

Silvia Canales C.
Intendente

SGS-DES-O-0163-2016
22 de enero de 2016

Señor
Luis Carlos Delgado M., *Presidente*
Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero

Estimado señor:

Como es de su estimable conocimiento, el próximo 25 de enero de 2016 rige mi renuncia pura y simple al cargo de Intendente, desempeñado en la Superintendencia General de Seguros.

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno y las Directrices emitidas por la Contraloría General de la República (D-1-2005-CO-DFOE), presento el informe final de gestión en dicho cargo, el cual comprende los resultados relevantes alcanzados, el estado de las principales actividades propias de las funciones ejercidas y el manejo de los recursos cargo. De igual forma, se detallan las labores realizadas en los ejes estratégicos de la Superintendencia, el estado de la ejecución presupuestaria, del sistema de gestión de la calidad, control interno y evaluaciones de riesgo.

Cordialmente,

Documento suscrito con firma digital

cc. Directores CONASSIF
Tomás Soley P., Superintendente General de Seguros
Ricardo Rodríguez, Director Departamento Gestión del Factor Humano, BCCR



INFORME FINAL DE LABORES EN EL CARGO DE INTENDENTE GENERAL DE SEGUROS

Silvia Canales Coto

Enero 2016

I. PRESENTACIÓN

Al concluir la gestión como Intendente General de Seguros, se emite el presente informe de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno. Atendiendo las Directrices emitidas al respecto por la Contraloría General de la República D-1-2005-CO-DFOE (R-CO-61) se exponen sobre los resultados relevantes obtenidos en cumplimiento de las funciones encomendadas, el estado de las principales actividades propias de las funciones ejercidas y el manejo de los recursos a cargo.

Superados los desafíos propios de una Institución que inicia operaciones, el plan estratégico actual, que cubre el quinquenio 2014-2018, define los objetivos para consolidar sus labores como supervisor de seguros, desde una perspectiva de madurez y mejora continua de la entidad. La Sugese estableció en su primera etapa un sistema de gestión de calidad orientado a procesos, lo cual ha permitido cumplir con las funciones establecidas por ley y el logro de los objetivos estratégicos dispuestos en estos años, brindando a la ciudadanía un servicio de calidad y coadyuvando a que el mercado de seguros funcione de forma eficiente y estable.

Así las cosas, se entrega el informe sobre la labor sustantiva institucional, principales logros alcanzados, estado de proyectos relevantes, sistema de control interno y gestión de calidad de la institución, entre otros, para el periodo de nombramiento en el cargo, comprendido del 5 de febrero de 2013 a la fecha.

II. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

A. SOBRE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS

La Superintendencia General de Seguros (Sugese) es una entidad que inició operaciones de forma independiente en enero de 2010. A partir de su creación por imperativo legal, en agosto de 2008, y hasta el 31 de diciembre de 2009, operó bajo la figura de un recargo de funciones en la Superintendencia de Pensiones. No obstante, desde el inicio se reconoció la importancia de contar con una planificación estratégica independiente que permitiera un desarrollo claro de la institución.

En un primer momento, la entidad definió su primer plan estratégico durante el primer año de operación, para el periodo 2009-2013, con el fin de organizar la entidad para el logro de los objetivos enunciados en la ley y determinar las primeras líneas de acción, así como facilitar y lograr el funcionamiento de un mercado de seguros que se abría a la competencia luego de 84 años de monopolio estatal.

Como fuente de experiencia e información para el desarrollo de sus funciones, la Sugese ha contado con el apoyo de entidades supervisoras de otras jurisdicciones, tales como los reguladores de España, México y Chile, el Banco Interamericano de Desarrollo, El *Financial Stability Institute (FSI)*, la Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL), la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS por sus siglas en inglés), así como el Toronto Centre, centro de capacitación del supervisor canadiense. Estas entidades han permitido a la Sugese acceder a un cúmulo de conocimiento y experiencia para la formación y desarrollo de los colaboradores, así como fuente de asesoría en el logro de diferentes proyectos objetivos.

A efecto de potenciar esta fuente de buenas prácticas y experiencias, la Sugese es miembro de la Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL) y de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés). Estos dos entes son fuente de información para la Superintendencia en relación con las mejores prácticas y estándares de supervisión, en particular los principios de supervisión de seguros (ICP's), establecidos por la IAIS.

La Sugese ha utilizado los ICP's para evaluar el sistema de supervisión e identificar oportunidades de mejora en esta, de tal manera que se avance en el cumplimiento de éstos y se fortalezca el sistema de supervisión del sector en el país. Por ello, en el 2012 la Sugese realizó un ejercicio de evaluación de pares dirigido por ASSAL y se participa en las autoevaluaciones regulares lideradas por IAIS. La última evaluación sitúa a la entidad en un nivel de observancia de los ICP's, que se describe en la tabla siguiente. No se identifica ningún ICP en calidad de no observado.

Nivel de observancia	2012 Revisión de Pares ASSAL	2014 Evaluación interna IAIS
Observado	3	3
Ampliamente Observado	11	15
Parcialmente Observado	12	8

La coyuntura actual presenta un desafío adicional en el cumplimiento de los mejores estándares de supervisión. A partir de la invitación que recibió el país en el 2015, para formar parte de la Organización para Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), la Sugese ha participado en el análisis del cumplimiento de códigos, políticas e instrumentos de la organización con el fin de establecer si existen brechas de cumplimiento y establecer planes de acción para su cierre. Cabe indicar que desde junio de 2015 el país participa en el Comité de Seguros y Pensiones Privadas de la OCDE, lo que le da acceso a la información y últimas tendencias en cuanto a regulación y supervisión del mercado de seguros.

Por otro lado, la Sugese evalúa periódicamente las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización, ejercicio que permite mantener enfocados los esfuerzos organizacionales en el cumplimiento de sus objetivos. La última revisión del plan estratégico se realizó durante el año 2015, permitiendo realizar un ajuste táctico de proyectos, mediante la identificación de los factores críticos de éxito, la actualización del FODA y la identificación de competencias para alcanzar la estrategia desplegada.

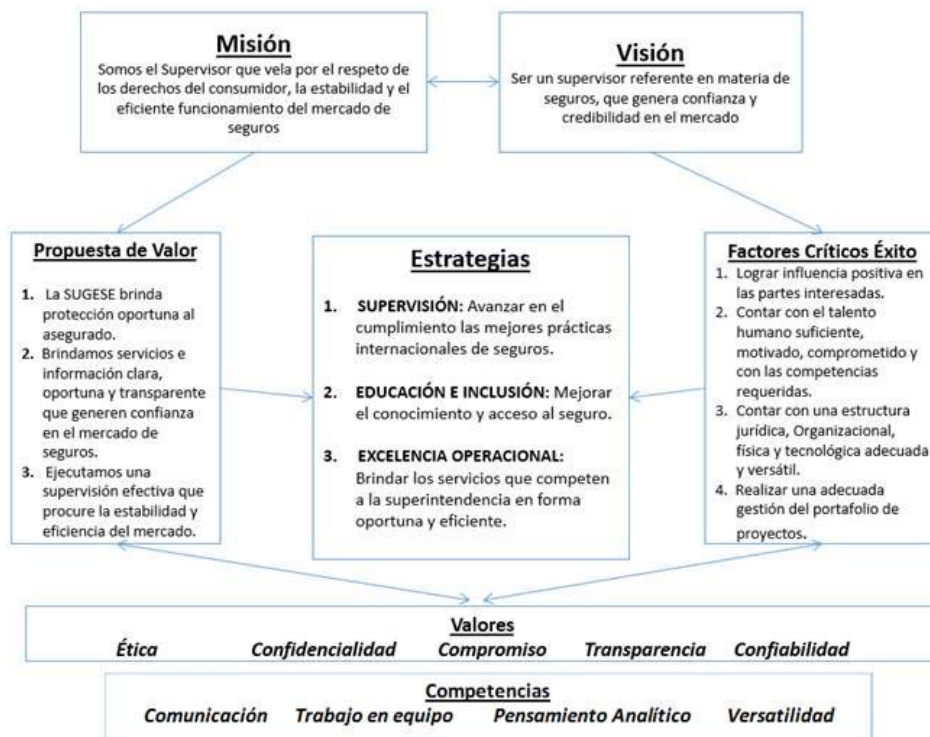
Actualmente, la Superintendencia ha establecido como guía de trabajo los siguientes conceptos:

- Seguir las mejores prácticas y estándares internacionales de supervisión del mercado de seguros.
- La mejora continua en sus operaciones.
- Contar con un personal altamente capacitado.
- Aprovechar la tecnología para el desarrollo eficiente de sus funciones.

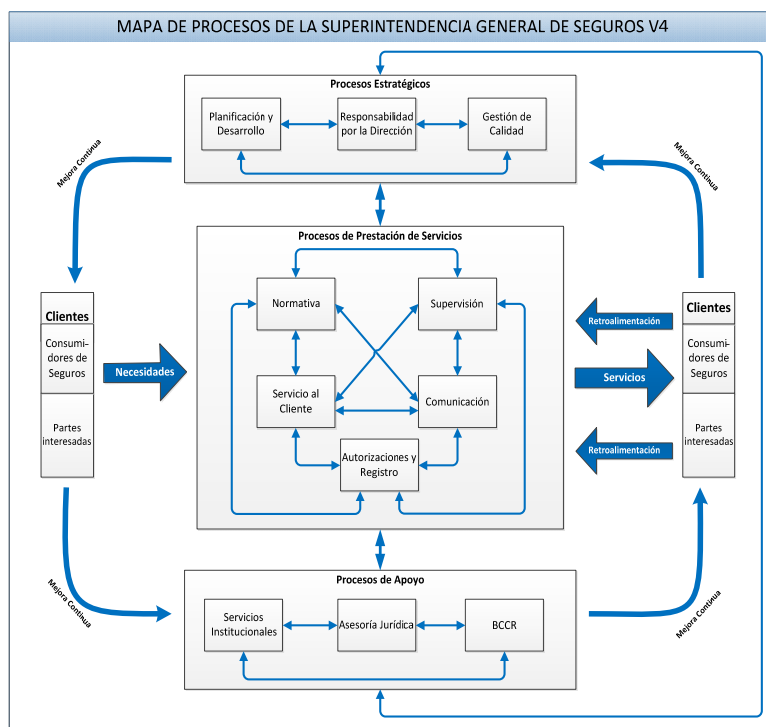
Por ello los objetivos de la Superintendencia establecen como orientación:

- Contar con una normativa moderna acorde con los estándares internacionales de supervisión de seguros.
- Desarrollar un enfoque de supervisión basado en riesgos para cumplir las funciones encomendadas de forma eficiente y preventiva, haciendo énfasis en los riesgos significativos de las entidades supervisadas y promoviendo una cultura de gobierno y administración de riesgos que evite que situaciones de inestabilidad de manifiesten en el mercado de seguros.
- Brindar servicios eficientes a sus clientes, tanto entidades supervisadas, asegurados y público en general.
- Promover la educación financiera entre los usuarios del mercado de seguros y la ciudadanía en general.
- Asegurar la protección de los derechos del consumidor de seguros.

