AZUL, S.A.	5,880.00
09/08/2024	E450000002338	AGUA PLANETA AZUL, S.A.	6,180.00
19/08/2024	E450000003784	AGUA PLANETA AZUL, S.A.	15,250.00
05/09/2024	E450000004124	AGUA PLANETA AZUL, S.A.	15,000.00
14/10/2024	B1500000035	JOVANNY VALLEJO ACOSTA	18,880.00



FECHA	NÚMERO DE NCF	PROVEEDOR	BALANCE
14/10/2024	B1500000036	JOVANNY VALLEJO ACOSTA	4,720.00
15/10/2024	E450000008513	ALTICE DOMINICANA, S.A.	30,619.25
16/09/2024	E450000053611	CÍA. DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A.	34,808.95
16/10/2024	E450000057596	CÍA. DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A.	35,608.35
02/10/2024	B1500464022	EDENORTE	25,522.26
18/09/2024	B1500352776	EDEESTE	19,761.09
18/09/2024	B1500352735	EDEESTE	587,142.94
18/10/2024	B1500000001	FLOR DEL CAMPO, SRL	386,957.98
11/10/2024	B1500000001	CENTRE HUB, SRL	87,202.00
04/10/2024	B1500005997	OFFITEK, SRL	94,544.55
29/10/2024	E450000006161	AGUA PLANETA AZUL, S.A.	6,750.00
27/08/2024	E450000004040	AGUA PLANETA AZUL, S.A.	4,740.00
02/09/2024	E450000004057	AGUA PLANETA AZUL, S.A.	6,900.00
11/09/2024	E450000004363	AGUA PLANETA AZUL, S.A.	7,740.00
30/09/2024	E450000004805	AGUA PLANETA AZUL, S.A.	7,140.00
30/10/2024	E450000004169	AGUA PLANETA AZUL, S.A.	7,500.00
19/09/2024	E450000004663	AGUA PLANETA AZUL, S.A.	6,900.00
17/10/2024	B1500004492	GTG INDUSTRIAL, SRL	193,431.50
11/10/2024	B1500003411	SERVICIOS E INSTALACIONES TECN.	5,900.00
04/10/2024	E450000004873	AGUA PLANETA AZUL, S.A.	4,320.00
10/10/2024	E450000005562	AGUA PLANETA AZUL, S.A.	4,080.00



FECHA	NÚMERO DE NCF	PROVEEDOR	BALANCE
16/10/2024	E450000005578	AGUA PLANETA AZUL, S.A.	6,720.00
22/10/2024	E450000005957	AGUA PLANETA AZUL, S.A.	6,300.00
31/10/2024	E450000005991	AGUA PLANETA AZUL, S.A.	8,520.00
01/10/2024	E450000004873	AGUA PLANETA AZUL, S.A.	5,950.00
25/11/2024	B1500008012	TONER DEPORT MULT. EORG, SRL	107,483.63
SUBTOTAL			5,891,884.51

DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO

Durante el período comprendido entre enero y octubre de 2024, el Departamento de Presupuesto desempeñó sus funciones con eficiencia, cumpliendo con los procedimientos establecidos para la gestión de pagos solicitados por la Dirección Administrativa y la Alta Gerencia. A continuación, se presentan las principales actividades realizadas y los resultados obtenidos:

Actividades Realizadas

- **Garantía de Disponibilidad de Recursos:**
Se aseguró la disponibilidad de los recursos presupuestarios necesarios para cubrir todos los compromisos financieros de la institución. Esto permitió que los pagos se realizaran de manera oportuna y sin contratiempos, cumpliendo con los objetivos institucionales.
- **Elaboración de Informes de Ejecución Presupuestaria:**
Se elaboraron informes mensuales sobre la ejecución



presupuestaria, en formatos físico y digital. Estos informes, desglosados por actividad, ofrecieron una visión clara y detallada del estado y avance de los recursos asignados, facilitando el monitoreo y la transparencia en la utilización del presupuesto.

Resumen Presupuestario 2024

- **Asignación de Presupuesto:**
 - Durante el período enero-octubre de 2024, la institución recibió un presupuesto inicial de RD\$692,073,784.00, distribuido entre dos fondos principales:
 - Fondo 0100: Presupuesto General.
 - Fondo 9998: Recaudaciones de Captación Directa.
- **Ejecución Presupuestaria:**
 - A la fecha, se ha ejecutado un total de RD\$479,986,256.14, lo que representa un avance significativo del 69% en la utilización de los recursos asignados.
- **Saldo Disponible:**
 - El saldo no comprometido asciende a RD\$212,087,527.86, correspondiente a fondos aún disponibles del Fondo 0100 y el Fondo 9998.

ANEXO 1. Ejecución Presupuestaria Por Objeto del Gasto, del 01 de enero al 31 de octubre 2024 y proyecciones de cierre

OBJETO	Presupuesto Inicial	Presupuesto Vigente	Presupuesto Ejecutado	% de Ejecución	Proyección al cierre
GASTOS	692,073,784.00	692,073,784.00	479,986,256.14	69 %	212,087,527.86



2.1-REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	457,330,527.00	471,295,415.00	353,558,890.63	75%	117,736,524.37
2.2-CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	188,373,657.00	175,046,060.62	97,126,323.16	55%	77,919,737.46
2.3-MATERIALES Y SUMINISTROS	38,615,550.00	33,918,611.66	22,079,472.81	65%	11,839,138.85
2.4-TRANSFERENCIAS CORRIENTES	2,798,000.00	2,098,000.00	1,754,223.81	84%	343,776.19
2.6-BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	4,956,050.00	9,715,696.72	5,467,345.73	56%	4,248,350.99
2.7-OBRAS	0.00	0.00	0.00	0%	0.00
2.8-ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS CON FINES POLÍTICOS	-	-	-	-	-
2.9-GASTOS FINANCIEROS	-	-	-	-	-
APLICACIONES FINANCIERAS		-	-	-	-
4.1- INCREMENTO DE ACTIVOS FINANCIEROS	-	-	-	-	-
4.2-DISMINUCIÓN DE PASIVOS	-	-	-	-	-
4.3-DISMINUCIÓN DE FONDOS DE TERCEROS	-	-	-	-	-
TOTAL, GASTOS Y APLICACIONES FINANCIERAS	692,073,784.00	692,073,784.00	479,986,256.14	69%	212,087,527.86

* Fuente: Sistema Integración Integrada (SIGEF)

DEPARTAMENTO DE TESORERÍA / DIVISIÓN DE COBROS

Durante este período enero-octubre, se recibieron ingresos por un monto total de RD\$536,829,060.82, provenientes de pagos a suplidores, sueldos fijos, fondos por reintegros, subsidios de



maternidad y enfermedades comunes, así como reintegros relacionados con diversas causas. Además, los servicios brindados a compañías de seguros y al público en general, tales como renovación, solicitud y transferencias de licencias, derecho a examen, certificaciones, Resolución 3-91 y material didáctico, generaron ingresos adicionales por RD\$35,136,257.63.

