



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Resolución No. 01-2021

RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL SE CREA EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS Y SE ESTABLECEN LAS FUNCIONES DEL MISMO

La Superintendencia de Seguros, institución descentralizada del Estado Dominicano, con domicilio en la Av. México No. 54, Distrito Nacional, Santo Domingo, capital de la República Dominicana; debidamente representada por la **LIC. JOSEFA A. CASTILLO RODRIGUEZ**, quien, en su calidad de máxima autoridad de la institución, emite la siguiente Resolución:

CONSIDERANDO: Que en su artículo 53 la Constitución dominicana plantea los derechos del consumidor: *"Toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley. Las personas que resulten lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad, tienen derecho a ser compensadas o indemnizadas conforme a la ley"*.

CONSIDERANDO: Que la Constitución dominicana en su artículo 147 señala: *"Finalidad de los servicios públicos. Los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo. Serán declarados por ley. En consecuencia: 1) El Estado garantiza el acceso a servicios públicos de calidad, directamente o por delegación, mediante concesión, autorización, asociación en participación, transferencia de la propiedad accionaria u otra modalidad contractual, de conformidad con esta Constitución y la ley; 2) Los servicios públicos prestados por el Estado o por los particulares, en las modalidades legales o contractuales, deben responder a los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria; 3) La regulación de los servicios públicos es facultad exclusiva del Estado. La ley podrá establecer que la regulación de estos servicios y de otras actividades económicas se encuentre a cargo de organismos creados para tales fines"*.

CONSIDERANDO: Que el artículo 243 de la Ley No. 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana, dispone: *"El Superintendente dirigirá la Superintendencia y ostentará su representación máxima, siendo responsable por consiguiente de la aplicación y cumplimiento de esta ley, de la actuación de todos los funcionarios y empleados bajo su dirección, teniendo a esos efectos la autoridad y facultades que le otorgan al Superintendente en particular y a la Superintendencia en general"*.

CONSIDERANDO: Que el artículo 245 de la Ley No. 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana, establece: *"El Superintendente tendrá también las atribuciones siguientes: a) Velar por el buen funcionamiento operacional de la institución;... h) Crear,*





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

suprimir o refundir departamentos, secciones o cualquier otra unidad orgánica que lo requiera, con fines de mejorar la eficacia de las actividades de la institución;...”

CONSIDERANDO: Que la Ley Orgánica de la Administración Pública No. 247-12, en su artículo 12, establece los principios fundamentales de la organización y funcionamiento de la Administración Pública, entre los que señala:

- Principio de eficacia de la actividad administrativa. La actividad de los entes y órganos de la Administración Pública perseguirá el cumplimiento de los objetivos y metas fijados en las normas, planes y convenios de gestión, bajo la orientación de las políticas y estrategias establecidas por el o la Presidente de la República. La Administración Pública debe garantizar la efectividad de los servicios públicos y otras actividades de interés general, en especial su cobertura universal, continua y de calidad. Todo procedimiento administrativo debe lograr su finalidad y evitar dilaciones indebidas. La actividad de las unidades administrativas sustantivas de los entes y órganos de la Administración Pública del Estado se corresponderá a la misión de éstas, y la actividad desarrollada por las unidades administrativas de apoyo técnico y logístico se adaptará a las de aquellas.
- Principio de simplicidad y cercanía organizativa a los particulares. La Administración Pública perseguirá la simplicidad institucional en su estructura organizativa, asignación de competencias, adscripciones administrativas y relaciones interorgánicas e intersubjetivas. La estructura organizativa preverá la comprensión, acceso, cercanía y participación de los particulares de manera que les permitan resolver sus asuntos, ser auxiliados y recibir la información que requieran por cualquier medio.