A manera de resumen, el marco estratégico que direcciona el actuar de la Sugese se puede representar de la siguiente forma:



La estructura organizacional de la Sugese responde a un modelo de procesos. Para llevar a cabo estos procesos la organización está conformada por las unidades organizacionales cuyos objetivos, responsabilidades y relaciones responden a lo establecido en el Manual de la Organización de la Sugese. Dicho modelo de procesos se representa de la siguiente manera:



Los procesos sustantivos, los constituyen los procesos de prestación del servicio que en este caso son:

- Normativa
- Autorizaciones y Registro
- Servicio al Cliente
- Comunicación
- Supervisión

Por otra parte, la Sugese como Órgano de Desconcentración Máxima del Banco Central de Costa Rica (BCCR) recibe de esta entidad los servicios de tecnología de información. Así las cosas, mediante este servicio se cubren los aspectos relativos a soporte, comunicación y tramitología, así como el desarrollo de nuevas soluciones informáticas. De esta forma se aprovecha, además de las economías de escala producto de la no duplicación de actividades, la utilización de capacidad de almacenamiento y procesamiento disponibles en plataforma tecnológica del BCCR. De manera adicional, se aprovecha la amplia experiencia y conocimiento del BCCR en el desarrollo de herramientas informáticas para el mercado financiero.

B. SOBRE EL MERCADO DE SEGUROS COSTARRICENSE

A la fecha, Sugese cuenta con información estadística correcta y actualizada al cierre del mes de octubre de 2015. De esta manera, se presenta la evolución de ingresos por primas, estructura del mercado, siniestralidad, resultados del periodo y participantes.

Los ingresos por primas por seguros voluntarios crecieron 4,8% respecto a octubre 2014, debido a la evolución de los seguros generales. Por su parte, los ingresos por primas totales decrecieron, principalmente, en razón de una disminución de ₡24,2 mil millones en los ingresos generados por el seguro obligatorio de riesgos del trabajo (Gráfico 1).

Ingresos por primas totales y por categoría

Miles de millones de colones



Gráfico 1. Ingresos por primas

La participación de los seguros voluntarios aumentó en 4,6 puntos porcentuales (p.p.) de octubre 2014 a octubre 2015, alcanzando 76,7% en ese último mes. Por otra parte, la participación de los ingresos por seguros generales aumentó en 4,09 p.p. y la de los seguros personales en 0,55 p.p. (Gráfico 2)

Composición de los ingresos por primas totales

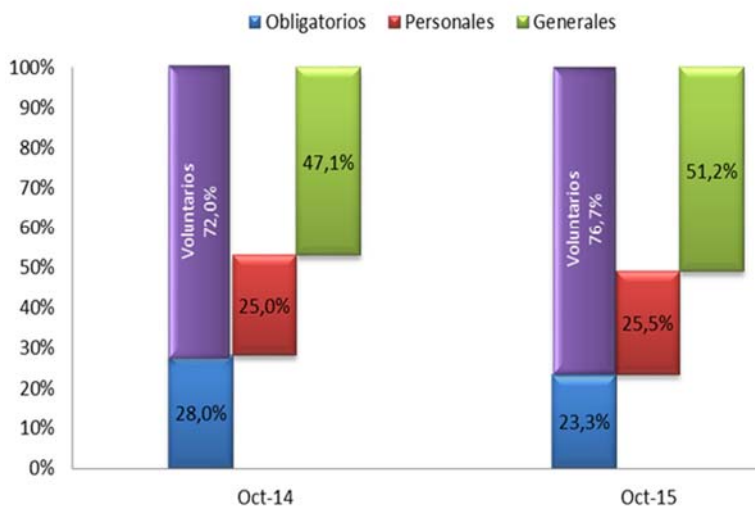


Gráfico 2. Composición de ingresos por primas totales

Los ingresos por primas generados por seguros voluntarios crecieron en forma generalizada y en un contexto de reducción general de precios, medidos estos por el IPC. La situación resulta, mayormente, de la dinámica de los seguros generales (Cuadro 1).

Crecimiento	Oct14 - Oct15			
	Colones		Dólares	
	%	Millones	%	Millones
Obligatorios	-17,8%	(23.934,1)	-17,0%	(42,9)
Voluntarios	4,8%	16.725,8	5,9%	37,9
Personales	0,7%	803,1	1,6%	3,7
Generales	7,1%	15.922,7	8,1%	34,3
TOTAL	-1,5%	(7.208,3)	-0,5%	(4,9)
Inflación	-0,9%			

Cuadro 1. Ingresos por primas

Respecto de la estructura del mercado, Pan American y Mapfre perdieron participación en seguros personales, lo que responde directamente a una disminución en sus ingresos por primas, en el primer caso de €12,3 mil millones. En el caso de seguros generales, todas las empresas experimentaron crecimiento en sus ingresos por primas. A pesar de ello, el INS y Mapfre perdieron participación por la dinámica conjunta de las otras empresas. La situación en la estructura total y de seguros voluntarios se explica, básicamente, por lo explicado de previo para las categorías (Cuadro 2).

Aseguradora	Totales		Voluntarios		Personales		Generales	
	Oct-14	Oct-15	Oct-14	Oct-15	Oct-14	Oct-15	Oct-14	Oct-15
INS	83,5%	81,5%	77,1%	75,9%	58,4%	60,2%	86,9%	83,7%
Seguros del Magisterio	0,6%	1,3%	0,8%	1,7%	2,3%	5,0%		
MAPFRE Seguros Costa Rica	2,2%	2,3%	3,1%	2,9%	2,6%	2,1%	3,4%	3,4%
ASSA Compañía de Seguros	3,5%	4,7%	4,9%	6,1%	1,2%	3,1%	6,9%	7,6%
PAN AMERICAN Life Insurance	6,8%	4,3%	9,4%	5,6%	27,1%	16,7%		
Aseguradora del Istmo (ADISA)	1,7%	2,6%	2,4%	3,3%	6,3%	9,1%	0,3%	0,5%
Seguros Bolívar	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,2%	0,0%	0,1%
Quálitas Compañía de Seguros (CR)	0,8%	1,2%	1,2%	1,5%			1,8%	2,3%
Best Meridian Insurance Company	0,3%	0,5%	0,4%	0,6%	1,0%	1,9%		
Triple-S Blue Inc.	0,2%	0,3%	0,2%	0,4%	0,6%	1,2%		
Aseguradora Sagicor Costa Rica	0,2%	0,2%	0,2%	0,3%	0,4%	0,5%	0,2%	0,2%
Oceánica de Seguros	0,2%	0,8%	0,3%	1,0%			0,5%	1,5%
Seguros Lafise Costa Rica	0,0%	0,3%	0,0%	0,4%			0,0%	0,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Cuadro 2. Estructura de Mercado de Seguros Costa Rica

Desde el punto de vista de total de primas y primas voluntarias, se puede ilustrar la conformación del mercado con los siguientes gráficos (Gráficos 3 y 4):

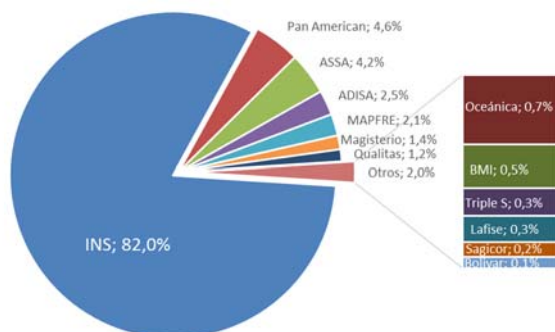


Gráfico 3. Composición Mercado por primas totales

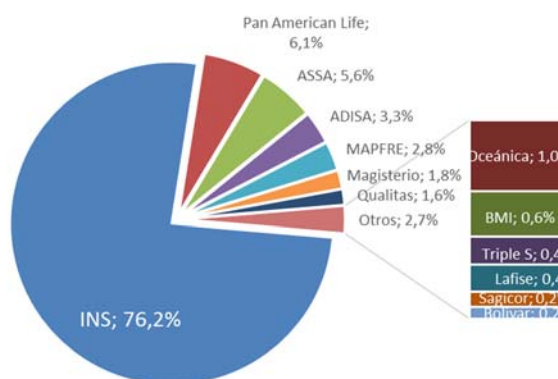


Gráfico 4. Composición Mercado por primas voluntarias

En materia de siniestralidad, se mantienen los resultados de meses anteriores: (a) una tendencia al incremento para el mercado total y para la mayoría de las aseguradoras, respecto tanto a ingresos por primas como a provisiones técnicas; y (b) una fuerte proporción de empresas privadas con razones superiores a las del mercado respecto a provisiones técnicas (Cuadro 3).

Aseguradora	Prestaciones pagadas brutas/Primas Brutas		Prestaciones pagadas brutas/Provisiones Técnicas	
	Oct-14	Oct-15	Oct-14	Oct-15
INS	55,9%	63,5%	31,6%	32,3%
Magisterio	16,5%	15,3%	10,2%	13,4%
Mapfre	29,7%	32,9%	56,6%	65,9%
Assa	14,8%	27,0%	27,4%	57,9%
PanAm	28,4%	80,5%	43,6%	109,1%
Adisa	15,5%	13,9%	21,8%	18,9%
Bolívar	11,9%	44,7%	13,1%	38,8%
Quálitas	93,9%	68,3%	97,9%	71,8%
Bmi	5,9%	22,5%	9,0%	23,4%
Triple-S	49,9%	42,4%	76,6%	102,5%
Sagicor	20,7%	37,2%	31,8%	39,9%
Océanica	11,2%	27,4%	14,6%	27,3%
Lafise	NA	36,3%	NA	47,2%
Total	51,1%	59,3%	32,1%	34,3%

Cuadro 3. Siniestralidad

Sobre los resultados del periodo cabe resaltar lo siguiente, ocho empresas cerraron octubre de 2015 con resultados negativos. Tres de ellas, sin embargo, experimentaron un decrecimiento interanual en esos resultados negativos y otra inició operaciones hasta finales del 2014.

De las cinco empresas con resultados positivos al finalizar octubre 2015, cuatro experimentaron decrecimiento interanual en esos resultados.

Por tanto, se continúa observando una tendencia a la baja en los resultados de las aseguradoras. Únicamente Seguros del Magisterio presentó resultados positivos y crecientes (Gráfico 5).



Gráfico 5. Utilidad Neta INS

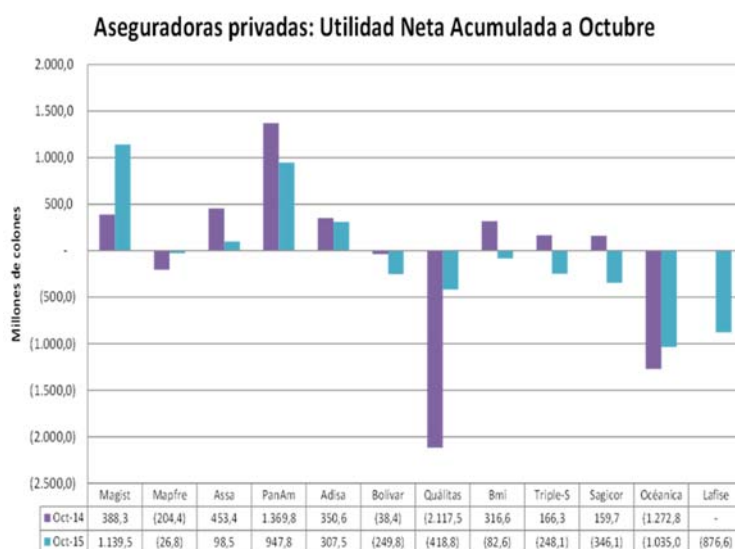


Gráfico 5. Utilidad Neta Aseguradoras Privadas

El Cuadro 4, que se muestra a continuación, refleja el balance final de participantes del mercado de seguros costarricense al finalizar el mes de octubre de 2015. Se mantienen las tendencias mayor dinamismo de la actividad de correduría versus el decrecimiento en los agentes de seguros y sociedades agencia.

