Javier Cascante Elizondo
Superintendente de Seguros

SGS-DES-O-0467-2012
02 de marzo de 2012

Señor
Álvaro García B. Presidente
Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero

Estimado señor:

Para los fines correspondientes me permito adjuntar el informe "Evaluación de Riesgos de la Superintendencia General de Seguros 2011."

El informe incluye las medidas correctivas a implementar por esta Superintendencia.

Cordialmente,

c. e.: Auditoría Interna, CONASSIF
Asesores, CONASSIF.

Teléfonos: 2243-5108, 2243-5103 • Fax: 2243-5151
Dirección: Edificio Torre del Este, Piso 8
sugese@sugese.fi.cr

SUGESE

INFORME DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES

EVALUACIÓN DE RIESGOS DE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS 2011

Marzo de 2012

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN

La Ley Nº 8292, Ley General de Control Interno, incluye dentro de las actividades de control la administración de riesgos, proceso que de acuerdo con la legislación debe estar inmerso en la gestión de cada institución, como una actividad regular, que ayude y fundamente la toma de decisiones de la entidad y por ende, el cumplimento de sus objetivos.

La Superintendencia General de Seguros (SUGESE) en cumplimiento de lo indicado en la citada ley, así como con toda la normativa dictada con posterioridad por la Contraloría General de la República y lo regulado al respecto por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), aprobó una metodología para cumplir con lo establecido en la ley en materia de administración de riesgos, lo cual está incorporado dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución.

De acuerdo con el procedimiento P SGC 05 "Auditorías de Calidad" establecido por la SUGESE se aplicó la evaluación de riesgos institucionales durante el 2011, mediante la cual se procedió a: seleccionar y capacitar el Comité de evaluación de riesgos, revisar el cuestionario, capacitar a los equipos de evaluación, aplicar la valoración de riesgos y procesar los resultados para determinar los riesgos a los cuales estaba expuesto cada uno de los procesos de la institución. Como resultado de esa evaluación, se elabora el presente informe, el cual está compuesto de este documento explicativo, así como de la entrega de la evaluación de riesgo particular de cada proceso de la institución.

El documento está organizado de la siguiente forma, en la primera parte se incluyen algunos antecedentes de la evaluación, para situar en contexto este proceso; luego se hace una breve descripción de la metodología utilizada por el comité nombrado para hacer las evaluaciones. En la tercera sección se identifican los eventos que resultaron con riesgos considerados en SUGESE como *no aceptables* y se presenta un resumen de los resultados por proceso, donde se incluye los mapas de riesgo, lo que permite ver de manera gráfica y resumida los resultados. Por último, se incluyen las propuestas y planes de administración de los riesgos detectados.

Como anexos de este informe se incluye, el glosario de términos publicado con las directrices de la Contraloría (Anexo No.1), el plan de evaluación de riesgos aprobado y aplicado para este año y en tercer lugar los resultados de las evaluaciones, las cuales permiten ver de manera precisa y detallada los riesgos relevantes de cada uno de los procesos de la Superintendencia. Cabe destacar que son las evaluaciones individuales, las que deben ayudar y orientar a los responsables o encargados a establecer controles o medidas de solución en aquellas situaciones donde se presentan los riesgos con mayor probabilidad o impacto, considerados como *no aceptables*.

1. ANTECEDENTES

La Superintendencia General de Seguros (SUGESE) fue creada mediante la Ley Reguladora del Mercado de Seguros Ley Nº 8653, como un órgano de máxima desconcentración, adscrito al Banco Central de Costa Rica, con personalidad y capacidad jurídicas instrumentales. La Ley además establece que la Superintendencia General de Seguros funcionara bajo la dirección del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y estará integrada al Sistema de Supervisión Financiera, por lo que aplica a la SUGESE las disposiciones que para efectos de control de riesgo institucional ha adoptado el CONASSIF.

1.1 Normativa aplicable

1. Ley Nº 8292, Ley General de Control Interno.
2. Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización.
3. Directrices generales para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), D-3-2005-CO-DFOE.
4. "Sistema de Administración de Riesgos de las Superintendencia del Sistema Financiero", aprobado por el CONASSIF mediante artículo 8 de la sesión 579, de 25 de mayo de 2006[1]
5. Metodología de administración de riesgos de SUGESE. (P SGC 05 Auditorías de Calidad y la instrucción de trabajo, IT SGC 05.1)

1.2 Evaluaciones de riesgos anteriores.

Dentro de esta responsabilidad la SUGESE ha realizado a la fecha tres evaluaciones de riesgo, la correspondiente al 2009 mientras estuvo como recargo de la SUPEN, la de 2010 ya como ente independiente y la del 2011 objeto del presente informe.