Para los meses de noviembre y diciembre, las proyecciones se basan en los ingresos registrados durante los diez meses del año. Durante el primer semestre, se experimentó un incremento en la disponibilidad financiera, atribuido a una mayor demanda de servicios, la implementación de nuevas tarifas y el cobro anual por supervisión de compañías de reaseguros nacionales e internacionales, así como servicios relacionados con auditores externos. Este comportamiento permite proyectar un aumento del 10% en los ingresos para el próximo semestre, mientras que los egresos se estiman con un incremento del 5%, alineado con las demandas operativas y de inversión.

Asimismo, se espera la percepción de ingresos adicionales en este segundo semestre derivados de la renovación del contrato de alquiler del solar institucional, lo cual contribuirá a la sostenibilidad financiera de la entidad.

El Departamento de Tesorería reafirma su compromiso con la eficiente gestión de los recursos, garantizando el cumplimiento de los objetivos financieros y la estabilidad operativa de la institución. Estas proyecciones refuerzan la planificación estratégica y la transparencia en la administración de los recursos disponibles.



INGRESOS RECIBIDOS POR TASAS DE SERVICIOS DESDE ENERO A OCTUBRE 2024				
RENGLONES DE SERVICIOS	CANTIDAD	SEDE	SANTIAGO	TOTAL
RENOVACIÓN DE LIC.	181	\$ 3,843,500.00	\$ 244,000.00	\$ 4,087,500.00
DERECHO A EXAMÉN	217	\$ 2,236,500.00	\$ 226,500.00	\$ 2,463,000.00
MATERIAL DIDACTICO	128	\$ 48,150.00	\$ 7,350.00	\$ 55,500.00
CERTIFICACIÓN	2,550	\$ 3,849,000.00	\$ 862,000.00	\$ 4,711,000.00
AJUSTADORES	52	\$ 3,182,551.70	\$ -	\$ 3,182,551.70
TRANSFERENCIA DE LIC.	5	\$ 30,000.00	\$ 1,200.00	\$ 31,200.00
EXPEDICIÓN DE LIC.	109	\$ 1,022,400.00	\$ 165,500.00	\$ 1,187,900.00
DUPLICADO DE LIC.	4	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 4,000.00
OTROS	250	\$ 8,252,000.00	\$ 173,000.00	\$ 8,425,000.00
TOTAL	3,496	\$22,466,101.70	\$ 1,681,550.00	\$24,147,651.70

PROYECCIÓN DE LOS INGRESOS CORRESPONDIENTE A NOVIEMBRE- DICIEMBRE 2024				
RENGLONES DE SERVICIOS	CANTIDAD	SEDE	SANTIAGO	TOTAL
RENOVACIÓN DE LIC.	218	\$ 5,091,050.00	\$ 665,850.00	\$ 5,756,900.00
DERECHO A EXAMÉN	7	\$ 17,250.00	\$ 6,900.00	\$ 24,150.00
MATERIAL DIDACTICO	5	\$ 8,825.00	\$ 4,600.00	\$ 13,425.00
CERTIFICACIÓN	293	\$ 649,750.00	\$ 123,050.00	\$ 772,800.00
AJUSTADORES	57	\$ 298,440.55	\$ -	\$ 298,440.55
TRANSFERENCIA DE LIC.	8	\$ 17,050.00	\$ 8,000.00	\$ 25,050.00
EXPEDICIÓN DE LIC.	13	\$ 164,900.00	\$ 39,000.00	\$ 203,900.00



PROYECCIÓN DE LOS INGRESOS CORRESPONDIENTE A NOVIEMBRE- DICIEMBRE 2024				
DUPLICADO DE LIC.	4	\$ 9,000.00	\$ 3,000.00	\$ 12,000.00
OTROS	108	\$ 1,660,830.00	\$ 48,645.00	\$ 1,709,475.00
TOTAL	713	\$ 7,917,095.55	\$ 899,045.00	\$ 8,816,140.55

* Nota: El renglón "otros" se destinó a los cobros relacionados con la firma de auditor externo, el costo anual de supervisión de compañías de reaseguros, el registro y renovación de autorización de compañías de reaseguro no radicadas, así como la emisión de certificaciones de no objeción y certificaciones de no sanción.

4.2 Desempeño de Recursos Humanos

Gestión General y Composición del Personal: La Dirección gestionó procesos claves como la emisión de certificaciones laborales, permisos, licencias, vacaciones, comunicaciones internas y circulares. Además, se garantizó el cumplimiento de las metas relacionadas con el personal, compuesto por un total de 634 colaboradores distribuidos en cinco grupos ocupacionales:

- Servicios Generales: 204 (32%)
- Supervisión y Apoyo: 205 (32%)
- Técnicos: 48 (8%)
- Profesionales: 126 (20%)
- Dirección: 51 (8%)

Ingresos y Egresos de Personal: Entre enero y diciembre, se registraron 127 ingresos, con un 30% concentrado en octubre y 24% proyectado para noviembre. Asimismo, se reportaron 142 egresos, de los cuales el 47% ocurrió en septiembre.



Relaciones Laborales y Otros Procesos: Se procesaron 1,665 solicitudes relacionadas con permisos (67%), licencias (12%) y vacaciones (21%). Además, se gestionaron 146 casos especiales, incluyendo pensiones (18%), vías de pensión (77%) y fallecimientos (5%).

En cuanto a indemnizaciones, se realizaron pagos por un total de RD\$4,437,285.36 durante el período enero-agosto 2024.