En cuanto a la cantidad de productos disponibles en el mercado, un crecimiento en la cantidad registrada entre todos los participantes, manteniéndose estable la cantidad de productos registrada por el Instituto Nacional de Seguros.

	Dic 08	Dic 09	Dic 10	Dic 11	Dic 12	Dic 13	Dic 14	Oct 15
Participantes totales (inscritos y activos)								
Aseguradoras	1	2	7	10	13	13	13	13
Sociedades Corredoras	0	2	6	11	17	18	21	21
Corredores de Seguros	0	5	26	61	153	236	296	314
Sociedades Agencia	64	72	64	52	65	62	59	30
Agentes de Seguros	850	881	1.029	1.031	1566	1754	1878	1092
Operadores autoexpedibles	0	0	10	32	51	54	63	58
Proveedores Transfronterizos	0	0	0	2	2	2	2	2
Productos de Seguros Registrados								
Todos los participantes	0	77	214	301	393	471	569	628
INS	0	70	160	181	196	194	208	209

CUADRO 4. PARTICIPANTES

C. SOBRE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE SUGESE

El Plan Estratégico 2014-2018 define como principal desafío ser un supervisor referente en materia de seguros, que genere confianza y credibilidad en el mercado, de acuerdo con lo establecido en la visión de la entidad. Para este propósito se establecieron tres ejes estratégicos: Supervisión, Educación e inclusión y Excelencia Operacional.

Los objetivos estratégicos de la Institución se definen conforme a una metodología establecida en el procedimiento de gestión estratégica del SGC, la cual parte de un exhaustivo análisis de parte de la institución, en donde se revisa: el entorno local e internacional a nivel político, económico y social, las nuevas tendencias de tecnología de la información, los recursos, las exigencias de las partes interesadas, las tendencia internaciones en materia de supervisión y regulación del mercado de seguros, la situación del mercado y de las entidades supervisadas. Este análisis permite a la institución definir su FODA y los factores críticos de éxito, asimismo se pueden identificar las oportunidades de mejora y desarrollo, así como los eventuales riesgos que enfrentaría el plan.

De esta manera, la Superintendencia se planteó los siguientes objetivos estratégicos:

- Avanzar en el cumplimiento las mejores prácticas internacionales de seguros.
- Mejorar el conocimiento y acceso al seguro.
- Brindar los servicios que competen a la superintendencia en forma oportuna y eficiente.

Para lograr los objetivos anteriores se planean iniciativas estratégicas, las cuales concluyen con la definición de proyectos, los cuales son incorporados en el Plan Operativo Institucional (POI).

Tal planificación estratégica se complementa y se desarrolla con el procedimiento de Administración de Proyectos, en el cual se plantea como objetivo, definir los pasos que la Superintendencia General de Seguros sigue para administrar los proyectos destinados al desarrollo o mejora de los productos y servicios que brinda.

Los objetivos y proyectos institucionales son incorporados al CMI luego de analizar su aporte al logro de los objetivos estratégicos y se priorizan en función a los intereses institucionales, intereses de las partes interesadas, viabilidad y recursos disponibles. Por otro lado, los proyectos particulares, que permiten el logro de los objetivos, deben establecer las necesidades de capacitación, ajuste de procedimientos y procesos de trabajo de la institución, así como cualquier cambio en la estructura organización de la Superintendencia.

Para el alcanzar los objetivos estratégicos la Sugese cuenta con un Cuadro de Mando Integral CMI, en el que se desglosan las iniciativas estratégicas para cada objetivo y los proyectos relacionados con cada iniciativa. En este CMI también se menciona el tiempo en que dará o dio inició cada uno de los proyectos, o el porcentaje de avance anual planificado para cada uno. Para evaluar que la planificación se cumpla, se realiza un seguimiento semestral mediante el Informe de Seguimiento del Plan Estratégico y Portafolio Institucional de Proyectos, el cual cuenta con un instructivo para garantizar su estandarización y contenido mínimo.

1. Objetivo Estratégico Supervisión

El primer objetivo estratégico es avanzar en el cumplimiento las mejores prácticas internacionales de supervisión de seguros, para ello la Sugese toma como referencia los principios de supervisión de IAIS y las buenas prácticas recomendadas por los organismos internacionales como la OCDE. Este objetivo trasciende la organización en tanto se aplica sobre los sujetos supervisados.

La iniciativa clave en este propósito es el desarrollo del modelo de supervisión basado en riesgos, que implica una serie de retos tales como:

- Ajustes y desarrollo de normativa.
- Reorganización de la entidad.
- Rediseño de procesos.
- Estrategias de comunicación y capacitación para las partes interesadas.
- Desarrollo de marco y metodología de evaluación (documentos).
- Desarrollo del personal de la Sugese debido al cambio en la forma de supervisión.

El objetivo persigue desarrollar una metodología de evaluación de riesgos que anticipe acciones supervisoras tempranas. Lo fundamental es lograr que el órgano supervisor tenga la capacidad de analizar y evaluar el nivel de exposición al riesgo de las entidades supervisadas, la calidad de la gestión que realiza, a efecto de contar con una valoración prospectiva que permita acciones oportunas de supervisión. Adicionalmente, este objetivo busca ampliar el enfoque de supervisión basado en riesgos a otras funciones de la Sugese, como lo es la supervisión de intermediarios de seguros y la conducta de mercado de todos los participantes.

Las iniciativas para alcanzar el cumplimiento de este objetivo son las siguientes:

Objetivo	Iniciativa	Entregable	Compromiso				
			2014	2015	2016	2017	2018
Objetivo 1 Supervisión Avanzar en el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales de supervisión de seguros	Adopción de un modelo de supervisión basado en riesgo que incentive el buen gobierno corporativo, la estabilidad y eficiencia del sector	Sistema de Supervisión de Seguros (Incluye SIAT)	60%	100%			
		Modelo de evaluación de riesgos de las aseguradoras	45%	85%	100%		
	Adopción de un modelo de supervisión de conducta de mercado	Modelo de supervisión de intermediarios de seguros		75%	100%		
		Modelo de supervisión de conducta de mercado NUEVO				50%	100%
	Acciones para avanzar hacia la implementación de modelo requerimiento de capital tipo Solvencia II	Diagnóstico sobre cumplimiento de solvencia			30%	60%	100%
		Modificación del Requerimiento de capital de riesgo catastrófico		50%	100%		

2. Objetivo Estratégico Educación financiera e inclusión

El segundo objetivo estratégico persigue que el consumidor de seguros desarrolle las competencias necesarias para la toma de decisiones informadas. De igual manera, los esfuerzos de inclusión se dirigen a mejorar la calidad de vida de la población por medio del uso de servicios de seguros que le permitan la gestión de sus riesgos. El desafío planteado es importante al considerar que el mercado de seguros fue de naturaleza monopólica por espacio de 84 años, siendo que en la actualidad el consumidor enfrenta un entorno más variado y competido.

La economía costarricense mantuvo hasta el 2008 un único proveedor, el Instituto Nacional de Seguros, junto con la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio que dirigía sus servicios

a un grupo particular. Además, sus actividades no eran supervisadas, ni se habían establecido claramente los derechos del consumidor de seguros y características de un contrato de seguros. Con la apertura del mercado, la entrada de nuevos participantes y la existencia de un supervisor, se tiene el desafío de incrementar el conocimiento sobre el mercado de seguros y de los derechos de asegurado, y a la vez aumentar la penetración del seguro en la economía.

A pesar del esfuerzo de comunicación, que involucra publicaciones, página Web y actividades de divulgación, la mayoría de los consumidores de seguros desconocen la existencia de esta información. Así lo demuestra una encuesta a nivel nacional¹, en la se entrevistaron 603 hombres y mujeres entre 20 y 64 años de edad, realizada del 26 de mayo al 14 de junio 2012, la cual reporta que aproximadamente un 33% de las personas entrevistadas tienen conocimiento sobre la Superintendencia General de Seguros. Estas personas en su mayoría son residentes del GAM mayores de 25 años y con Educación Superior. Otro dato importante de esta encuesta fue que el 48% tienen algún tipo de seguros y que de este porcentaje el 50% posee seguros de automóviles.

Por otra parte, la penetración del seguro en la economía alcanza un 2,2% del Producto Interno Bruto, si bien es superior a la media de Latinoamérica, es un porcentaje bajo en relación con economías similares y con la observada en países desarrollados. Por lo que un reto importante de la Superintendencia es incentivar la promoción de los seguros para profundizar en su penetración y a la vez extender su uso a diferentes sectores de la población.

Las iniciativas planteadas se detallan a continuación:

Objetivo	Iniciativa	Entregable	Compromiso				
			2014	2015	2016	2017	2018
Objetivo 2 Educación e inclusión Mejorar el conocimiento y acceso al seguro	Desarrollar y mantener programas de educación y divulgación de información	Definir e implementar un plan de educación en materia de seguros en línea con ENEF		100%	(Ejecución del plan) Número de actividades realizadas	Número de actividades realizadas	Número de actividades realizadas
	Estrategia para crear condiciones para la inclusión y acceso al seguro	Definición de condiciones para facilitar la inclusión y acceso al seguro de poblaciones meta identificadas		100% Diag-nóstico y plan	100% Ejecución del plan		
	Mejoramiento de las Estadísticas del sector de seguros	Definición e implementación de estadísticas del mercado de seguros para el público, NUEVO			25%	75%	100%
	APP SUGESE Móvil	Ofrecer algunos servicios de Sugese vía teléfono móvil. NUEVO				50%	100%

¹ Encuesta nacional realizada por la compañía Cid Gallup.

3. Objetivo Estratégico Excelencia operacional

El tercer eje estratégico persigue la simplificación de trámites y la mejora regulatoria, apoyado en el uso de la tecnología, a efecto de mejorar los servicios que brinda la entidad. El objetivo es eliminar actividades de bajo valor añadido para los usuarios, de forma que pueda prestarse un servicio de forma oportuna y eficiente, exponiendo soluciones con disponibilidad 24 horas / 7 días a la semana para el usuario, mediante la plataforma transaccional de Sugese en línea. Este objetivo implica acciones de mejora en la gestión de procesos y el ambiente de control.

La estrategia desplegada permitirá a la Sugese cumplir con los objetivos y funciones que le han sido asignados por ley, de forma oportuna y eficiente. El objetivo último es la estabilidad y eficiente funcionamiento del mercado de seguros y el respeto de los derechos del consumidor.

Objetivo	Iniciativa	Entregable	Compromiso				
			2014	2015	2016	2017	2018
Objetivo 3 Excelencia Operacional Brindar los servicios que competen a la superintendencia en forma oportuna y eficiente	Consolidación del sistema interno de gestión, mediante la revisión del marco regulatorio, la definición de medidas para mejorar el cumplimiento, y la gestión del sistema	Sistema interno de gestión (GIS)		25%	50%	75%	100%
	Optimización de procesos internos	Simplificación y automatización de procesos:					
		Servicio de Registro de productos		100%			
		Servicio de Registro de Roles		100%			
		Servicio Disciplina de mercado		100%			
		Sistema de registro de intermediarios físicos		90%	100%		
		Expediente de Supervisión			100%		
		Automatización de matriz SBR			100%		
		Servicio de Atención de Consultas			100%		
	Programa de formación de actuarios Sugese	Diseño e implementación del plan de formación de actuarios		50%	100%		

La alianza con el BCCR, en materia de tecnología, ha permitido a la Sugese estructurar un ambiente tecnológico que da soporte a los procesos sustantivos declarados. En particular, permite mediante el sitio transaccional Sugese en Línea, incorporar paulatinamente diferentes servicios que brinda la institución a las entidades supervisadas y al asegurado, tal y como se ilustra a continuación.