Los principales resultados encontrados en las evaluaciones de 2009 y 2010 fueron:

Riesgos asociados con	*2009*	*2010*
Procesos	Se detectaron riesgos asociados a excesivas cargas de trabajo, necesidad de más personal y al archivo físico inadecuado para los requisitos de la institución.	Los riesgos detectados se relacionaron con la inexistencia de un Plan de Continuidad de Negocios, la necesidad de fortalecer los instrumentos de comunicación entre dependencias internas. Y el incumplimiento de plazos y ejecutoria de los proyectos estratégicos.
Personas	Los principales riesgos detectados se relacionan con el manejo de la información y el proceso de comunicación interna.	De nuevo se detectaron riegos asociados a las cargas de trabajo.
Legales	Los eventos de riesgo considerados con mayor probabilidad e impacto	No se detectaron riesgos significativos a nivel institucional

[1] Cambios a los apartados I y II del Sistema de Administración de Riesgos de la Superintendencias del Sistema Financiero en el artículo 5 del acta de la Sesión 694-2008 del 7 de enero de 2008. Artículo 12, inciso III del Acta de la Sesión 748-2008 del 3 de octubre de 2008 donde se aprueba una serie de modificaciones al documento titulado Sistema Específico de Valoración de Riesgos del Sistema Financiero (SEVRI) del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y de las superintendencias.

Riesgos asociados con	*2009*	*2010*
	fueron: retrasos en la atención de trámites para los cuales existe un plazo establecido legal o reglamentariamente y generación de criterios o pronunciamientos legales internos incorrectos debido a lo nuevo de la normativa.	asociados a esta categoría sin embargo algunos factores de riesgo requirieron planes de acción particulares para llevar a una percepción de riesgo normal aquellos factores de riesgo individuales que mostraron estar fuera de dicho rango.
Eventos externos	Se detectaron riesgos asociados a problemas con la calidad de la información entregada por los supervisados y fallas en el edificio: problemas con los ascensores y condiciones inadecuadas de temperatura y humedad.	No se detectaron riesgos significativos a nivel institucional asociados a esta categoría sin embargo algunos factores de riesgo requirieron planes de acción particulares para llevar a una percepción de riesgo normal aquellos factores de riesgo individuales que mostraron estar fuera de dicho rango.
Estratégicos	Los principales riesgos detectados se relacionas con la percepción errónea de la sociedad sobre la función de la superintendencia y debilidades en el proceso de comunicación con el cliente.	No se detectaron riesgos significativos a nivel institucional asociados a esta categoría sin embargo algunos factores de riesgo requirieron planes de acción particulares para llevar a una percepción de riesgo normal aquellos factores de riesgo individuales que mostraron estar fuera de dicho rango.
Tecnología de Información para usuarios	No se detectaron riesgos significativos a nivel institucional asociados a esta categoría	No se detectaron riesgos significativos a nivel institucional asociados a esta categoría

A partir de los hallazgos en la valoración de riesgo del 2009 se definió un plan de trabajo en cuatro etapas:

- La definición de políticas y procedimientos para el manejo de documentación.
- El establecimiento de un sistema de gestión de la calidad.
- La adecuación de la infraestructura física.
- La adecuación de la infraestructura tecnológica.

De las cuales en el 2010 fueron concluidas: 1) La definición de políticas y procedimiento para el manejo de documentación y 2) la adecuación de la infraestructura física.

El plan de trabajo para el 2011 para atenuar los riesgos detectados debió considerar la continuación de las acciones iniciadas en el 2010 tendientes a:

- El establecimiento de un sistema de gestión de la calidad y
- La adecuación de la infraestructura tecnológica,

E incluir las acciones para atenuar los nuevos riesgos detectados en la evaluación 2010:

- Elaborar un Plan de Contingencia o Continuidad de Negocios.
- Realizar un nuevo estudio de cargad de trabajo.
- Atender el Cronograma disposición del Estudio Especial de la CGR

Con respecto a este último punto, se incluyó en el plan de acción institucional derivado de la evaluación de riesgo, el cumplimiento del cronograma originado del Estudio Especial que la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la Republica realizó en CONASSIF, SUPEN y SUGESE, en el período comprendido entre el 19 de mayo y el 28 de octubre del 2010, cuyo objetivo general del estudio según lo describen en su informe final[2] (Anexo No.2) fue, *"Verificar si el CONASSIF, la SUPEN y la SUGESE, han cumplido eficaz, eficiente y oportunamente con las funciones legales y técnicas relacionadas con la regulación y supervisión del mercado de seguros."*[2]

El avance en el plan de trabajo establecido como resultado de la evaluación de riesgo 2010 se resume en el siguiente cuadro:

Plan de acción	Plazo	Meta	Grado de Avance
1. Completar la documentación necesaria requerida por el Sistema de Gestión de Calidad.	Setiembre 2011	Sentar la bases para proceder a iniciar el proceso de certificación ISO 9001-2008	• Se completó la documentación necesaria requerida por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). • Se inició el proceso de certificación del SGC bajo la norma ISO 9001:2008. El Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) realizó la Auditoría Documental del Sistema y la Pre-auditoría del Sistema durante noviembre y diciembre 2011

[2] Informe No. DFOE-ED-IF-18-2010 Informe Sobre el Resultado del Estudio Especial Realizado en el CONASSIF, la SUPEN y la SUGESE Sobre el Cumplimiento de las Funciones Legales y Técnicas Relacionadas con la Regulación y Supervisión del Mercado de Seguros.