Capacitaciones y Desarrollo del Talento: La capacitación del personal ha sido una prioridad, logrando entrenar a 1,272 colaboradores en diversos cursos, talleres y diplomados. Entre las principales actividades se destacan:

- Cursos en servicio al cliente, manejo del estrés y planificación estratégica.
- Talleres especializados en género, liderazgo organizacional y obligaciones del corredor de seguros.
- Diplomados en contabilidad gubernamental, gestión de proyectos de inversión pública y planificación presupuestaria.

Estas capacitaciones se enfocaron en fortalecer las competencias técnicas y de gestión del personal, con una participación del 62% femenina y 38% masculina.

Proyecciones de capacitación noviembre-diciembre 2024: En los últimos meses del año, se prevé completar el proceso de evaluación del desempeño laboral 2024 y consolidar el plan anual de capacitación 2025, cargado en el SISMAP. Asimismo, se continuará fortaleciendo las competencias del personal mediante la detección de nuevas necesidades formativas.



En lo concerniente al SISMAP, Actualmente, el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) registra una puntuación promedio de 75.66%. Cabe destacar que la institución ha mantenido una puntuación cercana al 80%, logrando importantes avances en diversos indicadores. Durante el período, se llevaron a cabo esfuerzos clave como:

- Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Actualización de la encuesta de clima laboral.
- Avances en la implementación del SASP con el apoyo de la Dirección de Tecnología.

Presentamos la tabla actual de puntuación del SISMAP y cada uno de los indicadores, con un promedio actual del 75.66 %

CODIGO	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO	PESO DEL INDICADOR	VALOR OBTENIDO
1.1	Autoevaluación CAF	100	9.18	9.18
1.2	Plan de Mejora Modelo CAF	100	9.28	9.28
1.3	Estandarización de Procesos	70	4.08	2.85
1.4	Carta Compromiso	100	4.08	4.08
1.5	Transparencia en las Informaciones de Servicios y funcionarios	100	4.08	4.08
1.6	Monitoreo de la Calidad de los Servicios	100	4.08	4.08
1.7	Índice de Satisfacción Ciudadana	96	4.08	3.91
2.1	Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa.	80	4.08	3.26
3.1	Planificación de RR.HH.	0	4.08	0.00



CODIGO	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO	PESO DEL INDICADOR	VALOR OBTENIDO
4.1	Estructura Organizativa	70	4.08	2.85
4.2	Manual de Organización y Funciones	100	4.08	4.08
4.3	Manual de Cargos Elaborado	0	4.08	0.00
5.1	Concursos Públicos	0	4.08	0.00
5.2	Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)	100	4.08	4.08
7.1	Gestión de Acuerdos de Desempeño	50	4.08	2.04
7.3	Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias	30	4.08	1.22
8.1	Plan de Capacitación	80	4.08	3.26
9.1	Asociación de Servidores Públicos	69	4.08	2.81
9.2	Fortalecimiento de las Relaciones Laborales	93	4.08	3.79
9.3	Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del personal.	100	4.08	4.08
		TOTAL	100	75.66%

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

En lo que respecta a los procesos jurídicos, la Superintendencia está actualmente revisando su marco legal, específicamente la Ley No.



146-02, con el objetivo de realizar las actualizaciones y ajustes necesarios que mejoren la regulación del sector.

De acuerdo con el Artículo 248 de la Ley No. 146-02 sobre Seguros y Fianzas, la Superintendencia de Seguros, a través de su Dirección Jurídica, ha cumplido con sus funciones legalmente establecidas, que incluyen:

Asesorías legales;

- Asistencia al Superintendente en sus funciones de mediador, en los casos atribuidos por la ley;
- Emisión de opiniones legales por parte de la Consultoría Jurídica respecto al cumplimiento de las facultades de la Superintendencia, en la aplicación de la ley y sus reglamentos, especialmente en la fiscalización de compañías de seguros, reaseguros e intermediarios;
- Formulación de todo tipo de contratos en los que participe la Superintendencia;
- Mantenimiento de un archivo cronológico de todos los documentos legales de la Superintendencia.

Conciliaciones:

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de octubre del presente año, la Dirección Jurídica gestionó un total de 471 vistas de conciliación a solicitud de las partes interesadas. Estas acciones se realizaron en estricto cumplimiento del Artículo 238, letra U, de la Ley No. 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana, reafirmando el compromiso institucional con la resolución efectiva de conflictos y el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

Procesos Litigiosos



En el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de octubre del presente año, el Departamento de Litigios brindó asistencia legal a la institución en un total de 44 procesos litigiosos. Estas audiencias se llevaron a cabo ante diferentes tribunales, en representación de la Superintendencia de Seguros, cumpliendo con el deber de defender los intereses institucionales y garantizar el adecuado seguimiento de los casos en los que la entidad estuvo involucrada.

RESUMEN DE PRODUCCIÓN ENERO-OCTUBRE 2024	
PRODUCTOS	CANTIDAD
Acuerdos Interinstitucionales	2
Resoluciones	5
Contratos	11
Procesos Litigios	44
Conciliaciones	471
Total:	533

PROYECCIONES NOVIEMBRE – DICIEMBRE 2024	
PRODUCTOS	CANTIDAD
Acuerdos Interinstitucionales	0
Resoluciones	2
Contratos	5
Procesos Litigios	7
Conciliaciones	55
Total:	69

4.4 Desempeño de la Tecnología

La Dirección de Tecnología, como pilar fundamental en la era digital, tiene el compromiso de impulsar y mantener sistemas y soluciones tecnológicas avanzadas al servicio de nuestra institución por lo que presentamos nuestros avances correspondientes al periodo enero-octubre 2024.