De esta manera se han desarrollado servicios al público tales como:

- Registro de Personas Beneficiarias de Póliza de Vida: una persona puede consultar si es beneficiario de una póliza de vida de alguien ya fallecido. El servicio se ofrece en línea para todos los usuarios que cuenten con certificado de firma digital, o bien en las oficinas de la Sugese.
- Registro de asegurados del Seguro Obligatorio de Vehículos Automotores (SOA): una persona puede consultar si un vehículo, identificado por su placa, tiene vigente el seguro obligatorio. El servicio se ofrece en línea para todos los usuarios que cuenten con certificado de firma digital, o bien en las oficinas de la Sugese.
- Registro de Roles: permite comunicar al supervisor de forma segura y en tiempo real las variaciones de los puestos directivos y ejecutivos
- Registro de productos de seguros: mayor eficiencia en el proceso de registro de los mismos, pues se migró hacia un sistema de “depósitos de pólizas”, ‘más conocido como “file and use”. Dicho sistema, permite que una vez que las empresas presenten los documentos relacionados (previo cumplimiento de requisitos pertinentes), el producto pueda ser comercializado.
- Sistema de Supervisión de Seguros (SSS) y Sistema de Información de alertas tempranas (SIAT): herramienta tecnológica para recopilar la información estadístico-contable de las aseguradoras e intermediarios de seguros, que permita realizar las labores de supervisión y fiscalización, así como para elaborar los indicadores de alerta

temprana, que faciliten al ente supervisor, anticipar situaciones que comprometan la solvencia de los participantes del mercado.

En desarrollo están otros servicios como el registro de intermediarios personas físicas, el de atención de denuncias de los participantes, el de trámite de consultas técnicas y jurídicas ante la Superintendencia, así como la atención de solicitudes de certificaciones y constancias de la información de los registros de la Superintendencia.

D. SOBRE LAS PRINCIPALES ÁREAS DE ACCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA

La Ley Reguladora del Mercado de Seguros establece como objetivo general de Sugese:

“...velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados. Para ello, autorizará, regulará y supervisará a las personas, físicas o jurídicas, que intervengan en los actos o contratos relacionados con la actividad aseguradora, reaseguradora, la oferta pública y la realización de negocios de seguros.”
(Artículo 29, Ley 8653).

Bajo este marco legal se definieron los principales ejes de acción (supervisión, regulación, disciplina de mercado y comunicación), en los cuales concentra el quehacer de la institución y sobre los cuales se presentan la descripción de resultados estratégicos más relevantes:

1. Supervisión

La SUGESE utiliza un modelo de supervisión basado en tres pilares:

- Solvencia
- Gobierno corporativo
- Conducta de mercado

El objetivo primordial que se fijó en cuanto a la labor de supervisión del mercado de seguros costarricense, se centró en establecer un modelo que permita evaluar los riesgos relevantes de las entidades supervisadas, generar alertas tempranas, promueva acciones correctivas oportunas e incentive un eficiente funcionamiento del mercado de seguros.

De esta manera, se optó por desarrollar un **modelo de supervisión basado en riesgos (SBR)**, por la necesidad de disponer de un modelo de supervisión ajustado a los principios y estándares internacionales, que permita una supervisión adecuada y oportuna a los participantes del mercado y además, que facilite un uso eficiente de los recursos tanto de la Superintendencia como de los supervisados.

El modelo de evaluación SBR fue incorporado en los planes estratégicos de SUGESE de los quinquenios 2009-2013 y 2014-2018, en calidad de proyecto estratégico. Por ello, ha tenido dos grandes etapas asociadas al contexto en que se desarrolló cada uno de esos planes, a saber:

Primera etapa (2010-2012): El objetivo de esta etapa era sensibilizar a la institución, capacitar al personal y realizar una primera aproximación para la definición de un modelo SBR. La SUGESE se apoyó en un programa de asistencia técnica del BID y una consultoría externa con la firma Larraín y Compañía. Los consultores brindaron apoyo mediante seminarios, conferencias y talleres, en donde se pusieron en práctica los conceptos básicos del enfoque y acompañaron en visitas programadas a diferentes regulados para el aprendizaje de las técnicas de búsqueda de información relevante.

Segunda etapa (2013-2017). En setiembre de 2012 y enero de 2013, los funcionarios de la SUGESE recibieron una capacitación impartida por el Toronto Centre, la cual permitió ampliar la base teórico-práctica del conocimiento de la supervisión basada en riesgos. Durante la capacitación se abordaron temas relacionados con el desarrollo del marco y metodologías de SBR, los cuales eran compatibles con el trabajo realizado hasta ese momento por la SUGESE en el Proyecto SBR, pero con un enfoque más profundo y amplio. Se incluía, además, la revisión de procesos y recursos necesarios para la implementación de SBR y estrategias de comunicación con todas las partes relacionadas, entre otros.

En julio de 2013, la SUGESE contrató al Toronto Centre para recibir asesoría para consolidar el modelo de supervisión, con lo cual inició la segunda etapa del proyecto, con el fin de desarrollar el proyecto con las entidades piloto, y aplicar la metodología, en modo de prueba al resto de la industria, durante el 2016, de manera que el modelo y la metodología SBR inicien formalmente en el año 2017, tal y como se ilustra en la siguiente línea de tiempo:



Los consultores efectuaron las 8 visitas programadas para el periodo de 2,5 años definido, a saber: dos en el 2013 (julio y noviembre), tres en el 2014 (marzo, junio y octubre) y tres en el 2015 (abril, julio y noviembre).

La metodología de trabajo contempló en cada visita capacitación y entrenamiento al equipo de Sugese por parte del equipo consultor. Así, se construía cada una de las etapas de la metodología de valoración del perfil de riesgos, seguido de la aplicación de esa etapa en las empresas piloto. En la siguiente visita, el equipo de Sugese presentaba a revisión de los consultores los resultados. Los consultores retroalimentaban al equipo y capacitaban en una nueva etapa de la metodología de valoración para que continuara el trabajo.

La metodología conllevó, entonces, combinar el entrenamiento con la aplicación práctica. Ha sido un proceso de “aprender haciendo”, para que el equipo se apropiara naturalmente del modelo y, además, ir avanzando paulatinamente en la aplicación de la metodología y la elaboración de los documentos, vía un proceso de versiones controladas, con base en el enriquecimiento paulatino del conocimiento.

En términos generales, con el apoyo del Toronto Centre, se ha implementado la metodología de evaluación de áreas de riesgo en forma completa en cuatro empresas piloto y la primera parte de la metodología, en forma parcial, en el caso del Instituto Nacional de Seguros, mayor asegurador del mercado. Esta aplicación práctica de la metodología ha permitido generar un primer conjunto de versiones completas de los documentos internos que sustentan el modelo, así como ajustar globalmente los procesos de supervisión.

Resultado del trabajo con las entidades piloto, la Superintendencia se encuentra desarrollando la documentación base del modelo: un documento marco del Modelo y una guía interna para su aplicación.

Las acciones de entrenamiento fueron cubiertas al incorporar a todo el equipo de la División de Supervisión dentro del proyecto y a las sesiones de trabajo con los consultores, así como por la vía de trabajo plenario del equipo para desarrollar la documentación base del modelo. Lo anterior fue posible y necesario al incorporar más empresas al plan piloto y al ser una Superintendencia pequeña.

Durante las sesiones con el equipo consultor, se trabajó en el entrenamiento de habilidades blandas y en la orientación de las entrevistas, dependiendo del objetivo y sujeto de la entrevista. A partir de ello, el equipo de trabajo desarrolló con éxito su aproximación a las distintas funciones de control de las entidades piloto.

En proceso, se mantienen las acciones necesarias para el desarrollo del dictamen legal que dé sustento a las eventuales reformas normativas, la preparación de la regulación, el inventario de requerimientos de información y las acciones de comunicación.

La Superintendencia ha mantenido, tanto de su iniciativa como por requerimiento del CONASSIF, una comunicación frecuente (oral y escrita) sobre los objetivos, impacto y flujos del proyecto con este Órgano y consecuentemente, por su vía, con el Banco Central de Costa Rica, el Ministerio de Hacienda y las otras Superintendencias.

Por otra parte, se ha informado y actualizado sobre el proyecto con frecuencia a diferentes cámaras y órganos gremiales, tal es el caso de la Asociación de Aseguradoras Privadas, la Cámara de Intermediarios de Seguros, el Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas y el Colegio de Contadores Públicos, a efectos de mantener comunicación con el resto de la industria y otros actores importantes (actuarios y auditores). Con las empresas piloto, el acercamiento ha sido muy pronunciado, tanto con las Juntas Directivas como con los equipos gerenciales y los encargados de las funciones de control.

A nivel interno, la comunicación se ha concretado en las reuniones mensuales con el comité supervisor de proyecto, reuniones semanales o quincenales de equipo de trabajo, la participación plenaria del equipo de trabajo (que incluye a toda la División de Supervisión como a miembros de las otras Divisiones de la Superintendencia) en las visitas de los consultores y las reuniones de todo el personal en que se ofrece información sobre el avance de las labores institucionales.

Al público en general, tanto vía conferencias de prensa como vía la memoria institucional, se ha ofrecido información sobre el avance del este proyecto.

Así las cosas, se mantiene en proceso el desarrollo de una estrategia estructurada de acciones de documentación, regulatorias y de comunicación. De conformidad con lo expuesto, esta Superintendencia valora como debidamente cumplido el objetivo y las labores planificadas, hasta diciembre de 2015, en el marco del proyecto SBR. Durante el 2016-2017, deberá darse continuidad al trabajo mediante la implementación del plan de lanzamiento.

2. Regulación (2013-2015)

La evolución de los temas normativos durante el primer quinquenio del mercado de seguros costarricense, en condiciones de competencia, se logró conforme el desarrollo y dinamismo que presentó el sector. Sin embargo, en los últimos tres años, los proyectos regulatorios se han centrado en las áreas de: información financiero contable de las entidades supervisadas, el régimen de solvencia, la disciplina de mercado, la simplificación de trámites

2013

Información financiero contable

- Reforma integral de normativa contable. Plan de cuentas, normativa de información financiera, normas contables. El plan de cuentas regía a partir del 1° de enero de 2015. Artículo 10, Sesión CONASSIF 1053-2013 del 23 de julio de 2013.

- Acuerdos relacionados: A-021 del 23 de mayo de 2013, Disposiciones para la remisión de información financiero contable (modificado por acuerdo A-26); A-28 de 11 de setiembre de 2013 Guías de Aplicación Contable para la actividad aseguradora y reaseguradora.

Solvencia

- Reforma integral al Reglamento sobre la Solvencia de Entidades de Seguro y Reaseguro, rige a partir de 1° de enero de 2014. Artículo 8, Sesión CONASSIF 1050-2013 del 2 de julio de 2013.
- Acuerdos relacionados: A-29 del 17 de setiembre de 2013 Modificación Integral a Lineamientos generales para la aplicación del Reglamento sobre la solvencia de Entidades de seguro y reaseguro.