Plan de acción	Plazo	Meta	Grado de Avance
			respectivamente. • Se definió para mayo 2012 la Auditoría de Certificación del SGC.
2. Adecuación de infraestructura tecnológica.	Proyecto en etapas 2010-2012	Implementación de los proyectos tecnológicos Plataforma de Servicios de Seguros, Plataforma de Supervisión de Seguros, Servicios web para el Usuario.	**Plataforma de Servicios de Seguros.** • Se formalizó con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) el financiamiento de la primera fase del proyecto. La formalización incluyó la selección, firma de contrato e inicio de los desarrollos por parte de la empresa seleccionada por BID. Esta primera etapa programada para finalizar en junio 2012. • Se gestionaron e incluyeron en el presupuesto de la SUGESE del 2011 los recursos necesarios para el desarrollo de la segunda etapa del proyecto. Sin embargo, atendiendo la directriz presidencial para no proceder con contrataciones durante el 2011, los recursos no fueron aprobados por la Junta Directiva del BCCR. • Se gestionaron e incluyeron en el presupuesto para el 2012 los recursos necesarios para el desarrollo de la segunda etapa del proyecto, los cuales fueron aprobados por la Junta Directiva del BCCR.

Plan de acción	Plazo	Meta	Grado de Avance
			• Como consecuencia de la no contratación de los recursos para el período 2011, el proyecto se extenderá hasta el 2013. **Plataforma de Supervisión de Seguros.** • Se recibió asesoría y acompañamiento de la Dirección de Seguros y Fondos de Pensión de España (DGSFP) y consultores chilenos para definir los modelos de información que se solicitarán a las aseguradoras e intermediarios. • Con la participación de la Dirección de Servicios Tecnológicos del BCCR se inició el desarrollo de plataforma tecnológica necesaria la cual se planea esté terminada en 2012. **Servicios Web para el usuario.** • Al igual que la Plataforma de Servicios de Seguros, este proyecto se vio afectado por la no aprobación de los recursos requeridos en el 2011. • Se inició el desarrollo de la parte transaccional de la página web. • Los servicios a ofrecer están ligados al avance de los otros proyectos

Plan de acción	Plazo	Meta	Grado de Avance
			tecnológicos por lo que las facilidades estarán desarrolladas en su totalidad para el 2013
3. Elaborar un Plan de Contingencia o Continuidad del Negocio.	Junio 2011	Como producto de un ejercicio de la Organización definir las situaciones que pudieran poner en riesgo la continuidad del negocio y con base en ello elaborar un documento con el cual se definan las acciones a seguir ante la ocurrencia de dichas situaciones.	• Mediante acuerdo de la Comisión Gerencial CG-16-2011 de junio de 2011, se conforma el Comité de Continuidad de Negocio (CCN) de la SUGESE. • De acuerdo con el cronograma definido por el CCN se iniciaron los contactos con la Dirección de Gestión y Desarrollo (DGD) del BCCR con el fin de integrar a la SUGESE al Plan de Continuidad de Negocios del BCCR, al ser este el proveedor de los servicios tecnológicos. • Se realizó la planificación de la implementación del Plan de Continuidad. • Se definió el alcance del Plan. • Se inició la capacitación del personal sobre el proceso iniciado. • Se inició la etapa de identificación de riesgos y evaluación de controles por proceso.
4. Realizar un nuevo estudio de cargas de trabajo.	Octubre 2011	Evaluar la carga de trabajo considerando la totalidad de los procedimientos documentados, los proyectos de automatización de oficinas y el rediseño de la estructura organizacional.	• Sobre el estudio de cargas de trabajo, la SUGESE consideró importante que este fuera realizado con la asesoría de una institución con experiencia en el ámbito de los seguros. Fue así como se decidió gestionar con el BID

Plan de acción	Plazo	Meta	Grado de Avance
			para que por su medio se seleccione y contrate a la institución encargada del estudio. En acuerdo con el BID la institución seleccionada para realizar el estudio fue la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensión de España, con la cual se planea realizar el estudio en el primer semestre de 2012.
5. Atender el Cronograma disposición del Estudio Especial de la CGR. (Anexo No. 3)	Setiembre 2011	Cumplir con la totalidad de los puntos incluidos en el cronograma.	• Durante el período logró finalizar 28 de los 32 puntos incluidos en el cronograma, quedando por terminar aquellos que por su complejidad requieren de la participación de otras instituciones para su cumplimiento como son CONASSIF y otras Superintendencias. La cuatro actividades pendientes a la fecha de este informe son: 1. *Normativa sobre riesgo operativo,* incorporada en una proyecto de reforma general del Reglamento sobre Solvencia de Aseguradoras y Reaseguradoras de tal manera que se fija un requerimiento de capital por ese riesgo. La propuesta de normativa será enviadas al CONASSIF en marzo de 2012 y de considerarlo conveniente aprobar su consulta externa.