Estado actual de los Indicadores del Sistema de Medición Continua de Avance TIC y e-Gobierno (SISTICGE) 2024:

- Posición: 45
- Uso de las TIC: 80.80%
- Implementación de Gobierno Digital: 76.33%
- Innovación: 60.00%
- e-Participación: 73.75%
- Servicios en Línea: 73.40%

A través del Departamento Desarrollo TIC hemos trabajado lo siguiente:

El Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas TIC ha realizado avances significativos en el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas y la infraestructura digital de la institución, enfocados en optimizar los procesos internos y mejorar los servicios ofrecidos a la ciudadanía. A continuación, se detallan las principales acciones y logros alcanzados:

Servicios Locales: Integración de Módulos Operativos

- Certificación NORTIC A6: Cumplimiento con la norma sobre desarrollo y gestión de software en el Estado dominicano, garantizando estándares de calidad y transparencia.
- Solicitud de Servicios de Auditores y Tasadores: Implementación de herramientas digitales para facilitar la gestión y el acceso a estos servicios.
- Control del Fondo de Garantía de Compañías Aseguradoras: Creación de un sistema para registrar y gestionar el fondo, promoviendo la eficiencia operativa.



- API para Conexión y Uso de Inteligencia de Datos: Desarrollo de una API para mejorar el intercambio de información entre las compañías aseguradoras y la Superintendencia de Seguros, optimizando la comunicación y la toma de decisiones.
- Versión Mejorada del Sistema de Licencia Web: Actualización significativa del sistema de licencias para garantizar mayor funcionalidad y accesibilidad.
- Integración de Carpeta Ciudadana API: Implementación de una solución que centraliza los datos de los ciudadanos, mejorando la interacción con la institución.
- Control y Registro de Donaciones: Creación de un módulo para registrar todas las donaciones recibidas por la institución, garantizando transparencia y trazabilidad.
- Integración de Nómina con Ahorros y Préstamos Cooperativos vía API: Desarrollo de un sistema que facilita la gestión y control de aportes y préstamos de los empleados en sus cooperativas.

Servicios en Línea: Portal Web

- Consulta de Certificados EFOSIS mediante Código QR: Una herramienta innovadora que permite a los usuarios verificar la autenticidad de sus certificados de forma ágil y segura.
- Migración de la Plataforma del Portal Institucional: Actualización completa del portal institucional para adaptarlo a nuevas tecnologías y estándares de usabilidad.

Acciones Clave y Proyectos Estratégicos

- Creación de Módulos Personalizados: Desarrollo de sistemas específicos para áreas como Recursos Humanos y Nómina, enfocados en la automatización de procesos internos.



- API para Conexión Interinstitucional: Integración de la plataforma X-Road para facilitar el intercambio de datos entre instituciones gubernamentales.
- Optimización de la Gestión de Licencias: Creación de un sistema para emitir y verificar licencias mediante herramientas digitales, reduciendo tiempos de espera y mejorando la experiencia del usuario.
- Examen en Línea para Agentes: Implementación de un sistema digital que permite a los agentes autorizados realizar sus evaluaciones de forma remota, garantizando accesibilidad y eficiencia.

El Departamento de Operaciones TIC ha trabajado de manera consistente para garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica institucional. A continuación, se presentan los resultados y acciones destacadas:

Infraestructura y Supervisión

- Infraestructura NAP del Caribe – Inteligencia de Datos
- Monitoreo y Supervisión de Infraestructuras: Se llevó a cabo un monitoreo continuo de los sistemas tecnológicos, asegurando su funcionamiento adecuado.
- Solución de Recuperación de Datos (DRP): fortalece la capacidad de respuesta ante eventos imprevistos.

Licencias y Normativas

- Actualización de Licencias:
 - Licencias de Windows 11: Adquisición para mantener la plataforma operativa en estándares actualizados.



- Licencias de Power BI: Renovación para continuar con el análisis eficiente de datos.
- Renovación Estándar de la Norma NORTIC E1: Cumplimiento de los requerimientos normativos para garantizar la calidad de los servicios tecnológicos.

Proyectos y Mejoras

- Ampliación de Infraestructura de Bases de Datos
- Carpeta Ciudadana
- Adecuación Aula Tecnológica EFOSIS

Disponibilidad de Infraestructura Tecnológica 2024

El desempeño de la infraestructura tecnológica fue monitoreado a través de los indicadores de disponibilidad de servidores, obteniendo los siguientes resultados:

SERVICIO	DISPONIBILIDAD (%)
Aplicaciones	94.07
Intrasis	95.47
Base de Datos	94.37
Portal Web	98.57
Servidor DC	95.05

El promedio general de disponibilidad refleja un esfuerzo constante por mantener los servicios tecnológicos operativos y accesibles para los usuarios internos y externos.



El Departamento de Administración de Servicios TIC ha gestionado y ejecutado diversas iniciativas orientadas a garantizar el buen funcionamiento de los equipos tecnológicos y la infraestructura institucional. Durante el período reportado, se destacan las siguientes acciones y resultados:

Gestión y Actualización de Infraestructura

- **Adecuación e Instalación de Redes:** Se realizó la instalación de redes en la Dirección de Estudios para garantizar el acceso a WiFi institucional.
- **Migración a Windows 11:** Se completó la migración de los equipos al sistema operativo Windows 11, alineándose con los estándares actuales de tecnología.
- **Actualización de Hardware:** Se llevaron a cabo actualizaciones en el hardware de los equipos de los usuarios para optimizar el rendimiento y funcionalidad.
- **Instalación en la Nube:** Se habilitó el almacenamiento en la nube mediante la instalación de volúmenes compartidos para mejorar el acceso y la seguridad de la información.

Gestión de Equipos y Software

- Se asignaron y configuraron 13 dispositivos Microsoft Surface.
- Instalación de equipos para la realización de cursos digitales dirigidos a corredores.
- **Plan de Sustitución de Baterías:** Se ejecutó un plan para sustituir 44 baterías de los sistemas UPS, asegurando la continuidad del suministro eléctrico en los equipos críticos.
- **Actualización de Antivirus:** Se actualizó el software antivirus en los sistemas, reforzando la ciberseguridad institucional.



- Configuración de Teléfonos Institucionales: Se ajustaron las configuraciones y se habilitó un mensaje automático en los contestadores institucionales.

Soporte Técnico y Respuesta a Incidencias

- Mesa de Ayuda (Spacework): Se atendieron un total de 1,134 casos durante el período de enero a octubre de 2024, logrando un porcentaje de resolución del 100%.

El Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC ha ejecutado importantes proyectos y acciones destinadas a fortalecer la seguridad tecnológica y proteger los datos institucionales, con avances significativos en infraestructura, normativas y métricas de seguridad.