Disciplina de Mercado

- Reglamento de Seguros Colectivos. Artículo 16, Sesión CONASSIF 1043-2013 del 17 de junio de 2013.
- Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros. Artículo 11, Sesión CONASSIF 1048-2013 del 25 de junio de 2013.
- Acuerdos relacionados: A-18 del 14 de mayo de 2013. Lineamientos del Servicio Sugese en Línea; A-19 de 14 de mayo de 2013, Lineamientos generales para la Administración de Esquemas de Seguridad en Sugese en Línea por parte de las entidades supervisadas; A-23 de 30 de mayo de 2013, Revelación de información de socios, puestos directivos y Ejecutivos y auditores externos por parte de las entidades de seguros a la Superintendencia General de Seguros; A-24, de 30 de mayo de 2013, Revelación de información de representantes legales, puestos directivos y ejecutivos por parte de sociedades agencia y sociedades corredoras de seguros a la Superintendencia General de Seguros.

Exclusiones de Adulto Mayor

- Se emitió el acuerdo A-25 de 5 de julio de 2013, Disposiciones sobre la exclusión de coberturas según la edad de las personas, modificado por los acuerdos A-27 de 24 de julio de 2013 y A-30 de 26 de setiembre de 2013.

2014

- Modificación del Reglamento sobre la solvencia de las entidades de seguro y reaseguro, Artículo 1, Sesión CONASSIF 1114-2014 de 22 de julio de 2014 para modificar los artículos 5, 9, 13 y 15.
- Modificación del Reglamento relativo a Información financiera de entidades, grupos y conglomerados financieros, artículo 14, Sesión CONASSIF 1108-2014 y 12 de la sesión 1109-2014, celebradas el 10 y 17 de junio de 2014, para restituir vigencia de algunos párrafos del artículo 16 eliminados anteriormente por error material.

- Acuerdos

Acuerdo	Descripción
SGS-DES-A-031-2014	Carta de Derechos de los Consumidores de Seguros.
SGS-DES-A-032-2014	Modificación al acuerdo SGS-DES-A-021-2013, para la inclusión del reporte del RUB, mediante el cual las entidades entregarán la información que dispondrá el registro.
SGS-DES-A-034-2014	Modificación al acuerdo SGS-DES-A-021-2013, en relación con la información que deben remitir las entidades aseguradoras para efectos del Régimen de Capital y Solvencia, en particular el resultado del Índice de Solvencia del Capital (ISC) y la información con la cual se calcula.
SGS-DES-A-035-2014	Modificación de los acuerdos SGS-DES-A-019-2013, SGS-DES-A-023-2013 y SGS-DES-A-024-2013, relacionados con los lineamientos generales para la Administración de Esquemas de Seguridad de <i>Sugese en Línea</i> , por parte de los supervisados y la revelación de información sobre socios, representantes legales, puestos directivos y personal clave de las entidades supervisadas y sus Juntas Directivas.
SGS-DES-A-036-2014	Modificación del acuerdo SGS-DES-A-021 para incluir el Modelo de Cuenta Técnica en el Sistema de Supervisión de Seguros (SSS). Se incluye el nuevo estándar electrónico para el envío de modelos de SSS, que incorpora la cuenta técnica.
SGS-DES-A-037-2014	Modificación del acuerdo SGS-DES-A-021-2013, para incorporar la información cuantitativa que los intermediarios de seguros –personas jurídicas- deben remitir a la Sugese. La cual se remite en forma electrónica mediante “Sugese en Línea”.
SGS-DES-A-038-2014	Establece el esquema tarifario para las consultas al RUB, tanto de manera presencial como a través de “Sugese en línea”.
SGS-DES-A-039-2014	Modificación al acuerdo SGS-DES-A-021-2013, para incorporar requerimientos de información para el registro del Seguro Obligatorio de Vehículos Automotores (SOA) y para requerir información sobre la siniestralidad en ese seguro.
SGS-DES-A-040-2014	Modificación al acuerdo SGS-DES-A-021-2013, en relación con el estándar de negocio y periodicidad de entrega de información del RUB.
SGS-DES-A-041-2014	Presenta los lineamientos sobre el Registro de Productos de Seguros y el uso del Sistema de Registro de Productos de Seguros.
SGS-DES-A-042-2014	Modificación al acuerdo SGS-DES-A-021-2013, por ajustes a los modelos 1 y 2 del Estándar de Negocio (Balance General y Estado de Resultados). La modificación incluyó otros cambios menores

2015

Normativa en consulta:

- Consulta modificación Reglamento de Solvencia (Tablas de Mortalidad): CONASSIF, artículo 7, acta de la sesión 1184-2015, del 27/07/15
- Consulta modificación Reglamento de Autorizaciones con el nuevo procedimiento de registro de intermediarios persona física: CONASSIF: Artículo 5 del acta de la sesión 1221-2015, del 21 de diciembre de 2015

Acuerdos de Superintendente

Numero Acuerdo	Descripción	Normativa relacionada
 SGS-DES-A-048-2015	Presenta el acuerdo SGS-DES-A-048-2015 de modificación a acuerdo sobre lineamientos de solvencia SGS-DES-A-029-2013	SGS-DES-A-029-2013
 SGS-DES-A-046-2015	Presenta el Acuerdo SGS-DES-A-046-2015 con la Modificación al acuerdo SGS-DES-A-021-2013	SGS-DES-A-021-2013
 SGS-DES-A-045-2015	Presenta el Acuerdo SGS-DES-A-045-2015 con la modificación del acuerdo SGS-DES-A-021-2013	Acuerdo SGS-DES-A-021-2013
 SGS-DES-A-045-2015 (FE DE ERRATAS)	Presenta el oficio SGS-DES-O-1202-2015 el cual presenta "Fe de Erratas" al acuerdo SGS-DES-A-045-2015 sobre la publicación del estándar electrónico del servicio de supervisión de seguros	Acuerdos SGS-DES-A-045-2015 y SGS-DES-A-021-2013
 SGS-DES-A-044-2015	Presenta el acuerdo SGS-DES-A-044-2015 con la modificación del acuerdo SGS-DES-A-028-2013 sobre guías contables	SGS-DES-A-028-2013 Acuerdo Guías Contables
 SGS-DES-A-043-2015	Presenta el acuerdo SGS-DES-A-043-2015 el cual extiende por única vez el plazo para la presentación de la Información Contable y Estadística	Reglamento relativo a información financiera de entidades, grupos y conglomerados financieros (SUGE 31-04)

OTROS PROYECTOS NORMATIVOS EN DESARROLLO

Actualmente, la Superintendencia mantiene en desarrollo una serie de proyectos normativos tanto a nivel de reglamentos específicos del sector de seguros, como de Acuerdos por emitir de parte del Superintendente, y normativa transversal que se emite para todo el sector financiero, en conjunto con las otras Superintendencias.

Reglamentos de SUGESE en desarrollo:

Proyecto	Emisión /Modificación	Origen y Objetivo
Reglamento de calibración del modelo SBR		Plan Estratégico, definición del modelo de supervisión.
♦ Reglamento de calificación de entidades y medidas de intervención	Emisión	Establecer la metodología y los criterios de calificación de las entidades supervisadas de cara a la ejecución de medidas de intervención.
♦ Reglamento de auditores externos y Reglamento de Información Financiera	Modificación	Ajuste de normativa derivado de la adopción del modelos de supervisión basado en riesgos.
Modificación Reglamento de Autorizaciones – Registro de Intermediarios Personas físicas.	Modificación	Plan Estratégico, mejora en los
Modificación Reglamento de Solvencia de Aseguradoras y reaseguradoras- Tablas de Mortalidad.	Modificación	- Disponibilidad de actualización de tablas de vida. - Modificación de alcance de Reglamento de Tablas de Vida, donde se excluye a los seguros
Normativa sobre riesgo catastrófico	Modificación	Plan Estratégico 2014-2018
Normativa de riesgo de crédito y constitución de estimaciones	emisión	Incursión del INS en el otorgamiento de créditos
Modificación al Reglamento de Seguros Obligatorios	Modificación	

Acuerdos de Superintendente en desarrollo:

Proyecto	Emisión /Modificación	Origen y Objetivo
Modificación del Acuerdo 21 para el requerimiento de información de seguros colectivos	Modificación	Labores de supervisión
Normativa de Hechos Relevantes y revelación de conflictos de interés	Emisión	Regular comunicación de hechos relevantes por parte de aseguradoras
Modificación del acuerdo de remisión de información para incluir modelo de RT	Modificación	Labores de supervisión
Acuerdo sobre información de Rentas Vitalicias Previsionales	Modificación	Informar a afiliados sobre información de rentas vitalicias de forma comparativa
Modificación de lineamientos de solvencia. Modificaciones a considerar: tasa regulatoria	Modificación	Mejora regulatoria solicitada por las entidades
Modificación Acuerdo presentación consultas jurídicas A-007-2010	Modificación	Requerimiento del Despacho ante consultas formuladas por temas normativos.
Modificación de Acuerdo de remisión de información para solicitar información de primas y siniestros por ramo	Modificación	contar con la información para su publicación
Acuerdo de Superintendente para la implementación del Servicio de Denuncias	Emisión	Norma complementaria del servicio de denuncias
Acuerdo de lineamientos del RIF	Emisión	Implementación de servicio RIF
Acuerdo de cobertura del SOA		

Reglamentos conjuntos:

Proyecto	Emisión /Modificación	Origen y Objetivo
Reglamento de Gobierno Corporativo	Modificación	Reforma integral del Reglamento
Reforma Integral “Reglamento de Suficiencia de Grupos Financieros”	Modificación	Reforma integral del Reglamento
Normativa sobre riesgo de tecnología de la información (Incluye las observaciones señaladas en el documento “Propuesta de enfoque de supervisión de intermediarios y simplificación de normativa	Emisión	Establecer una norma sobre TI con alcance para toda la Superintendencia.

3. Disciplina de Mercado

A partir de la acción emprendida por la Superintendencia General de Seguros se procura el respeto de los derechos del consumidor de seguros y concientización a nivel de los sujetos supervisados, respecto de las obligaciones a que están sujetos en cuanto a la atención de los reclamos de los asegurados, de forma motivada, razonada y oportuna.

Con la consolidación de un área de disciplina de mercado, se pretende cubrir la demanda del servicio de atención de denuncias y expandir su quehacer al cumplimiento del objetivo de procurar la protección de los derechos de los consumidores de seguros en un mercado que se desarrolle en sana competencia y promover la divulgación de información relevante, confiable y disponible para guiar su toma de decisiones de manera clara, veraz y periódica.

La Sugese está comprometida con ofrecer un Servicio de Calidad, para lo cual lleva la medición de indicadores e información que son importantes para la ciudadanía. Un claro ejemplo de esto es la atención de consultas y denuncias recibidas de los consumidores de seguros, sea por inconformidades con la entidad supervisada, consultas específicas o reporte por presunta actividad de seguros no autorizada, tal y como se muestra en los Gráfico 6 y 7 a continuación.



Gráfico 1. Atención de denuncias del 2014 por mes

Con los datos anteriores se obtiene que fueron atendidas 130 denuncias en el año 2014. Y a continuación se muestran los resultados hasta el 31 de octubre del 2015.