Plan de acción	Plazo	Meta	Grado de Avance
			2. *Reglamento de Reclamaciones.* La propuesta de esta normativa será presentada al CONASSIF en marzo de 2012. 3. *Modificación al Reglamento de Suficiencia de Grupos y Conglomerados Financieros,* normativa que compete a todas las Superintendencias del Sector Financiero. El CONASSIF mediante al acuerdo Art 11 de la Sesión 945-2011 del 1 de noviembre 2011, dispuso remitir a consulta la modificación del Reglamento, el cual se espera sea enviado a aprobación por el CONASSIF a finales de marzo 2012. 4. *Procedimiento Desarrollo Mapas de Riesgo.* A pesar de contarse con niveles de alerta temprana en el reglamento de solvencia, y tener un procedimiento específico de supervisión para verificarlo, se dispone la elaboración de un proyecto de mayor alcance para cubrir este compromiso. En Comisión Gerencial CG-03-2012 del 13 de febrero de 2012, se aprobó la Carta de Proyecto "Modelo de Supervisión del

Plan de acción	Plazo	Meta	Grado de Avance
			Mercado de Seguros el cual tiene un plazo de ejecución hasta el 30 de junio de 2013. El proyecto contempla varias etapas, y uno de los entregables son los procedimientos para la implementación de los mapas de riesgos.

El grado de avance permite concluir que la acción *1. Completar la documentación necesaria requerida por el Sistema de Gestión de Calidad* ha sido concluido en su totalidad.

Por otra parte a pesar del avance significativo alcanzado en el plan de acción de *3. Elaborar un Plan de Contingencia o Continuidad de Negocio, 4. Realizar un nuevo estudio de cargas de trabajo, 5. Atender el Cronograma disposición del Estudio Especial de la CGR,* no fue posible establecerlo en su totalidad ya sea porque la dinámica de la institución obligó a dar prioridad a otras actividades, porque el alcance que se desea dar al objetivo se modificó o porque en su finalización participan otros entes además de la SUGESE. En este sentido es necesario dar continuidad a dicho plan de acción, ya que como se podrá observar en los resultados de la Evaluación de Riesgo 2011, algunos de los factores de riesgo identificados en dicha evaluación, están asociados a algunos de esto temas pendientes de finalizar.

2. EVALUACIÓN DE RIESGO 2011

La Superintendencia General de Seguros (SUGESE), realiza la evaluación de riesgos institucional según las directrices de su Sistema de Gestión de Calidad, específicamente en la política *PG SUGESE 10 Política de Valoración del Riesgo Institucional* y mediante la aplicación del procedimiento P SGC 05 Auditoria de Calidad vigente y documentos relacionados.

Como anexos de este informe se incluye, el glosario de términos publicado con las directrices de la Contraloría, el plan de evaluación de riesgos aprobado y aplicado para este año, así como los resultados de las evaluaciones.

2.1 METODOLOGÍA DE TRABAJO PARA LA EVALUACIÓN

La SUGESE realiza una evaluación de riesgos cada año, según lo dispuesto en el "Sistema de administración de riesgos de las superintendencias del Sistema Financiero" y la metodología establecida por la SUGESE. La valoración se hace a nivel de los procesos de la institución.

En la sesión de Comisión Gerencial de la SUGESE (CG-20-2011) realizada el 12 de setiembre de 2011, se aprobó el Plan de Evaluación de Riesgo 2011 y la sesión (CG-22-2011) realizada el 3 de octubre de 2011 se aprueba el formulario a aplicar a los diferentes procesos a evaluar..

En dicho Plan la SUGESE establece que para la evaluación de riesgos 2011 los procesos a evaluar son los siguientes:

- Normativa y Autorizaciones (Incluye el Proceso de Planificación y Desarrollo)
- Supervisión
- Asesoría Jurídica (Incluye el Proceso de Atención al Cliente)
- Comunicación y Servicios

Para cada proceso se evalúan riesgos relacionados con:

- Personas
- Procesos
- Tecnológico para usuarios
- Eventos externos
- Regulatorio o jurídico
- Estratégico

Los servicios de Tecnologías de la Información son suministrados a la SUGESE mediante un acuerdo de nivel de servicios por la División de Servicios Tecnológicos (DST) del Banco Central de Costa Rica. Coincidente con lo anterior la evaluación de riesgo de dicho proceso es responsabilidad del Banco Central, al que se le solicita anualmente un informe del resultado de dicha evaluación con el fin de incorporar sus observaciones en el informe final a remitir al CONASSIF.

El proceso de evaluación de las actividades involucradas fue coordinado por el Comité de evaluación de riesgos institucionales. Las actividades incluyeron:

- ***Identificación:*** los riesgos que enfrenta la SUGESE están identificados en el formulario "Evaluación de riesgos" (F SGC 05.0.1), detallados de acuerdo a la categoría de riesgos, que considera eventos relacionados con personas, con procesos, con tecnología de la información, los legales, los correspondientes a eventos externos y los estratégicos. El cuestionario fue revisado, actualizado y aprobado por la Comisión Gerencial previo a la aplicación.

- ***Análisis de riesgos:*** los riesgos son analizados en función de su impacto sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales o la posibilidad de generar una pérdida monetaria o material. Cada evento de riesgo fue analizado desde dos perspectivas: la probabilidad de ocurrencia y el impacto para la institución de su manifestación.