Proyectos Ejecutados

- Se completó la segunda fase del proyecto CCTV, ampliando la cobertura de cámaras de vigilancia para mejorar la seguridad.
- Se implementaron medidas de seguridad perimetral en la red WAN con Claro y para la infraestructura de inteligencia de datos, reforzando la protección contra amenazas externas.
- Se desarrolló un procedimiento para el uso de firma digital, facilitando la autenticidad y trazabilidad de las transacciones electrónicas.
- La integración del túnel IPSEC con las aseguradoras y de una herramienta para la administración de parches optimizó la conectividad y la actualización de los sistemas.

Cumplimiento Normativo

- Se habilitó la norma NORTIC A3, relacionada con la gestión de infraestructura TI, a partir del 26 de noviembre de 2024.



- Se mantuvo la certificación NORTIC A6, que garantiza el cumplimiento de directrices de gestión tecnológica.
- Aunque la norma NORTIC A4 sobre seguridad de la información permanece deshabilitada, el departamento continúa trabajando para fortalecer las medidas de protección.

Indicadores de Seguridad

- En el reporte de antivirus, se detectaron 47 amenazas, de las cuales 45 fueron eliminadas y 2 permanecen en cuarentena. No se reportaron dispositivos infectados.
- El servicio de internet alcanzó un 100% de disponibilidad, sin interrupciones reportadas durante el período.
- Los eventos de vulnerabilidad SIEM mostraron una disminución constante desde noviembre de 2023 hasta junio de 2024.
- En cuanto a ataques bloqueados, se registraron 166 intentos de acceso no permitido, 47 exploits bloqueados y 90 sitios comprometidos neutralizados.

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

La Dirección de Planificación y Desarrollo tiene la responsabilidad primordial de coordinar la formulación, monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos de la institución. Este rol incluye la coordinación con los enlaces designados en cada área de la Superintendencia para el seguimiento de la planificación.

Nuestro sistema institucional de Planificación y Desarrollo se articula con los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Plan de



Gobierno 2020-2024, evidenciando nuestro compromiso de alinear nuestra labor con las metas nacionales e internacionales de desarrollo.

A continuación, se presentan las tablas que muestra la vinculación de nuestra producción institucional con las 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



LINEAS DE ACCIÓN PEI	METAS PRESIDENCIALES
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 permitan eficientizar la fiscalización y regulación del sector asegurador.	ODS.3 Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades (3.8).
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.	ODS.8 Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos (8.1).



LINEAS DE ACCIÓN PEI	ODS
1.3.1 Reestructuración, adecuación, mantenimiento y seguridad de la infraestructura física.	ODS.9 Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación (9.1).
1.1.2 Desarrollar políticas, normas, procedimientos y sistemas de información para la gestión del sector asegurador.	ODS.16 Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas (16.4, 16.a,16.3 y 16.6).
1.2.6 Fortalecimiento de la Unidad de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	
2.4.3 Creación del Departamento de Atención y Orientación al Usuario 16.3	
1.2.1 Adoptar e implementar la normativa del Sistema de Transparencia instituido en la Administración Pública Dominicana	ODS. 12 garantizar modalidades de consumo y producción sostenible (12.2).
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.



LINEAS DE ACCIÓN PEI	ODS
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, por medio de su área de Planificación y Desarrollo, ha proporcionado de manera puntual y precisa la información solicitada por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, el Ministerio de la Presidencia, el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de la Administración Pública y la Dirección General de Presupuesto, entre otros.

En cuanto a los procesos más relevantes que hemos ejecutado o que se encuentran en curso desde el ámbito de la planificación, podemos destacar:

- Continuamos avanzando en la 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 Cargos en más de un 80%.
- Formulación de manuales de procesos para las áreas de apoyo, asesoras y sustantivas.
- Elaboración del Plan de Compras 2025, en conjunto con el Departamento de Compras, la Dirección Administrativa y la Dirección Financiera.
- Inicio de la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) 2025.



- Formulación del Presupuesto 2025, en conjunto con la Dirección Financiera.
- Elaboración de informes semanales de gestión, a solicitud del Ministerio de la Presidencia.
- Seguimiento a la ejecución trimestral para el reporte al SIGEF y al portal web Portal Transparencia - Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- 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.
- Obtención de una exitosa valoración en nuestra primera evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Durante el ejercicio fiscal 2024, todos los instrumentos de planificación institucional han sido sometidos a seguimiento y evaluación. La Dirección de Planificación y Desarrollo ha generado los reportes trimestrales de metas físicas y financieras para el Indicador de Gestión Presupuestaria, utilizando el módulo de programación y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión Económico-Financiera (SIGEF). Asimismo, para el Indicador del portal de Transparencia, la evaluación ha sido llevada a cabo por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

A. 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).

Durante el año 2024, persistimos en los levantamientos y documentación de los procesos internos de la institución con el objetivo de estandarizar actividades comunes.

La eficiencia en este proceso se ha reflejado en el cumplimiento de objetivos, la gestión controlada de riesgos y la apropiada utilización de la tecnología. Estos resultados se respaldan en la observancia de sólidos principios éticos y un comportamiento íntegro por parte de los servidores públicos.

Al cierre del año 2024, hemos alcanzado un avance promedio del 58.22% en la implementación de las NOBACI, como se detalla a continuación.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	CALIFICACIÓN DE LA CONTRALORÍA
Ambiente de Control	62.79%
Valoración y Administración de Riesgos	80.00%
Actividades de Control	20.00%
Información y Comunicación	59.09%
Monitoreo y Evaluación	69.23%
TOTALES	58.22%

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.