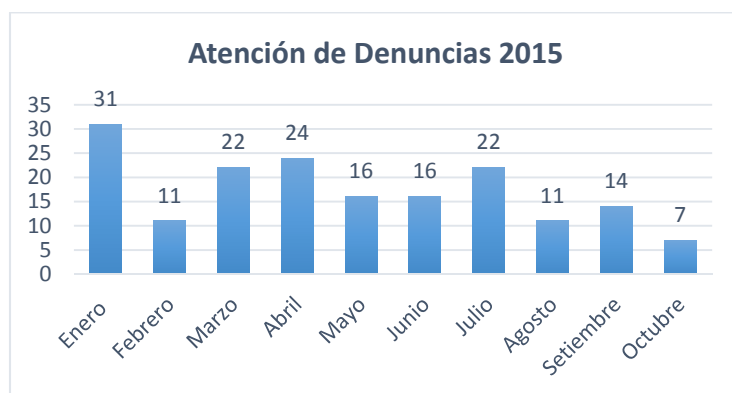


Gráfico 7. Atención de denuncias del 2015 por mes

El total de las denuncias tramitadas en octubre fue de 174 casos, por lo que a este mes ya supera las del año 2015 y se observa como la ciudadanía va reconociendo más a la Sugese como ente asesor.

En cuanto a las consultas jurídicas tramitadas, se presentan los siguientes datos (Gráficos 8 y 9).



Gráfico 8. Atención por mes de consultas jurídicas 2014



Gráfico 9. Atención por mes de consultas jurídicas 2015

Es decir, el año 2014 la Sugese atendió 132 Consultas Jurídicas, mientras que el año 2015 se han atendido 200, para un incremento de 68 trámites. Estos números son reflejo de la apertura de la organización hacia la ciudadanía.

4. COMUNICACIÓN

Poner a disposición del público información relevante sobre la actividad de seguros y de las entidades aseguradoras, es uno de los deberes de la Sugese, establecidos en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N°8653. Por lo tanto y en cumplimiento del compromiso que la institución tiene con los consumidores de seguros, así como los demás participantes del sector, se realizan diferentes esfuerzos por mantener una línea de comunicación transparente, que provea todos los elementos informativos necesarios para la mejor toma de decisiones de los consumidores, así como un adecuado desarrollo del mercado asegurador costarricense.

Proyectos educativos e informativos

Adicional a los esfuerzos que se realizan a través de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF), la Superintendencia desarrolla sus propios proyectos educativos e informativos, enfocados directamente en el mercado de seguros costarricense, los cuales se detallan a continuación:

- a) **Convenio Ministerio de Educación Pública (MEP):** este convenio nace en el 2011 con el objetivo de que los jóvenes estudiantes y egresados de colegios técnicos puedan adquirir conocimientos básicos en seguros, que les permita incorporarse en el sector asegurador.

Dicha iniciativa se continuó hasta el año 2014, como parte de la primera fase del proyecto, en la que se busca capacitar a los docentes por medio del personal técnico de la Sugese, en temas normativos, legales, de supervisión y de disciplina del mercado, entre otros aspectos relevantes, dando como resultado el segundo grupo de profesores debidamente capacitados por la Sugese.

Asimismo, se completó la segunda fase, que consistía en evaluar el conocimiento adquirido por parte de los docentes de ambos grupos pilotos, misma que estuvo a cargo del personal experto del MEP y según los estándares técnicos y académicos de la institución. Con el cambio de gobierno este proyecto quedó en valoración por parte las nuevas autoridades

- b) **Proyecto con Grupo Nación:** este proyecto tiene seis años de estarse realizando en conjunto con el Grupo de Medios Nación y busca de forma útil y sencilla, brindar información al lector sobre los aspectos básicos del mercado asegurador que debe conocer. Anualmente se realizan diversas publicaciones como fascículos o revistas, en los que se desarrollan temas específicos tales como seguros de automóviles, pólizas para el hogar. Además la Superintendencia participa en diferentes ferias, por ejemplo Busco Mi Auto y Expo Casa. Se estima que en el 2014 todas las publicaciones alcanzaron una lecturabilidad meta promedio de 517 mil lectores, de acuerdo con el Estudio General de Medios aplicado.
- c) **Ferias masivas:** desde el 2013, se participa en la Feria Expo Casa, en la que se orientó a los participantes sobre los temas de seguros relacionados con préstamos hipotecarios, al tiempo que se recibieron consultas y denuncias de los mismos. Adicional a esta feria y dados los buenos resultados que se obtuvieron el año 2013, en Expo Casa, se sumó la participación en la Feria de Busco Mi Auto. Ambas actividades sirvieron no sólo para brindar información a los ciudadanos, sino como punto de

supervisión a las entidades bancarias presentes en ambas ferias, en lo relacionado a la información correcta sobre los seguros que deben dar a sus clientes.

- d) **Campaña informativa:** como ha sido costumbre entre los objetivos estratégicos de comunicación de la Superintendencia, anualmente se realizan campañas radiales informativas, sobre temas relevantes para los consumidores por ejemplo las oficinas de defensa del asegurado, el registro único de beneficiarios, la Sugese como instancia asesora en materia de seguros. Dichas campañas se transmiten por medio de emisoras asociadas a la Cámara Nacional de Radio, así como otras de las principales emisoras del dial, con lo cual se abarcó a más de un centenar de frecuencias nacionales.
- e) **Redes sociales:** estos medios alternativos de comunicación han resultado de gran utilidad para la Superintendencia, ya que a través de los mismos se realiza una estrategia informativa mensual, en la que se aclaran dudas sobre los principales temas de seguros y se tiene como resultado la generación de consultas y denuncias por parte de los seguidores de las distintas redes. De esta forma al finalizar el 2014, se contaba con 11 894 *fans* en Facebook, lo que representa un 27% de *fans* con respecto al 2013, 1 119 *followers* en Twitter, para un crecimiento del 23% y más de 240 visitas al canal de YouTube, lo que representa un aumento del 58%.
- f) **Focus Group:** La Superintendencia ha contemplado entre sus insumos de comunicación, diversos estudios masivos, que le permitan determinar las necesidades de información del sector. En los años 2014 y 2015 se ha trabajado con la modalidad de *Focus Group*, con cuatro tipos de públicos meta: asegurados, usuarios de la Sugese, intermediarios de seguros y aseguradoras.
- g) **Charlas al sector:** como es usual la Sugese, incluye en su agenda operativa la participación en foros, charlas y espacios de opinión, en los que se brinda de forma especializada, información referente al mercado de seguros y su evolución en la economía costarricense. De esta forma, los jerarcas de la institución, así como diversos funcionarios, participaron en diversos espacios informativos permitieron expandir el conocimiento sobre el funcionamiento del sector.
- h) **Taller de periodistas:** dado que los medios de comunicación masiva cumple una función social relevante, en cuanto brindar información de interés para toda la ciudadanía, es costumbre de la institución realizar un taller de periodistas, en donde se abordan temas relevantes del mercado, de manera más detallada y exhaustiva. Se ha trabajado sobre dos temas relevantes para los consumidores de seguros, entre ellos: las oficinas de defensa del asegurado y el registro único de beneficiarios.

- i) Atención de medios:** como parte de las actividades cotidianas de comunicación de la Superintendencia, se atienden consultas de diversos medios de comunicación, las cuales se plasman en noticias de relevancia para la población, fomentando así un mayor alcance y profundidad sobre el conocimiento en el tema de seguros. También se realizan conferencias y comunicados de prensa, sobre temas de importancia para el conocimiento público.

Determinación de la satisfacción y lealtad del público

Desde su creación, la Superintendencia ha implementado estudios de investigación de mercado (encuestas, focus group, estudio de partes interesadas, mystery shoppers) para conocer las necesidades de los consumidores de seguros y usuarios de la Sugese. En esta línea, se realizan ajustes en el plan de comunicación y el mensaje de manera que se pueda cumplir con las expectativas del usuario en función de las obligaciones de la Sugese. Es por ello que en el 2015, se realizaron focus group, mystery shoppers y la encuesta de Satisfacción del cliente.

Aunado a lo anterior, y con el afán de medir más explícitamente la percepción del cliente respecto al servicio recibido como usuario de la Superintendencia, así como las mejoras que deban establecerse para brindar una mejor calidad en el cumplimiento de las labores de los funcionarios de la institución, se instauró la aplicación de una encuesta personalizada a cada usuario del 2015, bajo el proceso de Atención al Cliente, siguiendo como base la guía de trabajo denominada “Mecanismos de Medición de la Satisfacción del Cliente”.

Los datos capturados mediante grupos focales y “mystery shoppers” han permitido comprender de manera más puntual las necesidades de nuestros usuarios. En particular, se determinó que si bien los usuarios podrían estar satisfechos con el servicio recibido por la entidad, existe todavía un amplio desconocimiento del funcionamiento del mercado y las atribuciones del regulador. Esto se debe en parte a los más de 84 años de monopolio del sector y una incipiente apertura que cuenta apenas siete años, el tema resulta muy técnico y alejado del consumidor que podría tener expectativas desalineadas con lo que el contrato realmente ofrece.

Se evidenció también que los consumidores de seguros no tienen muy claro el papel legal de la Sugese, por lo que esta información, así como otra obtenida de estos estudios, sirvió como base para el planteamiento de una campaña informativa. En particular, sobre los alcances legales de la institución, con el fin de aclarar hasta donde puede ayudarle la Sugese al asegurado en un caso de disconformidad con la aseguradora o los intermediarios de seguros. También se ha insistido en la relevancia de verificar que las aseguradoras e intermediarios estén autorizados por la Sugese para operar en Costa Rica y con ello evitar ser víctimas del fraude. La campaña se encuentra actualmente en ejecución y finalizará el 18 de diciembre del

año en curso; la misma se desarrolló en radio, televisión por cable, medios escritos y en redes sociales.

Las redes sociales han sido de gran relevancia para la Superintendencia en la transmisión del mensaje y acercar la institución a los ciudadanos, ya que a través de estos medios se logra una interacción directa e inmediata con los mismos, quienes evacúan sus dudas y consultas sobre el mercado de seguros en tiempo real. Por esta vía se programa mensualmente un tema específico y se ofrece un chat sobre el tema programado, entregando la oportunidad de que los usuarios pueden realizar sus consultas en tiempo real y son atendidas por funcionarios de la Sugese.

E. SOBRE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA SUPERINTENDENCIA

La gestión del talento humano en la Sugese, al ser una entidad de máxima desconcentración del BCCR, es un proceso que recibe apoyo del Departamento Gestión del Factor Humano de dicha institución.

El Sistema de Gestión de la Calidad ha documentado los siguientes procedimientos: Detección de necesidades, otorgamiento y evaluación de la formación, Medición de clima organizacional y el procedimiento de Contratación y calificación del personal. Se cuenta con una Guía para la Calificación del personal cuyo como objetivo es definir las áreas de calificación del personal que la Superintendencia General de Seguros utilizará como parte de la validación de los procesos de prestación del servicio, a efecto de asegurar que el personal cuenta con las competencias necesarias para la prestación del servicio.

El desarrollo de las siguientes funciones se coordina mediante Acuerdos de Nivel de Servicios con las dependencias especializadas del BCCR:

- Departamento Gestión del Factor Humano: manejo del expediente en los Procesos de contratación y elaboración de acciones de personal
- División de Gestión y Desarrollo: apoya la elaboración y actualización de perfiles de puestos, estudios de cargas de trabajo, clasificación y reclasificación del personal.
- Departamento de Gestión de Cultura y Clima Laboral: realiza las pruebas competencias para la contratación de nuevo personal y apoya en los estudios de clima laboral.

Una vez al año, y de manera simultánea al ejercicio presupuestario, se lleva a cabo un análisis de las necesidades de formación del personal y se concreta un Plan Anual de Capacitación. Dicho plan es de conocimiento general y es coordinado por el Gestor Principal de Comunicación y Servicios, mediante el procedimiento Detección de necesidades, otorgamiento y evaluación de la formación.

