
Tabla de Contenido
Perfiles de Competencias

Asesor Legal	77
Asistente Administrativo	81
Auditor Interno	85
Ayudante Ejecutivo	89
Ayudante Especial	93
Chofer	97
Comisionado Auxiliar	101
Comisionado Auxiliar Administración	105
Director Division de Asuntos Legales	109
Director División de Finanzas	113
Director División de Recursos Humanos	117
Director Procesos Adjudicativos	121
Oficial Principal de Informatica	125

Tabla de Contenido
Perfiles de Competencias

Asesor Legal	77
Asistente Administrativo	81
Auditor Interno	85
Ayudante Ejecutivo	89
Ayudante Especial	93
Chofer	97
Comisionado Auxiliar	101
Comisionado Auxiliar Administración	105
Director Division de Asuntos Legales	109
Director División de Finanzas.....	113
Director División de Recursos Humanos	117
Director Procesos Adjudicativos	121
Oficial Principal de Informatica	125

II. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

A. La Oficina del Comisionado de Seguros

La **Oficina del Comisionado de Seguros (OCS)** se creó al amparo del Código de Seguros de Puerto Rico, Ley Núm. 77 del 19 de junio de 1957. Esta Ley creó además el cargo de Comisionado de Seguros de Puerto Rico. Con anterioridad a la creación de la **OCS** la Ley Núm. 66 del 16 de junio de 1921, creó en el Departamento de Hacienda, un negociado de seguros y designó al Tesoro de Puerto Rico como Superintendente de Seguros ex – oficio. Posteriormente, mediante la Ley Núm. 85 de 14 de mayo de 1928, se creó en Departamento de Hacienda el cargo de Superintendente de Seguros, siendo el primer incumbente el Sr. Augusto R. Soltero.

Con la aprobación del Código de Seguros de Puerto Rico, Ley Núm. 77 de 19 de junio de 1957, se creó el cargo de Comisionado de Seguros del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. El 23 y 31 de julio de 1992, se aprobaron las Leyes Núm. 36 y 44 respectivamente, con el propósito de atemperar la naturaleza y alcance de las funciones de la oficina a la realidad y revisar los cargos por servicios y licencias que la Oficina ofrece.

Para llevar a cabo las responsabilidades delegadas a la Oficina la OCS lleva a cabo, entre otras, las siguientes funciones:

1. Autoriza y fiscaliza, entre otros, a: aseguradores del país, extranjeros e internacionales, organizaciones de servicios de salud, clubes de automovilistas, proveedores de contratos de servicio (garantías extendidas), productores de seguros (representantes autorizados, agentes generales, ajustadores, consultores, y solicitadores).
2. Autoriza mediante la expedición de una licencia a personas o entidades para hacer negocio de seguros en Puerto Rico.