B. Resultados de los Sistemas de Calidad

En el marco de la evaluación de calidad institucional, la institución cuenta con una puntuación del 100% en el indicador de Gestión de la Calidad y Servicios del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), en los subindicadores 01.1 Autoevaluación CAF y 01.2 Plan de Mejora Modelo CAF. En la última revisión, se validó la implementación efectiva de las acciones de mejora propuestas en el Plan CAF, con énfasis en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

C. Acciones para el Fortalecimiento Institucional

Durante este 2024, la institución ha continuado inmersa en un proceso de mejora continua de sus trámites más demandados. Este esfuerzo se realiza a través del programa Burocracia Cero, ejecutado en colaboración con una comisión integrada por el Consejo Nacional de Competitividad (CNC), el Ministerio de Administración Pública (MAP), el Ministerio de la Presidencia (MINPRE) y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

Nos hemos mantenido enfocados en los trámites priorizados según la resolución núm. 0002/2023 del CNC, con el objetivo de integrarlos al portal GOB.DO. Además, hemos avanzado en la implementación del proyecto «La Inteligencia de Datos en el Sector Asegurador: el Camino a la Burocracia Cero», diseñado para establecer un sistema que permita disponer de información suficiente y necesaria del sector asegurador para el monitoreo, análisis y estudio de la actividad aseguradora y reaseguradora en el país, así como la defensa de los derechos de los usuarios. Este sistema, basado en una central de



riesgo, facilitará la viabilización y agilización de los trámites y servicios ofrecidos a los usuarios.

De esta manera, seguimos modernizando procesos sustantivos y administrativos, identificando los recursos necesarios —tanto humanos como materiales— para fortalecer la institución en favor de la transparencia y el servicio a los ciudadanos.

4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

La Dirección de Comunicaciones de la Superintendencia de Seguros enfocó sus esfuerzos durante el período enero-octubre de 2024 en consolidar una imagen institucional positiva y mantener informada a la sociedad sobre el sector asegurador en la República Dominicana. Estas acciones estuvieron alineadas con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual.

LOGROS PRINCIPALES (ENERO-OCTUBRE 2024)	
Elemento	Cantidad Realizada
Apariciones en medios de comunicación	567
Medios tradicionales	35
Medios digitales	532
Notas de prensa distribuidas	19
Reseñas en el portal institucional	22
Audiovisuales producidos	10
Actividades cubiertas	67
Comunicados internos distribuidos	64

Impacto en Medios de Comunicación: Durante el período, la Superintendencia de Seguros apareció 567 veces en medios de



comunicación, destacándose en 35 medios tradicionales y 532 digitales. De estas, tres correspondieron a portadas en periódicos y 32 a páginas interiores. Esto fue posible gracias a la publicación de 19 notas de prensa y la organización de nueve convocatorias a medios.

Un hecho destacado fue la designación de Julio César Valentín Jiminián como superintendente de seguros mediante el Decreto 459-24 del 22 de agosto. La juramentación, encabezada por el Ministro de Hacienda, contó con el apoyo organizativo de esta dirección.

En medios impresos, periódicos como El Nuevo Diario, La Información y El Caribe publicaron información en espacios que sumaron 872 columnas por pulgada. Paralelamente, en nuestro portal institucional se publicaron 22 reseñas que abordaron actividades relevantes, como la divulgación de Primas Netas Cobradas y Estados Financieros.

Estrategias Digitales y Audiovisuales: Se produjeron 10 audiovisuales, incluyendo segmentos informativos (Noti Seguros), mensajes alusivos al Día Nacional del Servidor Público, la Semana Santa y el Día de las Madres. Estos se difundieron en nuestras redes sociales y canal de YouTube, que actualmente cuenta con 592 suscriptores y 20,676 visualizaciones.

En redes sociales:

- Instagram: 10,000 seguidores, 8,000 interacciones.
- Facebook: 897 seguidores, 948 interacciones.
- X (Twitter): 1,800 seguidores.

Cobertura de Actividades: Se ofreció cobertura fotográfica y audiovisual a 67 actividades organizadas por la institución, asegurando la difusión de eventos clave. Además, se diseñaron



invitaciones, publicaciones y videos orientados a informar y educar a los usuarios, destacando temas como la temporada ciclónica y efemérides relevantes.

Relaciones Institucionales y Transparencia: Se distribuyeron 64 comunicados internos, facilitando la comunicación entre departamentos y con el personal.

Materiales educativos como el Manual de Estudios, la Ley 146-02 y el Catálogo de Cuentas fueron distribuidos para promover el conocimiento sobre el sector asegurador.

Proyecciones Noviembre-Diciembre 2024

Para los meses restantes del año, la dirección tiene planificadas las siguientes actividades:

1. Continuar publicando información institucional en medios de comunicación.
2. Participar en las festividades navideñas con actividades como la inauguración del árbol navideño.
3. Coordinar la participación de la institución en la Jornada de Reforestación organizada por el Ministerio de Medio Ambiente.
4. Producir un audiovisual conmemorativo del 4.º aniversario de la Escuela de Formación de la Superintendencia de Seguros (ESFOSIS).
5. Crear un video para la Presidencia sobre la implementación del programa "Burocracia Cero".



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

En la primera evaluación de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, el Ministerio de Administración Pública (MAP), calificó en 100% el nivel de cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de de cara al ciudadano, esto representa un resultado de excelencia y nuestra responsabilidad con la mejora continua y la experiencia de nuestros usuarios de servicios.

En cuanto a los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas por la Dirección de Planificación y Desarrollo, a través de su área de calidad y en colaboración con el Centro de Atención al Usuario, llevamos a cabo una encuesta externa dirigida a los usuarios del sector. Logramos una puntuación satisfactoria del 97%.

A través de nuestro centro de atención al usuario

Durante el período de enero a noviembre de 2024, el Centro de Atención al Usuario (CAU) gestionó un amplio rango de actividades, incluyendo solicitudes de información, servicios de certificaciones, emisión de licencias, atención de reclamaciones y orientación general al usuario. Estas acciones reflejan un desempeño destacado en la atención al sector asegurador y a la ciudadanía en general.

Resultados operativos del CAU (2024):



2024	CERTIFICACIONES	LICENCIAS	RECLAMACIONES Y CONSULTAS DIVERSAS
ENERO	209	669	1,550
FEBRERO	256	98	1,767
MARZO	170	99	820
ABRIL	309	996	740
MAYO	412	191	950
JUNIO	261	284	810
JULIO	310	168	1,550
AGOSTO	446	478	2,250
SEPTIEMBRE	294	40	1,400
OCTUBRE	410	341	1,400
NOVIEMBRE	250	390	1,230
PROYECCIONES			
DICIEMBRE	300	790	1,320
TOTAL	3,627	4,544	15,787

Desde enero, el CAU ha logrado avances significativos, entre los que destacan:

- Participación en la elaboración de la Carta Compromiso Institucional.
- Colaboración en la implementación del proyecto “Burocracia Cero”.
- Aprobación de la Resolución 01-2023, que regula los derechos y deberes de los usuarios.
- Desarrollo de cápsulas educativas en conjunto con la Dirección de Comunicaciones, publicadas en redes sociales.