CONSIDERANDO: Que conforme al artículo 3 de la Ley 107-13 sobre los Derechos de las Personas en su Relación la Administración y de Procedimiento Administrativo, la Administración Pública actúa conforme a diversos principios, entre ellos:

- Principio de eficacia: En cuya virtud en los procedimientos administrativos las autoridades removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán la falta de respuesta a las peticiones formuladas, las dilaciones y los retardos.
- Principio de asesoramiento: El personal al servicio de la Administración Pública deberá asesorar a las personas sobre la forma de presentación de las solicitudes y su tramitación.
- Principio de facilitación: Las personas encontrarán siempre en la Administración las mayores facilidades para la tramitación de los asuntos que les afecten, especialmente en lo referente a identificar al funcionario responsable, a obtener copia sellada de las solicitudes, a conocer el estado de tramitación, a enviar, si fuera el caso, el procedimiento al órgano competente, a ser oído y a formular alegaciones o a la referencia a los recursos susceptibles de interposición.
- Principio de celeridad: En cuya virtud las actuaciones administrativas se realizarán optimizando el uso del tiempo, resolviendo los procedimientos en plazo razonable que, en todo caso, no podrá superar los dos meses a contar desde la presentación



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

de la solicitud en el órgano correspondiente, salvo que la legislación sectorial indique un plazo mayor. En especial, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a los efectos de que los procedimientos se tramiten con diligencia y sin dilaciones injustificadas, de manera escrita o a través de técnicas y medios electrónicos.

CONSIDERANDO: Que el artículo 135 de la Ley no. 258-05 General de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario establece: *"Cuando se trate de casos que sean materia de leyes sectoriales, el consumidor o usuario reclamará sus derechos con apego a los procedimientos establecidos en dichas leyes y sus reglamentos. En caso de contradicción entre las disposiciones de la presente ley con las disposiciones contenidas en las leyes sectoriales y sus reglamentos, se aplicará la disposición que resulte más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las disposiciones de la presente ley"*.

CONSIDERANDO: Que se ha identificado como una necesidad de la Superintendencia de Seguros la simplificación de los procesos y servicios que se llevan a cabo en la misma, eliminando trabas y tramites innecesarios, optimizando y modernizando los servicios de manera que se pueda reducir el tiempo de respuesta a los usuarios.

CONSIDERANDO: Que es interés de esta gestión optimizar y digitalizar todos los servicios que ofrece la Superintendencia de Seguros, así como centralizar los mismos para una mejor atención de los usuarios.

CONSIDERANDO: Que además se hace necesario contar con un área destinada a la orientación e instrucción a la ciudadanía acerca de los servicios que ofrece la Superintendencia de Seguros, los seguros mismos y su adecuada gestión.

VISTA: La Constitución dominicana Votada y Proclamada por la Asamblea Nacional en fecha 13 de junio de 2015.

VISTA: La Ley No. 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana.

VISTA: La Ley 107-13 sobre los Derechos de las Personas en su Relación la Administración y de Procedimiento Administrativo.

VISTA: La Ley No. 41-08 sobre Función Pública.

VISTA: La Ley No. 247-12, Orgánica de la Administración Pública.

VISTA: La Ley No. 258-05 General de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario y su Reglamento de aplicación 236-08.





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Crea el “Centro de Atención al Usuario de la Superintendencia de Seguros”.

ARTÍCULO SEGUNDO: Las funciones y responsabilidades del “Centro de Atención al Usuario de la Superintendencia de Seguros”, serán las de brindar a los actores del sector asegurador y la ciudadanía en general los servicios e informaciones de la institución de una manera centralizada, ágil y especializada. Este centro tiene como objetivo satisfacer las interrogantes y las solicitudes de los usuarios, a través de los diferentes canales de atención con lo que contará, entre los que se destacan: el contacto presencial, la orientación telefónica, el correo electrónico, las redes sociales, el chat y el foro institucional, facilitando así los requerimientos y solicitudes.

ARTÍCULO TERCERO: Se ordena la inclusión del “Centro de Atención al Usuario de la Superintendencia de Seguros” dentro del organigrama, manual de funciones y manual de cargos institucionales, como una dependencia directa de la Superintendente. En los referidos documentos se detallarán las funciones generales y específicas del área y de los cargos que laborarán en la misma.

ARTÍCULO CUARTO: Se ordena la publicación de la presente Resolución.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana a los diez (10) días del mes de mayo del año dos mil veintiuno (2021).


Licda. Josefa A. Castillo Rodríguez
Superintendente de Seguros