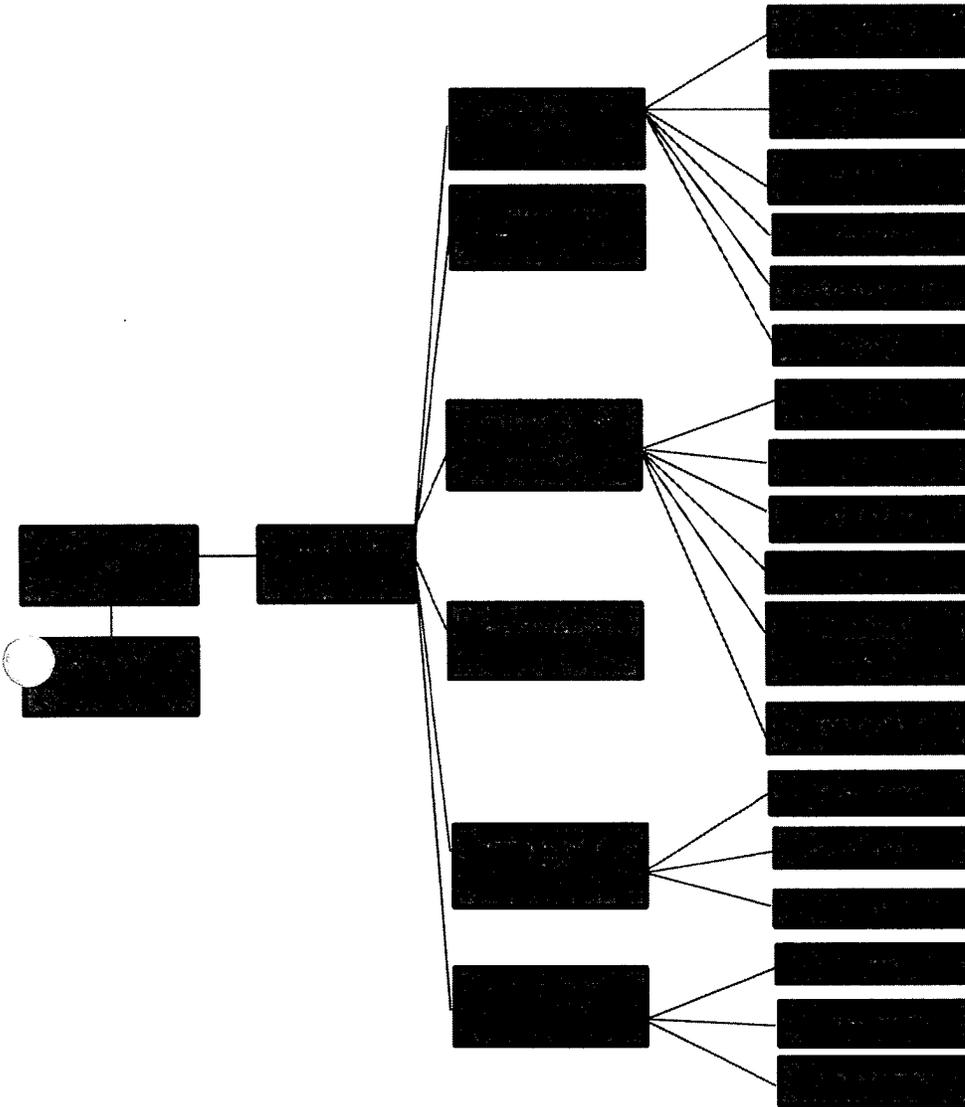
3. Intervenir con las operaciones de los asegurados para verificar el cumplimiento con las disposiciones del Código de Seguros y su Reglamento.
4. Velar porque los aseguradores autorizados en Puerto Rico cumplan con los requisitos de depósitos e inversión establecidos por el Código de Seguros.
5. Examina las operaciones de los aseguradores del país, prestando especial énfasis a su situación financiera.
6. Analizar y aprobar los tipos de primas usados por los aseguradores con el fin de evitar que sean inadecuado, excesivos o injustamente desiguales.
7. Analizar y aprobar los formularios de pólizas que utilizan los aseguradores autorizados en Puerto Rico para que se ajusten a las disposiciones de ley.
8. Examina y otorga licencias a aseguradores.
9. Recibe impuestos por el pago de primas de los aseguradores.
10. Investiga y resuelve querellas.
11. Asesora al público y a dependencias gubernamentales en asuntos de seguros.
12. Atiende y resuelve las solicitudes de investigación presentadas por los asegurados o reclamantes en contra de los aseguradores u otro personal productor de seguros.
13. Orienta y educa al consumidor sobre cualquier aspecto relacionado con seguros.
14. Regula la práctica comercial y publicitaria de la industria de seguros de Puerto Rico para que no sea engañosa y sea una justa para todos los puertorriqueños.