De cara al futuro, el CAU prioriza la creación de un protocolo de atención al usuario para estandarizar los servicios presenciales y virtuales. Este esfuerzo busca fortalecer la calidad y eficiencia de las respuestas a los usuarios del sector asegurador.



5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

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.

Dentro del enero octubre del presente año se recibieron las siguientes consultas:

PRODUCTO	CANTIDAD
Consultas presenciales	2
Consultas vía SAIP	14
Consultas vía correo electrónico	27
Consultas vía telefónica	6
Total	49

Hemos establecido planes de acción orientados a optimizar nuestros procedimientos. Entre estas acciones, destaca la creación de una plantilla que registra los números de solicitudes junto con los plazos correspondientes para responder, negar o pedir extensiones. De este modo, estamos en capacidad de monitorear la cantidad de solicitudes y garantizar respuestas en tiempos adecuados.

Buscando continuar con la adquisición de conocimientos, las dos colaboradoras de esta OAI fueron capacitadas en el "Curso de Introducción a la Administración Pública", impartido por el INAP.



5.3 Resultados del sistema de quejas, reclamos y sugerencias

Durante el período reportado, se registraron dos quejas a través del sistema 311, las cuales fueron gestionadas y atendidas en estricto cumplimiento de los plazos estipulados. Para los meses de noviembre y diciembre, no se prevé la recepción de quejas ni sugerencias.

Las quejas recibidas se relacionaron con los siguientes casos:

- Solicitud de certificación: La misma fue atendida y respondida dentro del plazo establecido de 15 días hábiles.
- Caso fuera de competencia: Se identificó un caso que no correspondía a la jurisdicción de esta Superintendencia, sino a la Superintendencia de Riesgos Laborales (SISALRIL). En este caso, se proporcionaron al ciudadano las orientaciones necesarias para tramitar su solicitud ante el organismo correspondiente.

5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia

En relación con las evaluaciones mensuales del indicador de Transparencia, se han obtenido resultados consistentemente altos, reflejando el compromiso de esta Superintendencia con el cumplimiento de la Ley 200-04 y la transparencia en la gestión pública. A continuación, se presentan los resultados por mes, a la espera de la evaluación correspondiente al mes de octubre:

ESTADÍSTICAS DEL ÍNDICE DE TRANSPARENCIA ESTANDARIZADO	
Mes	Calificación General
Enero	99.34
Febrero	99.78



ESTADÍSTICAS DEL ÍNDICE DE TRANSPARENCIA ESTANDARIZADO	
Mes	Calificación General
Marzo	99.12
Abril	99.79
Mayo	100
Junio	97.79
Julio	100
Agosto	100
Septiembre	97.79
Octubre	100
Noviembre (proyección)	99*
Diciembre (proyección)	99*
TOTAL, PROMEDIO:	99.25

Planes de Acción para la Mejora y Ejecución

Como parte del compromiso con la mejora continua y el fortalecimiento de la transparencia institucional, se han implementado los siguientes planes de acción:

- Capacitación continua: Se ha programado la capacitación de los diferentes departamentos en temas de transparencia e integridad, con el objetivo de reforzar la cultura institucional alineada con los principios de la Ley 200-04.
- Fortalecimiento de la integridad institucional: Se están desarrollando estrategias para consolidar altos estándares de cumplimiento y transparencia en todas las áreas de la Superintendencia.



El porcentaje de ejecución de estas iniciativas será monitoreado periódicamente, asegurando la mejora constante y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Estatus de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)

La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) ha mantenido una participación activa en actividades y eventos relacionados con la promoción de la integridad y la transparencia institucional.

En el marco de sus funciones, actualmente se encuentra trabajando en los siguientes proyectos clave:

- **Elaboración del Código de Integridad:** Este documento establecerá los principios y valores éticos que regirán las actuaciones de todos los colaboradores de la institución.
- **Diseño del Plan Operativo Anual (POA):** Se está definiendo el POA específico de la CIGCN, orientado a garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos en materia de integridad y transparencia.
- **Compromiso Estratégico de Integridad y Prevención de la Corrupción Administrativa:** Dirigido a los cargos de alto nivel y al equipo de alta gerencia institucional, este compromiso busca fortalecer la cultura de integridad en los niveles más altos de la organización.
- **Presentación e implementación del Buzón de Denuncias Ciudadanas:** Una herramienta clave para fomentar la participación ciudadana en la identificación y prevención de irregularidades administrativas, asegurando un canal de comunicación seguro y transparente.



Estos esfuerzos reflejan el firme compromiso de la CIGCN-SIS con la consolidación de una cultura institucional basada en la ética, la transparencia y el cumplimiento normativo, fortaleciendo la confianza pública en las operaciones de la Superintendencia.



VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2024

Con el propósito de dar continuidad a los logros alcanzados en 2024 y en cumplimiento con los objetivos estratégicos de la institución, presentamos las proyecciones para el año 2025. Estas iniciativas se enfocan en fortalecer el desarrollo institucional, mejorar los servicios ofrecidos al sector asegurador y garantizar la transparencia y eficiencia en la gestión.

Fortalecimiento Institucional y Organizacional: La Superintendencia continuará con la mejora de sus procesos de gestión y organización, promoviendo un enfoque integral en la calidad de los servicios ofrecidos. Se avanzará en la planificación estratégica para atender las demandas del sector asegurador y los procesos misionales de la institución. Asimismo, se buscará perfeccionar los métodos de recopilación y análisis de estadísticas, fortaleciendo la capacidad de generar datos relevantes que apoyen la toma de decisiones tanto internas como externas.

Tecnología e Infraestructura: Se priorizará la implementación de un nuevo portal institucional que cumpla con la normativa A2 de la OGTIC, asegurando accesibilidad, eficiencia y seguridad. Este portal permitirá mejorar la interacción con los usuarios y migrar una mayor cantidad de servicios a plataformas digitales. Paralelamente, se trabajará en la automatización de procesos internos clave y en el fortalecimiento de las infraestructuras tecnológicas existentes, con especial énfasis en la new ciberseguridad y la sostenibilidad tecnológica.