La Sugese administra su recurso humano con un enfoque basado en competencias, en donde para cada uno de los puestos de trabajo se han identificado las competencias requeridas para que la persona lleve a cabo de manera adecuada su trabajo. Estas competencias están

documentadas en el Manual descriptivos de puestos, documento que declara el aporte de cada funcionario al logro de los objetivos institucionales, de manera tal que exista un alineamiento entre lo que se le pide a cada quien y lo que la institución requiere.

Es responsabilidad de cada Encargado de Proceso identificar y gestionar tanto los factores humanos como los físicos del ambiente de trabajo que son necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios ofrecidos. En la Sugese dichos factores incluyen, pero no están limitados a:

- Factores humanos: liderazgo, comunicación, relaciones interpersonales, expectativas de crecimiento profesional, motivación y seguridad.
- Factores físicos: salud ocupacional, ergonomía, ventilación, ruido, iluminación, espacio y limpieza.

Para dar seguimiento al ambiente de trabajo, la institución ha documentado, el procedimiento denominado Medición del clima organizacional, mediante el cual los colaboradores declaran las situaciones que le son poco satisfactorias. Los resultados de estos estudios son utilizados para la Revisión por la Dirección, para plantear planes de mejora y para ajustar las fichas de proceso institucionales, de considerarse necesario.

La Sugese solicitó al Departamento de Desarrollo del Factor Humano del BCCR, la realización de un estudio de clima organizacional en el 2013. Las conclusiones generales del estudio permiten señalar que la institución cuenta con un clima de trabajo adecuado. Se identificaron oportunidades de mejora en los temas de comunicación y liderazgo de los encargados de proceso.

Durante la revisión del Plan Estratégico en junio 2015 se identificaron cuatro competencias necesarias para su logro: trabajo en equipo, pensamiento sistémico, comunicación y versatilidad. A efecto de potenciar su desarrollo, se mantiene un proceso de acompañamiento que inició con una evaluación 360 de los colaboradores con funciones directivas. Este programa se mantendrá durante el año 2016.

La gestión óptima del talento humano es una necesidad permite mantener personal capacitado tanto en su dimensión de aptitudes como de competencias para el trabajo. La Sugese invierte de manera decidida en ambas dimensiones con el objetivo de mantener un personal idóneo para el desempeño de sus funciones.

El gráfico adjunto entrega una visión de las actividades de formación desarrolladas durante los últimos tres años (Gráfico 9).

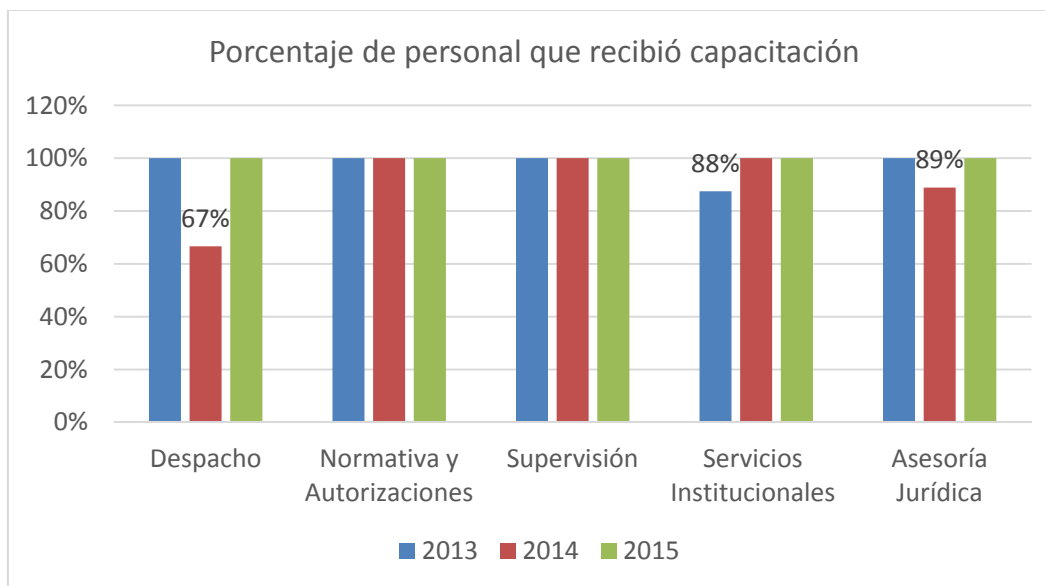


Gráfico 9. Porcentaje de personal que recibió capacitaciones

La Organización tiene el compromiso de desarrollar en sus colaboradores las competencias requeridas. Durante el periodo el número e intensidad de actividades de capacitación ha respondido a los requerimientos de los encargados de proceso. Como referencia, durante el año 2015 se han realizado 58 capacitaciones, de las cuales destaca el proceso de desarrollo del Sistema de Supervisión Basada en Riesgos, temas técnicos de seguros y cierre de brechas de competencias.

Coincidiendo con lo anterior, la SUGESE ha iniciado el **Programa de Gestión y Liderazgo para Directores y Coordinadores**, con el objetivo de fortalecer sus competencias de gestión y liderazgo.

En ese marco, y para contar con información que permita orientar las acciones de mejora, se inició con una Evaluación 360° para cada participante. Se trata de un cuestionario que llenan distintas personas que se relacionan con el evaluado, tales como: jefe, subalternos, compañeros de departamento, pares de otros departamentos, así como clientes internos, para tener una visión amplia de las distintas percepciones que tienen sobre el desempeño del evaluado. La evaluación 360° implica que evalúan algunos subalternos, pares y jefe inmediato superior. Por tanto, un grupo de personas evaluará a cada participante del programa.

Con respecto a las modificaciones realizadas en la estructura organizacional para poder cumplir con los objetivos organizacionales se han realizado dos estudios de cargas.

El primero fue desarrollado por la Ernst & Young en el año 2012, de este estudio se desprendió lo siguiente:

- Se trasladó una plaza vacante código de ubicación 13-10-10-00-05, clasificada como Asistente Servicios Generales 2, del Área Gestión Administrativa a la División Normativa y Autorizaciones, y reclasificarla a Profesional Gestión Bancaria 3, al igual que los otros puestos profesionales de dicha División.
- Préstamo por parte del BCCR para la División de Supervisión, de dos plazas de servicios especiales adicionales para que contribuyan en la consecución de sus iniciativas estratégicas, en principio por un año prorrogable.

Para el año 2015 se realizó un nuevo estudio de cargas de trabajo, específicamente en la División de Supervisión. Los cambios propuestos permitirán a la Sugese mejorar la eficacia y eficiencia en la ejecución de las labores de supervisión, una vez optimizadas las tareas concernientes a la supervisión de entidades aseguradoras. El estudio está en evaluación de las autoridades superiores.

F. SOBRE EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD)

La Sugese tiene su Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma INTE-ISO 9001:2008 desde mayo del 2013. Utiliza el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para implementar el Sistema de Control Interno, tal como lo declara en la Política de Calidad y la Política de Valoración de Riesgo Institucional. A su vez el SGC le permite a la Institución asegurar la calidad de sus servicios y buscar la mejora continua de sus procesos. Las herramientas que define para verificar que lo declarado en las políticas referidas se lleva a cabo, están incluidas en el procedimiento de Auditorías de Calidad.

Se ha decidido que su SGC se desarrolle bajo los lineamientos establecidos por la norma INTE-ISO 9001:2008, los cuales definen que los sistemas de gestión de calidad implementados bajo la norma mencionada deben basarse en un enfoque en procesos, deben estar orientados a la mejora continua y la satisfacción del cliente y todo eso soportado por un sistema documental adecuado robusto y confiable.

El SGC fue certificado por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), en mayo de 2013, a partir de la Auditoría de Certificación realizada en diciembre de 2012. Esta certificación se ha mantenido a partir de las Auditorías de Seguimiento I y II, realizadas en noviembre de 2013 y 2014 respectivamente. Además, en setiembre de 2015 se llevó a cabo Auditoría de Recertificación, en cuyo informe no se consignaron no conformidades al sistema.

Mediante dicho sistema se lleva a la operativa de la organización los deberes que corresponde cumplir al jerarca y los titulares subordinados (alta dirección), según lo definido en la normativa externa de aplicación obligatoria y aquella que la organización ha decidido adoptar como buenas prácticas de manera voluntaria. Ambas normativas tienen incluido en su articulado las responsabilidades del jerarca y los titulares subordinados. En el SGC se documentan las responsabilidades de los funcionarios en el Manual de Calidad, el Manual de Políticas, Procedimientos, Instructivos y Guías.

La misma Ley N° 8653, que creo a la Sugese, define en su articulado las funciones que debe cumplir la organización. A partir de ahí hay una serie de requisitos que debieron considerarse en su oportunidad para definir y diseñar los procesos de la organización. Para cada uno de los procesos se ha establecido fichas de proceso que definen sus objetivos, clientes, proveedores, los productos resultantes de cada proceso, los requisitos de calidad de dichos productos, las validaciones y puntos de control, así como los indicadores de desempeño mediante los cuales se medirá periódicamente el cumplimiento de los objetivos de cada proceso.

En lo que respecta al desempeño de la alta dirección, este es evaluado por medio de varios recursos. La Auditoría Interna del CONASSIF, las auditorías internas de calidad, las auditorías externas de calidad realizadas por el ente certificador, las mediciones del índice de gestión institucional realizadas por la Contraloría General de la República, los resultados de las evaluaciones del Plan Operativo Institucional, las liquidaciones de presupuesto.

A partir de dichas evaluaciones la Dirección establece planes de acción de mejora los cuales, dependiendo de su complejidad, son documentados por medio de Acciones Correctivas y Preventivas, según lo establecido en procedimiento denominado Acción Correctiva y Preventiva. Por otra parte los ejercicios de Revisión por la Dirección dan como resultado acuerdos tendientes a tomar acciones que permitan la mejora continua.

Por otro lado, para garantizar la transparencia en las operaciones se establece una serie de políticas, las cuales se mencionan a continuación:

- Política de Calidad.
- Política de Asistencia.
- Política de Teletrabajo.
- Política de Vacaciones.
- Política Ambiental Institucional.
- Seguridad instalaciones físicas.
- Política de uso de los vehículos.
- Política de Firmas y Manejo de Documentos.
- Política de Valoración del Riesgo Institucional.
- Política sobre rendición de garantías o cauciones.
- Política de Privacidad y Divulgación de Información.
- Política Institucional para el actuar del Comité de Disciplina.
- Política para Manejo de Conflictos de Interés, Abstención e Incompatibilidades.
- Política para el pago de horas extra, sustituciones, recargos y pagos de alimentación.
- Política de Divulgación de Información para participantes en el Mercado de Seguros y público en General.

Transcurridos 8 años de haber indiciado operaciones, con más de 4 años de haber logrado la certificación del sistema de gestión de calidad, se puede decir que este es parte ya de la cultura organizacional. Las lecciones aprendidas, los logros y oportunidades de mejora son del conocimiento de toda la organización, la cual participa según sus procesos y áreas de responsabilidad en la mejora continua del sistema y por ende de los procesos de la organización.

El SGC dispone al día de hoy de un manual de calidad en su versión 8, y de procedimientos de trabajo en sus diferentes versiones, así como la inclusión de nuevas guías e instrucciones según sea necesario ir documentando el quehacer institucional. Lo anterior refleja un sistema de calidad maduro que permite la innovación y cambio requerido para el logro de las metas institucionales.