- La metodología define una escala de 1 a 3 para el plano probabilidad de ocurrencia y severidad del evento. Para probabilidad: un 1 es "poco probable", un 2 "probable" y un 3 "muy probable"; en el caso de la dimensión de severidad, un 1 significa "impacto bajo", 2 "impacto medio" y 3 "impacto alto".

- Los rangos para catalogar un evento como "poco probable", "probable" o "muy probable" se dividen por partes iguales entre el segmento de posibilidades 1 a 3. Lo anterior permite

resultados de los eventos de riesgo por tipo, para las dos dimensiones descritas anteriormente, cuya valoración es resumida de la siguiente forma:

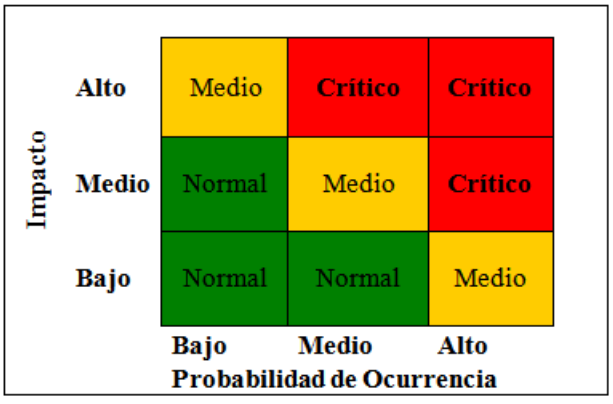
ESCALA PARA RESUMIR RESULTADOS DE EVALUACIÓN

	Promedio de los eventos de riesgo		
	De 1 a 1,66	**De 1,67 a 2,33**	**De 2,34 a 3**
PROBABILIDAD	Poco probable	Probable	Muy probable
IMPACTO	Impacto bajo	Impacto medio	Impacto alto

- ***Evaluación:*** Se aplica el formulario F SGC 05.0.1 a efecto de generar un resumen de análisis el mapa de riesgos inherentes y residuales para cada proceso. La evaluación se aplicó a dos personas por proceso, todas entrevistadas al mismo tiempo. Posteriormente, los resultados fueron validados por cada encargado de proceso.

De acuerdo con las normas establecidas para la administración de riesgos, los resultados de la evaluación deben indicar aquellos riesgos denominados *no aceptables (riesgo crítico / rojo).* Dichos riesgos deben ser atendidos de forma prioritaria. Además de los anteriores, los riesgos que tengan un impacto *medio* o *alto* y una probabilidad de ocurrencia *media* o *alta deben ser atendidos con medidas de control de mediano plazo (riesgo medio / amarillo).*

CUADRO 1: MAPA DE RIESGOS



Para atender las actividades anteriores se capacitó a los integrantes del Comité de evaluación de riesgos, luego fue capacitado el personal que iba a participar en las entrevistas. Los miembros del Comité aplicaron el cuestionario mediante entrevistas a las personas designadas y se procesaron los datos, para obtener los resultados y los mapas de riesgo por proceso.

Los resultados de las evaluaciones individuales fueron analizados por cada encargado de proceso con el fin validar los resultados.

El "Plan de evaluación de riesgos 2011" (Anexo No.4) fue aprobado por la Comisión Gerencial, el 12 de setiembre del 2011, siendo comunicado el día 4 de octubre siguiente.

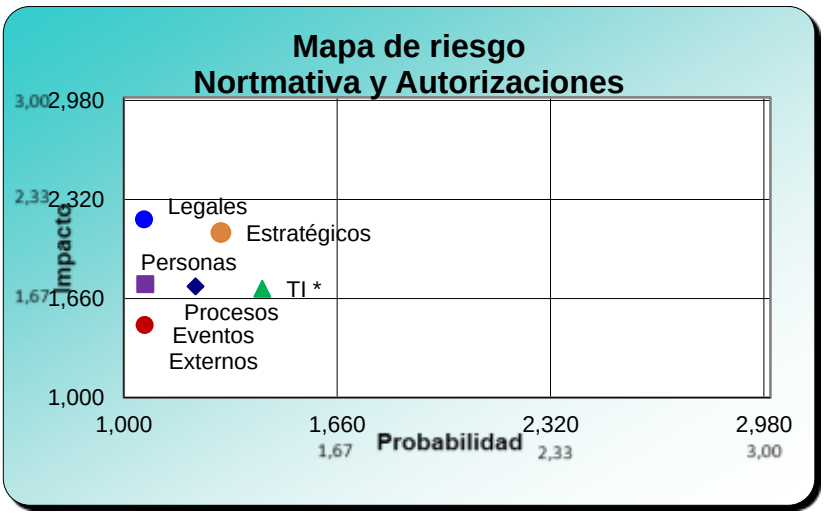
3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Esta sección resume los resultados globales de la evaluación de riesgos y analiza también los riesgos considerados como *no aceptables.* Las evaluaciones completas para cada proceso se adjuntan en el (Anexo No.5).