Organización y Estructura: En 2025 se implementará una reestructuración del organigrama institucional, ajustándolo a las necesidades actuales y proyectadas del sector asegurador. Para apoyar esta nueva estructura, se concluirán los manuales de cargos, funciones y normativas, garantizando que cada departamento tendrá las herramientas necesarias para operar de manera eficiente. Estos cambios estarán alineados con los objetivos estratégicos y promoverán una mayor claridad en las responsabilidades y procesos internos.

Capacitación y Desarrollo del Personal: Se ampliará el Plan de Capacitación para garantizar que los colaboradores cuenten con las competencias necesarias para enfrentar los desafíos actuales del sector asegurador. Este plan incluirá formación en áreas técnicas, digitales y de supervisión normativa. Además, se fomentará el desarrollo profesional a través de programas especializados y talleres prácticos, fortaleciendo la capacidad de la institución para cumplir con sus objetivos.

Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLA/FT): Se continuará trabajando en la promoción de una cultura de cumplimiento en materia de PLA/FT, tanto para el personal interno como para los sujetos obligados. En 2025, se implementarán nuevas herramientas para el monitoreo y supervisión de riesgos, así como programas de capacitación y sensibilización para reforzar el compromiso con la normativa vigente.

Atención a Usuarios: La Superintendencia de Seguros fortalecerá el Centro de Atención al Usuario (CAU-SIS) ampliando los servicios no presenciales, como el chat en línea y un sistema de call center eficiente. También se implementarán protocolos de atención mejorados, incluyendo encuestas periódicas para evaluar la



satisfacción de los usuarios. Se continuará trabajando en la creación de materiales educativos y mesas de diálogo con actores clave del sector asegurador.

Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028: este plan será formulado con el acompañamiento de una consultoría especializada, ya fueron elaborados los TDRs y se estima estará listo en el primer trimestre del año 2025. Con una propuesta de valor nueva que responderá a los principales desafíos y demandas del sector.

Proyecto «La Inteligencia de Datos en el Sector Asegurador: el Camino a la Burocracia Cero»: se retomará la transmisión de la data en el primer trimestre del año 2025, este es el proyecto base de la Resolución 01-24 sobre requerimiento y remisión de información por parte del sector asegurador a la SIS.



VII. ANEXOS

Memoria Institucional 2024

a. Matriz de Logros Relevantes

MATRIZ LOGROS RELEVANTES – DATOS CUANTITATIVOS.													
Producto / Servicio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total 2024
<i>Producto 1: Operaciones de seguros, reaseguros, intermediarios y ajustadores supervisadas y fiscalizadas</i>													
Cantidad de Producto 1	916	916	916	931	931	933	961	961	961	916	916	914	11,172
Inversión en Producto 1 en (RD\$)	43,849,948.21	47,976,125.89	50,092,736.19	40,747,993.92	67,726,657.49	46,503,074.59	54,224,488.82	51,314,393.35	52,213,963.74	25,336,873.94	73,138,247.64	71,881,648.42	625,006,152.2

Nota: Los valores para el mes de diciembre corresponde a la ejecución real de mes.

b. Matriz de Gestión Presupuestaria Anual.

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2024 (RD\$)	Ejecución a octubre 2024 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa
11	Control y Fiscalización Compañía de Seguros	692,073,784.00	533,124,503.78	1	77%	
Total, General		692,073,784.00	533,124,503.78	1	77%	

c. Matriz de Principales Indicadores del POA.

NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUCIA	LÍNE A BASE (2023)	META	RESULT ADO	PORCENTAJ E DE AVANCE
1	Dirección de Técnica de Seguros y Reaseguros	Gestión de la Regulación	Emisiones de certificaciones de pólizas de seguros generales, de personas y fianzas.	Trimestral	4,010	3,522	3,436	97.56%



NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE (2023)	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
			Expedición y renovación de licencias de operación para corredores de seguros.	Trimestral	1,800	1,476	1,385	93.83%
			Control y regulación de Operaciones de seguros y reaseguros.	Trimestral	112	79	99	125%
2	Dirección de Control y Supervisión	Gestión de la Supervisión a Intermediarios, ajustadores, aseguradores y reaseguradores	Compañías supervisadas	Trimestral	225	217	215	99.08%
3	Dirección Jurídica	Asistencia legal, conciliación y arbitraje	Cantidad de casos atendidos	Trimestral	680	621	506	82%
4	Dirección de Liquidación de Compañías	Fiscalización	Control, Registro y Atención de Procesos y Reclamaciones de Compañías de Seguros en Liquidación"	Trimestral	2,901	2,462	2,767	112.39%
5	Departamento de Prevención de Lavado de Activos	Supervisión del cumplimiento Ley 155-17	Supervisión del cumplimiento Ley 155-17 a Compañías de Seguros y Reaseguros, Corredores Morales de Seguros y Corredores Físicos de Seguros	Trimestral	3,110	2,764	3,137	113.49%
6	Dirección de Planificación y Desarrollo	Conducción Estratégica	Cantidad de asesoramiento y documentos estratégicos elaborados	Trimestral	350	215	210	97.67%

**Resultados enero – octubre 2024



d. Resumen del Plan de Compras

RESUMEN DEL PLAN DE COMPRAS	
DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total	RD\$ 55,927,501
Monto total contratado	RD\$ 30,662,999.63
Cantidad de procesos registrados	51
Capítulo	5127
Sub capítulo	01
Unidad ejecutora	0001
Unidad de compra	Superintendencia de Seguros
Año fiscal	2024
Fecha aprobación	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	RD\$24,126,670.00
Obras	N/A
Servicios	RD\$31,800,831.96
Servicios: consultoría	N/A
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES	
MiPymes	N/A
MiPymes mujer	RD\$600,000.00
No MiPymes	RD\$116,282,690.30
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras por debajo del umbral	RD\$3,774,123.00
Compra menor	RD\$30,213,378.96
Comparación de precios	RD\$21,940,000.00



RESUMEN DEL PLAN DE COMPRAS	
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	N/A
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