B. Estructura Organizativa

La revisión de la estructura organizativa surge en respuesta a los hallazgos del análisis de las responsabilidades y funciones de la institución delegadas en el Código de Seguros y otras leyes; los ajustes requeridos que surgen como resultado de la implantación de la reorganización de 2002 y las prioridades estratégicas que surgen del Plan de Desarrollo Estratégico para los años 2011-2018. El Plan Estratégico formulado para este periodo identifica siete (7) metas estratégicas que sirven de guía para el diseño de la nueva estructura organizativa que presentamos a continuación:

Diagrama de la Estructura Organizativa de la Oficina del Comisionado de Seguros

Metas:



1. Restructurar la organización de la Oficina del Comisionado de Seguros de manera que responda con agilidad, eficiencia y esté a tono con las nuevas exigencias de regulación de la industria de seguros.
2. Modernizar con tecnología de avanzada los procesos de la Oficina del Comisionado de Seguros fomentando así la reducción en burocracia, el ahorro de tiempo y de recursos.
3. Obtener la acreditación de la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros, NAIC, por sus siglas inglés, para que Puerto Rico sea designado como una jurisdicción uniforme y ostente total reciprocidad con las demás jurisdicciones miembros de la NAIC.
4. Integrarnos a la herramienta que provee National Insurance Producer Register, conocida en inglés como NIPR, para proveerle a nuestros regulados una manera mas ágil, cómoda y eficiente de pagar una licencia o renovarla a través del internet.
5. Integrarnos al módulo de Consumer Services and Investigation que provee State Based Systems, conocido por sus siglas inglés SBS, para poder alimentar el sistema con la información de cada querellante y tener todo el seguimiento de los casos en sistema.
6. Crear un Código de Seguros de Salud de Puerto Rico, establecer sus disposiciones generales y la forma en que éste interactuará con el Código de Seguros de Puerto Rico, basado en la legislación modelo desarrollada por la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros, por sus siglas en inglés NAIC.
7. Crear un Plan de viabilidad junto a ASES y el Departamento de Salud para establecer en Puerto Rico el Health Benefits Exchange.

Para promover la solvencia, solidez, competitividad y el desarrollo de la industria de seguros como sector vital de la economía, un ambiente de reglamentación y supervisión ágil, innovador y flexible, que impulse una óptima utilización del mecanismo de seguros, el desarrollo económico y la protección de la ciudadanía hemos reestructurado la Estructura Organizativa de la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico.

A continuación describimos las funciones por comisaria, oficina y división:

Dirección – Tiene la responsabilidad de establecer la política pública, coordinar y dar seguimiento a todas las actividades operacionales y administrativas de la Agencia. Está compuesta por: el Comisionado, Subcomisionado, Oficina de Recursos Humanos, Oficina de Procesos de Adjudicación, Ayudantes Ejecutivos y otro personal de apoyo.

Oficina Procesos de Adjudicación – Los Oficiales Examinadores conducen los procedimientos adjudicativos, de acuerdo con la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada, necesarios para dirimir las controversias presentadas ante la Oficina del Comisionado de Seguros. Resuelven interlocutoriamente los incidentes procesales tales como: solicitudes de intervención, utilización de mecanismos de descubrimiento de prueba, celebración de vistas y otros. Presiden las vistas administrativas, aquilatan la evidencia testifical, documental o física que desfile en las vistas administrativas y preparan las determinaciones de hechos y conclusiones de derecho que procedan para la resolución de la controversia. Además, atienden las solicitudes de reconsideración de las resoluciones emitidas.

Oficina Recursos Humanos - Es responsable de establecer, implantar y evaluar las políticas y prácticas de personal de la Entidad tales como: reclutamiento, selección, adiestramiento, desarrollo, relaciones de personal, evaluación y motivación de personal. Además, tiene a su cargo el asesoramiento al Comisionado en asuntos de relaciones obrero patronal y la implantación de programa de personal en armonía con las políticas de igualdad de oportunidades en el empleo.