3.1 Proceso de Normativa y Autorizaciones

En la evaluación del riesgo en los procesos de Planificación y Normativa se obtuvieron los siguientes resultados, según se muestra en el siguiente mapa:

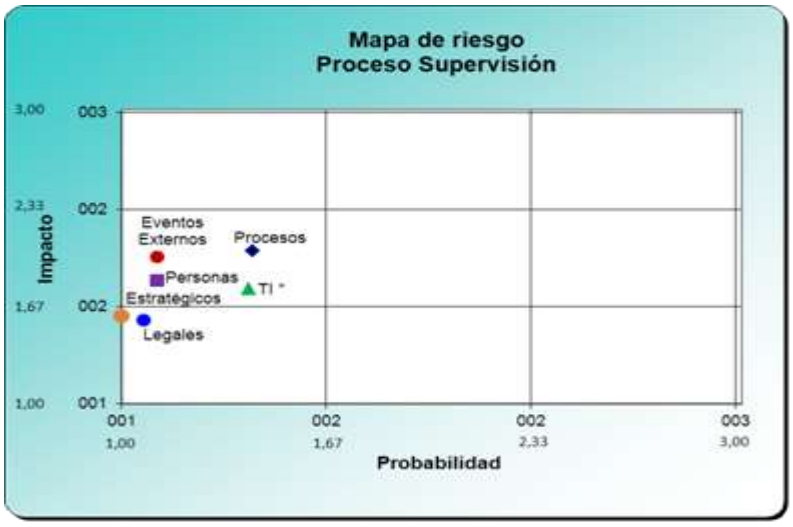
CUADRO 2: MAPA DE RIESGOS NORMATIVA Y AUTORIZACIONES.



3.2 Proceso de Supervisión

En la evaluación del riesgo del proceso de Supervisión se obtuvieron los siguientes resultados, según se muestra en el siguiente mapa:

CUADRO 3: MAPA DE RIESGOS SUPERVISIÓN



3.3 Proceso de Asesoría Jurídica

Los resultados de la evaluación del riesgo del proceso de Asesoría Jurídica se muestran en el siguiente mapa de riesgos:

CUADRO 4: MAPA DE RIESGOS ASESORÍA JURÍDICA

3.4 Comunicación y Servicios

Los resultados de la evaluación del riesgo del proceso de Comunicación y Servicios se muestran en el siguiente mapa de riesgos:

CUADRO 5: MAPA DE RIESGOS COMUNICACIÓN Y SERVICIOS

3.5 Resumen de Resultados.

Los cuatro procesos sustantivos de la SUGESE revelan una calificación de riesgo global para todas las categorías de riesgo evaluadas considerada como normal. No obstante lo anterior, el ejercicio de valoración de riesgos permitió identificar riesgos "aceptables" y "no aceptables" para los cuatro procesos evaluados. Se revisaron entre las categorías cuáles eventos de riesgo habían sido catalogados con mayor probabilidad e impacto. Los resultados coincidieron en algunos casos, pudiendo considerarse que los principales riesgos detectados en los procesos de SUGESE son los siguientes:

- Para los riesgos relacionados con **personas, legal, y estratégicos,** como se explicó anteriormente, mostraron como resultado global niveles de riesgo normales. No se encontró coincidencia al buscar factores de riesgo comunes entre los diferentes procesos, que merezcan un plan de acción institucional.

- En la categoría de **procesos**:
  i. Ausencia de un plan de contingencia o de continuidad del negocio y las pruebas de la efectividad de dicho plan, factor de riesgo ya identificado en la evaluación de riesgo 2010 y hay ejecución un plan de trabajo al respecto.

- En la categoría de **riesgo tecnológico para usuarios**:
  ii. Problemas de acceso y tramitología en el Sistema de Gestión Documental.

En relación a este factor de riesgo, la adecuación de la infraestructura tecnológica contempla la automatización de los procesos de la SUGESE mediante el proyecto Plataforma de Servicios de Seguros, el cual incluye la implementación de una herramienta informática de avanzada que sustituirá al actual Sistema de Gestión Documental por lo que los problemas asociados con él sería superados. Los primeros procesos automatizados estarán listos en el primer semestre de 2012. Por otra parte, si bien ha habido problemas con los flujos de algunos documentos, esto no ha significado en ningún momento que la consecución de los objetivos de la Superintendencia se ponga en riesgo. Se considera innecesario un plan adicional al de la adecuación de la infraestructura tecnológica ya considerado en otros ejercicios de SEVRI.

- En la categoría de **riesgo por eventos externos**, específicamente en riesgos relacionados con supervisados:
  iii. Problemas en la calidad de información entregada a SUGESE.

Este problema es abordado con la adecuación de la infraestructura tecnológica en tanto el Proyecto de la Plataforma de Supervisión contempla validaciones concretas que impiden el ingreso de datos que no cumplan con el estándar definido. Por otra parte la normativa vigente contempla el ejercicio de la potestad sancionatoria y los procedimientos de sanción por mera constatación.

En conclusión, se considera que no hay elementos de riesgo nuevos que requieran de planes de acción diferentes a los propuestos y que están en ejecución.

En lo que se refiere a la evaluación de riesgo del proceso de Tecnología de la Información debe tenerse presente que los servicios señalados los entregan la Dirección de Servicios Tecnológicos y (DST) y la Dirección de Gestión y Desarrollo (DGD) del BCCR con los cuales se tienen firmados acuerdos de nivel de servicios. En este caso, según lo señala la metodología, se solicitó a división que tiene bajo su responsabilidad la Evaluación de Riesgo Institucional del BCCR, el informe del resultado de dicha evaluación. Podemos extraer de dicho informe que la DGD indica: *"como resultado del análisis y valoración de los riesgos asociados a estos clasificadores se pasó de un nivel de riesgo inherente que se concentra en los valores más altos de la escala de medición a un nivel de riesgo residual que queda dentro de los parámetros de aceptación, niveles de riesgo bajo y muy bajo, excepto en el caso de los procesos de Control Preventivo de Seguridad de TI, Custodia de Activos de Máxima Seguridad y en los clasificadores correspondientes a la infraestructura del área de servidores que atienden al SINPE. En las excepciones mencionadas se cuenta con Planes de Mitigación en marcha, cuya fecha de implantación está definida para el primer trimestre del 2012 y que permitirían bajar el nivel de riesgo actual (medio) a niveles aceptables (bajo o muy bajo)."* (Anexo No. 6)

4. PLAN DE TRABAJO

4.1 Planes de Acción Institucionales para la atención de los resultados de la Evaluación de Riesgo Institucional.

Plan de acción	Responsable	Plazo	Meta
1. Adecuación de infraestructura tecnológica.	Despacho	Proyecto en etapas 2010-2013	Implementación de los proyectos tecnológicos Plataforma de Servicios de Seguros, Plataforma de Supervisión de Seguros, Servicios web para el Usuario.
2. Elaborar un Plan de Contingencia o Continuidad del Negocio.	Guido Cordero Despacho	Agosto 2012	De acuerdo al cronograma del proceso, hay dos hitos importantes: Para junio de 2012 definir los recursos necesarios para ser incluidos en el Plan Operativo Institucional y Presupuesto 2013 y la liberación de la primera versión documental del Plan de Continuidad de Negocio para agosto 2012.
3. Realizar un nuevo estudio de cargas de trabajo.	Comunicaciones y Servicios	Junio 2012	Evaluar la carga de trabajo considerando la totalidad de los procedimientos documentados, los proyectos de automatización de oficinas y el rediseño de la estructura organizacional.
4. Atender el Cronograma disposición del Estudio Especial de la CGR	Despacho	Junio 2013	Aprobación de: • *Normativa sobre riesgo operativo.* • *Reglamento de Reclamaciones.* • *Modificación al Reglamento de Suficiencia de Grupos y Conglomerados.* • *Procedimiento Desarrollo Mapas de Riesgo.*

ANEXOS

Anexo No.1

GLOSARIO

Conceptos utilizados. Para los efectos de las presentes directrices, se aplicarán las siguientes definiciones:[3]

Administración de riesgos. Cuarta actividad del proceso de **valoración del riesgo** que consiste en la identificación, evaluación, selección y ejecución de **medidas para la administración** de riesgos. (*En normativas técnicas esta actividad también se denomina "tratamiento de riesgos"*).

Actividades de control. Políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, por los jerarcas y los titulares subordinados para la consecución de los objetivos, incluyendo específicamente aquellas referentes al establecimiento y operación de las **medidas para la administración de riesgos** de la institución.

Análisis de riesgos. Segunda actividad del proceso de **valoración del riesgo** que consiste en la determinación del **nivel de riesgo** a partir de la **probabilidad** y la consecuencia de los **eventos** identificados.

Análisis cualitativo. Descripción de la **magnitud** de las **consecuencias** potenciales, la **probabilidad** de que esas **consecuencias** ocurran y el **nivel de riesgo asociado**.

Análisis cuantitativo. Estimación de la **magnitud** de las **consecuencias** potenciales, de la **probabilidad** de que esas **consecuencias** ocurran y del **nivel de riesgo** asociado.

Atender riesgos. Opción para administrar riesgos, que consiste en actuar ante las **consecuencias** de un **evento**, una vez que éste ocurra.

Comunicación de riesgos. Actividad permanente del proceso de **valoración del riesgo** que consiste en la preparación, la distribución y la actualización de información oportuna sobre los **riesgos** a los **sujetos interesados**.

Consecuencia. Conjunto de efectos derivados de la ocurrencia de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente, sean pérdidas, perjuicios, desventajas o ganancias.

Documentación de riesgos. Actividad permanente del proceso de **valoración del riesgo** que consiste en el registro y la sistematización de información asociada con los **riesgos**.

Estructura de riesgos. Clases o categorías en que se agrupan los **riesgos** en la **institución**, las cuales pueden definirse según causa de **riesgo**, área de impacto, magnitud del riesgo u otra variable.

Evaluación de riesgos. Tercera actividad del proceso de **valoración del riesgo** que consiste en la determinación de las prioridades para la **administración de riesgos**.

Evento. Incidente o situación que podría ocurrir en un lugar específico en un intervalo de tiempo particular.