Comisaria de Asuntos Legales

División de Asuntos Legales – esta división es responsable de asesorar legalmente

al Comisionado y a otros funcionarios de la agencia, al igual que asesora a la industria de seguros y al público en general. Participa en la labor reguladora y fiscalizadora del Comisionado de Seguros, a través de la consideración y tramitación de solicitudes de investigaciones, la celebración y participación en vistas administrativas, la preparación de órdenes administrativas, así como alegatos y memorandos en casos administrativos en revisión ante el Tribunal de Circuito de Apelaciones de Puerto Rico. Esta División también colabora en la evaluación, estudio, preparación y redacción de reglamentos y proyectos de ley sometidos ante la Asamblea Legislativa, para su consideración y aprobación.

División de Investigaciones Especiales Antifraude – Es responsable principalmente de velar por el cumplimiento de las disposiciones del Capítulo 27 del Código de Seguros de Puerto Rico sobre prácticas desleales y fraudes.

División de Investigaciones – La División analiza y estudia las solicitudes de reclamaciones y consultas de los consumidores (investigaciones) mediante la búsqueda de información y evidencia pertinente, y celebración de entrevistas o vistas de investigación para tratar de solucionar los conflictos existentes, todo esto con el propósito de determinar si se ha violado alguna disposición del Código de Seguros de Puerto Rico.

Comisaria de Supervisión y Cumplimiento

Supervisión y Cumplimiento – Se crea para consolidar las funciones de actuarial, exámenes regulares, conducta de mercado, admisiones y análisis financiero.

La **División Actuarial** – es responsable de asegurar el cumplimiento de los aseguradores, organismos tarifadores y organizaciones de servicios de salud con las disposiciones aplicables del Código de Seguros de Puerto Rico en todo lo referente a

formas, reglas y tarifas. Para realizar sus funciones lleva a cabo análisis y evaluación de los contratos de seguros, de los planes tarifarios de los tipos de primas, reglas y de toda forma a ser utilizada por dichas entidades. También vela por la protección del interés público y se asegura que las prácticas de suscripción de los aseguradores no sean discriminatorias. La División cuenta con tres (3) subdivisiones Propiedad y Contingencia, Vida y Variable y Salud son responsables de examinar las formas y tarifas, manejan el análisis y evaluación de contratos, reglas y otros documentos.

La División de Exámenes – Esta División es responsable de llevar a cabo los programas de examen para verificar la solvencia económica y las practicas de negocios de los aseguradores del país, las organizaciones de servicios de salud y las asociaciones v con fines no pecuniarios. Le corresponde también llevar a cabo exámenes de las operaciones del productor y los representantes autorizados , y otro personal autorizado por esta Oficina para determinar el cumplimiento con el Código de Seguros de Puerto Rico, su Reglamento, así como cartas circulares y normativas periódicas que emite el Comisionado de Seguros.

La División de Conducta de Mercado – Es responsable de diseñar y llevar a cabo programas de exámenes dirigidos a: analizar y verificar las prácticas de manejo de riesgos (“risk management” “underwriting” y otros).

La División de Admisiones y Análisis Financiero – Se compone de Admisiones y Análisis Financiero, Estadísticas. Realiza el análisis de las solicitudes para incorporación, habilitación económica y autorización de los aseguradores del país. También analiza las solicitudes de admisión de las organizaciones de servicios de salud, aseguradores y reaseguradores extranjeros; determina la elegibilidad de los aseguradores de líneas excedentes, tramita el registro de los proveedores de contratos de servicios. Además, atiende enmiendas de los certificados de autoridad vigentes de dichas entidades con el propósito de añadir cualquier clase adicional de seguros, así

como aumentos en capital de los aseguradores del país mediante la tramitación de permisos de solicitud y licencias del solicitador. La División, a su vez, es responsable de analizar los informes anuales y trimestrales presentados por los aseguradores y organizaciones de servicios de salud; evalúa el archivo de transacciones sobre fusión y compraventa de aseguradores extranjeros. Además, analiza la solicitud de aprobación de transacciones de fusiones, compraventa y reorganizaciones corporativas de aseguradores del país. También es responsable de tramitar las solicitudes de exención de contribución sobre primas, evaluar las planillas de contribución sobre primas, así como también verificar el cumplimiento del pago de la contribución sobre primas de los negocios de líneas excedentes.

La División Aseguradores y Reaseguradores Internacionales – Es responsable de: promover las ventajas competitivas de los Aseguradores y Reaseguradores Internacionales a través del cual los aseguradores y reaseguradores exportan e importan seguros y servicios relacionados a la industria de seguros; analizar las solicitudes para incorporación, admisión y autorización para operar, analizar los informes anuales y trimestrales presentados y llevar a cabo los exámenes de las operaciones de las entidades autorizadas. La División realiza funciones de (sección) de admisiones y (sección) de exámenes.

La Unidad de Estadísticas - Es responsable de la compilación de información estadística de la industria de seguros. Esta Unidad genera los informes requeridos para analizar, evaluar, interpretar tendencias y proyecciones y divulgar los datos del comportamiento de la industria de seguros.

Comisaria de Servicios

Comisaria de Servicios – Se agrupa en dos (2) divisiones principales y una unidad: Servicios al Regulado, Servicios al Público y la Unidad de Pago Puntual.

La **División de Servicios al Regulado** – Es responsable de los procesos relacionados con los servicios a los integrantes de la industria de seguros. Se encarga de ofrecer, corregir y notificar los resultados de los exámenes que toman los aspirantes a obtener las licencias de productor, representante autorizado, ajustador, apoderado, solicitador o consultor que expide el Comisionado de Seguros. Además, esta división emite las licencias regulares que se le otorgan a los diferentes aspirantes a licencias de productor, representante autorizado, ajustador, apoderado, solicitador o consultor que expide el Comisionado de Seguros. También, se encarga de emitir las licencias provisionales que se les otorgan a los diferentes aspirantes a licencias de agente en lo que se preparan para tomar el examen correspondiente.

La **División de Servicios al Público** – Atiende a todo aquel proveedor de servicios de salud, ciudadano, sea asegurado o no, que tenga algún tipo de solicitud (investigación) o consulta relacionada con aseguradores, representantes de éstos o cualquier otro personal de la industria de seguros. Además, se realizan las funciones de educación al cliente para consolidar en una sola división organizativa las consultas telefónicas, asesoramiento y orientación a los asegurados y público reclamante sobre sus cubiertas de seguros, sus derechos y cómo llevar a cabo o procesar sus reclamaciones. Esta división es responsable de diseñar y producir el material educativo necesario para asegurar la protección de los derechos de los consumidores.

La **Unidad (Sección) de Pago Puntual a Proveedores** – Es responsable de atender las querellas que presenten los proveedores de servicios de salud por el incumplimiento por parte de los aseguradores de incapacidad y las organizaciones de servicios de salud en los términos establecidos en el Capítulo 30 del Código de Seguros de Puerto Rico para el pago u objeción de las reclamaciones. También atiende las reclamaciones de los aseguradores y organizaciones de servicio de salud

del incumplimiento de los proveedores de servicios con las disposiciones de ley referentes al reembolso de pagos indebidos.

Comisaria de Administración

Comisaria de Administración – Es responsable de la prestación de servicios de apoyo administrativo en asuntos relacionados con: finanzas gubernamentales (contabilidad, presupuesto e inversiones), sistemas de información gerencial, y servicios generales.

La **División de Finanzas** – es responsable de los asuntos presupuestarios, contables, fiscales y de inversiones en armonía con las normas de sana administración pública.

La **División de Servicios Generales** – Establece los programas de administración de compras, suministros, administración de documentos, archivo y correspondencia y propiedad de la **OCS**.

La **División de Sistemas de Información** – Tiene a su cargo el diseño e implantación de los sistemas de tecnología e informática de la Agencia.