Factor de riesgo. Manifestación, característica o variable mensurable u observable que indica la presencia de un **riesgo**, lo provoca o modifica su nivel.

Identificación de riesgos. Primera actividad del proceso de **valoración del riesgo** que consiste en la determinación y la descripción de los **eventos** de índole interno y externo que pueden afectar de manera significativa el cumplimiento de los objetivos fijados.

[3] Tomado de las Directrices generales para el establecimiento y funcionamiento del sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI), D-3-2005-CO-DFOE. Contraloría General de la República.

Institución. Entidad u órgano integrante de la Administración Pública.

Magnitud. Medida, cuantitativa o cualitativa, de la **consecuencia** de un **riesgo**.

Medida para la administración de riesgos. Disposición razonada definida por la **institución** previo a la ocurrencia de un evento para **modificar, transferir, prevenir, atender** o **retener riesgos**.

Modificar riesgos. Opción para administrar riesgos que consiste en afectar los **factores de riesgo** asociados a la **probabilidad** y/o la **consecuencia** de un evento, previo a que éste ocurra.

Nivel de riesgo. Grado de exposición al riesgo que se determina a partir del análisis de la **probabilidad** de ocurrencia del **evento** y de la **magnitud** de su consecuencia potencial sobre el cumplimiento de los objetivos fijados, permite establecer la importancia relativa del riesgo.

Nivel de riesgo aceptable. Nivel de riesgo que la institución está dispuesta y en capacidad de retener para cumplir con sus objetivos, sin incurrir en costos ni efectos adversos excesivos en relación con sus beneficios esperados o ser incompatible con las expectativas de los **sujetos interesados**.

Parámetros de aceptabilidad de riesgos. Criterios que permiten determinar si un nivel de riesgo específico se ubica dentro de la categoría de nivel de riesgo aceptable.

Población objetivo. Grupo humano que se pretende atender con la acción institucional.

Política de valoración del riesgo institucional. Declaración emitida por el jerarca de la institución que orienta el accionar institucional en relación con la **valoración del riesgo**.

Prevenir riesgos. Opción de administración de riesgos que consiste en no llevar a cabo el proyecto, función o actividad o su modificación para que logre su objetivo sin verse afectado por el riesgo.

Probabilidad. Medida o descripción de la posibilidad de ocurrencia de un evento.

Retener riesgos. Opción de administración de riesgos que consiste en no aplicar los otros tipos de medidas (atención, modificación, prevención o transferencia) y estar en disposición de enfrentar las eventuales consecuencias.

Revisión de riesgos. Quinta actividad del proceso de **valoración del riesgo** que consiste en el seguimiento de los **riesgos** y de la eficacia y eficiencia de las **medidas para la administración de riesgos** ejecutadas.

Riesgo. Probabilidad de que ocurran **eventos** que tendrían **consecuencias** sobre el cumplimiento de los objetivos fijados.

Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI). Conjunto organizado de elementos que interaccionan para la **identificación**, **análisis**, **evaluación**, **administración**, **revisión**, **documentación** y **comunicación** de los **riesgos** institucionales.

Sujetos interesados. Personas físicas o jurídicas, internas y externas a la institución, que pueden afectar o ser afectadas directamente por las decisiones y acciones institucionales.

Transferir riesgos. Opción de administración de riesgos, que consiste en que un tercero soporte o comparta, parcial o totalmente, la responsabilidad y/o las **consecuencias** potenciales de un **evento**.

Valoración del riesgo. Identificación, análisis, evaluación, administración y revisión de los riesgos institucionales, tanto de fuentes internas como externas, relevantes para la consecución de los objetivos. (En normativas técnicas este proceso también se denomina **"gestión de riesgos").**

Anexo No. 2

INFORME SOBRE EL RESULTADO DEL ESTUDIO ESPECIAL REALIZADO EN EL CONASSIF, LA SUPEN Y LA SUGESE SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES LEGALES Y TÉCNICAS RELACIONADAS CON LA REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL MERCADO DE SEGUROS.

http://intranet/sites/Sugese/CorrespondenciaEntrante/4818-2010.pdf

Anexo No. 3

CRONOGRAMA ENVIADO A LA CGR SEGÚN LAS DISPOSICIONES RESULTADO DEL ESTUDIO ESPECIAL REALIZADO EN EL CONASSIF, LA SUPEN, Y LA SUGESE

Cronogrma CGR (14-01-2011).docx

Anexo No. 4

PLAN DE EVALUACIÓN DE RIESGOS DE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS PARA EL 2011

Plan Evaluación Riesgos 2011.docx

Anexo No. 5

RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES DE CADA PROCESO


F SGC 05 0 1
Evaluación de Riesgos


F SGS 05 0 1
Evaluación de Riesgos


F SGC 05 0 1
Evaluación de Riesgos


F SGC 05 0 1
Evaluación de Riesgos

Anexo No. 6

INFORMES DE LA DGD DEL BCCR SOBRE LA EVALUACIÓN DE RIESGO INSTITUCIONAL PARA EL PROCESO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

http://intranet/sites/Sugese/CorrespondenciaEntrante/SGS-DOC-E-0275-2012.msg