Sobre estudios de Auditoría Interna del CONASSIF

En lo que se refiere a las auditorías internas y externas, la Sugese es un Órgano de Desconcentración Máxima (ODM) del Banco Central de Costa Rica y según la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley N° 8653, mediante la cual fue creada, cuyo superior jerárquico es el CONASSIF. Por ley, se crea una auditoría interna como órgano asesor del CONASSIF. Por tanto, la función de auditoría interna se desarrolla con la máxima independencia de la Superintendencia.

A la fecha se tiene en trámite las siguientes acciones correctivas a partir de estudios realizados por dicha auditoría:

Número de Acción Correctiva o Preventiva	Origen	Tema	Plan de Acción	Fecha de compromiso
ACAI201304	Informe de la AI CONASSIF I-AI-CONASSIF-15-2013 Estudio de Inscripción de Participantes SUGESE.	Reforma integral Reglamento de Autorizaciones	Revisar en forma integral del Reglamento de Autorizaciones, Registros y Requisitos de funcionamiento de Entidades Supervisadas por SUGESE, en lo referente a autorización de entidades y presentarlo para aprobación de CONASSIF	Indefinida (Se dará seguimiento trimestral hasta el 30 de junio 2016)
ACAI201403	Estudio AI Conassif I-AI-CNS-22-2014 Evaluación del riesgo y gestión del proceso de supervisión de la Ley 8204 en las entidades supervisadas.	Supervisión en materia de legitimación de capitales	1. Elaboración del Procedimiento de Supervisión en materia de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo. (Instructivos/Formularios/Guías) 2. Definición de la Estrategia de Supervisión en materia de legitimación de capitales en el marco del Proyecto de Supervisión Basado en Riesgos.	30 junio 2016
ACAI201406	Estudio AI Conassif AI-CNS-21-2014 Supervisión de TI a regulados SUGESE.	Estrategia de supervisión en materia de TI	1. Elaboración de una Guía de Supervisión de TI, en la cual se establezcan los elementos a evaluar in-situ, considerando	30 junio 2016

Número de Acción Correctiva o Preventiva	Origen	Tema	Plan de Acción	Fecha de compromiso
			las buenas prácticas para la gestión y el control de TI. 2.- Definición de la Estrategia de Supervisión en materia de Tecnologías de Información en el marco del Proyecto de Supervisión Basado en Riesgos y la normativa transversal de TI.	
APAI201501	SGS-DES-O-1130-2015 remitido a AI CONASSIF	Estudio actuarial y provisiones técnica.	1. Comunicar a las entidades aseguradoras sobre las inconsistencias de los modelos de información y requerimiento de plan correctivo. 2. Sistema de Gestión Documental actualizado con la incorporación de los modelos de gestión del SSS, seguimiento de información corregida y evaluación de la información con corte a junio. 3. Lineamientos de contenidos mínimos del Informe Actuarial relacionado al Art. 21 del reglamento de solvencia. 4. Contratación del paquete de cómputo para el cálculo de provisiones y la capacitación y formación relacionada al mismo. 5. Plan piloto con un archivo del INS que permita generar la experiencia y metodología base del proceso. 6. Actualización de la Guía de Revisión de Provisiones Técnicas.	31 octubre 2015 29 abril 2016 31 enero 2016 31 marzo 2016 29 abril 2016

G. SOBRE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONAL

La Ley de Control Interno (N° 8292) establece la administración de riesgos como una de las actividades de control que deben ser realizadas por toda institución pública, proceso que 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 cumplimiento de sus objetivos.

La Sugese cuenta con un sistema de valoración de riesgos que considera la evaluación de los factores que puedan interferir con la consecución de sus objetivos. Se evalúa además del riesgo inherente, las medidas de control y el riesgo residual resultante, lo cual permita definir, si los resultados de la evaluación lo requieren, planes de acción para reducir, ya sea la probabilidad o el impacto del factor de riesgo.

El sistema cumple con las Directrices generales para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) según lo establecido por

los lineamientos de la Contraloría General de la República (D-3-2005-CO-DFOE), y normativa relacionada. En la actualidad el BCCR mantiene una dirección de riesgos a efecto de incorporar mejoras necesarias a la gestión de la entidad. El personal de la Sugese ha recibido capacitación relevante a efecto de adoptar en un futuro cercano el modelo y contar con servicios de apoyo adicionales del BCCR.

De acuerdo con lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, el 31 de octubre de 2014, el Superintendente aprobó el Plan de Evaluación de Riesgos 2014. El plan contempló la aplicación de la valoración de riesgos y el procesamiento de los resultados para determinar los riesgos a los cuales estaba expuesto cada uno de los procesos de la institución.

La evaluación de riesgos inherente, así como la valoración del impacto de las medidas de control vigentes para los procesos de la SUGESE revelan una calificación de riesgo global normal para todas las categorías de riesgo evaluadas. No obstante lo anterior, el ejercicio de valoración de riesgos permitió identificar algunos factores de riesgo los cuales evaluados individualmente señalan niveles de riesgo “no aceptables” para los procesos evaluados.

Algunos de esos factores de riesgo ya han sido mencionados en evaluaciones de riesgo anteriores, y hay medidas de control en desarrollo no implementadas en su totalidad, otros son mencionados como de nivel de riesgo “no aceptable” por primera vez y se establece para ellos un plan de acción con el fin de llevar a normal su nivel de riesgo.

Evaluación de Riesgos de la Superintendencia General de Seguros 2014.” Las medidas correctivas identificadas corresponden a la automatización de procesos, acciones tendientes a asegurar la continuidad del negocio en situaciones de crisis, finalización del estudio de cargas de trabajo y estructura organizacional realizado en conjunto con la Dirección de Gestión y Desarrollo del BCCR y actividades tendientes a mejorar las habilidades gerenciales.

Las medidas correctivas a implementar por esta Superintendencia se resumen en el cuadro siguiente:

Plan de acción	Responsable	Plazo	Meta
1. Adecuación de infraestructura tecnológica.	Despacho	Proyecto en etapas. Fecha prevista de finalización 2016	Finalizar los siguiente proyectos tecnológicos: ➤ Bajo el marco de servicios web y automatización de procesos los proyectos: • Registro de Productos (segunda etapa). • Registro de Personas físicas (Agentes y Corredores) • Disciplina de mercado. • Atención al cliente.

Plan de acción	Responsable	Plazo	Meta
			➤ Plataforma de Servicios de Seguros, Plataforma de Supervisión de Seguros.
2. Continuar las acciones tendientes a asegurar la continuidad de las actividades críticas de la Superintendencia. • Completar los planes alternos de trabajo (PAT) para las actividades críticas según la estrategia definida por el Despacho. • Realizar la pruebas de efectividad de los PAT definidos.	Despacho/Encargados de Proceso	Agosto 2015	• Asegura la continuidad de los procesos críticos de la Superintendencia considerando los diferentes escenarios de crisis posibles.
3. Finalizar el estudio de cargas de trabajo y revisión de estructura organizacional con el apoyo de la DGD del BCCR.	Despacho	Diciembre 2015	Adecuar la estructura de la organización según el resultado del estudio de cargas de trabajo.
4. Realización de talleres de trabajo en equipo para Directores de División, Coordinadores y Despacho.	Despacho Encargados de Proceso	Diciembre 2015	Fortalecer las habilidades gerenciales y de comunicación del equipo gerencial de la Sugese.

La nueva evaluación se llevó a cabo en noviembre y diciembre 2015. Estamos consolidando datos para hacer el informe al Despacho. A partir de ahí hay que validar con el Despacho, definir planes de acción y enviar en nuevo informe al Conassif en marzo 2016.

H. SOBRE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2015

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), mediante artículo 5 del acta de las sesión 1128-2014 celebrada el 29 de setiembre del 2014, dispuso aprobar el presupuesto de la Superintendencia General de Seguros para el año 2015, por un monto de ₡3.953.97 millones, el cual fue ratificado después por la Contraloría General de la República según oficio número 13352 Ref. DFOE-EC-0748 del 02 de diciembre del 2014.

Durante el segundo semestre del período evaluado se efectuó el presupuesto extraordinario 1, por un monto de ₡373.32 millones aprobado por el (CONASSIF), mediante el Artículo 10 del Acta de la Sesión 1199-2015, celebrada el 21 de setiembre del 2015 y ratificado después por la Contraloría General de la República según oficio número 14620 Ref. DFOE-EC-0705

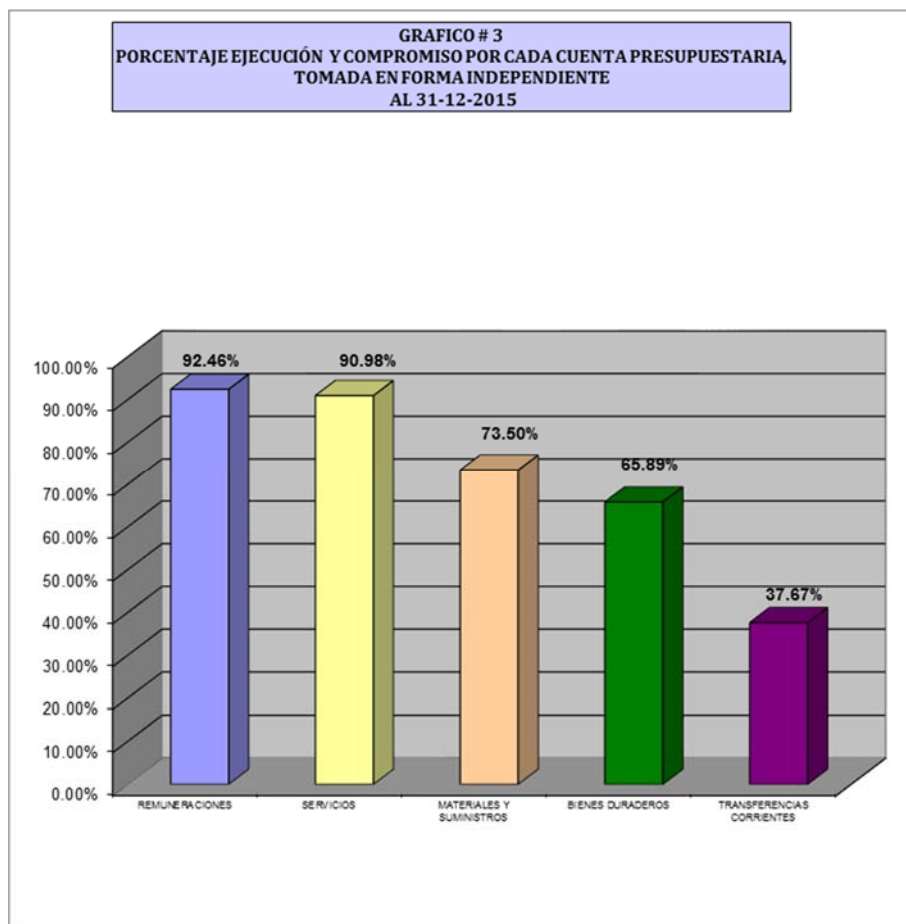
del 09 de octubre del 2015, por lo que el presupuesto de la Sugese asciende a ₡4,327.30 millones.

Al 31 de diciembre del 2015, la ejecución real del presupuesto fue de **90,44%**, lo cual representa un gasto real de **₡3,913.44** millones en términos absolutos. En el gráfico N°3, se muestra el porcentaje de ejecución para cada cuenta presupuestaria, tomadas en forma independientemente.

La ejecución del presupuesto de egresos se realiza en apego del compromiso adquirido, en cumplimiento de las políticas de austeridad dictadas por las autoridades superiores, procurando que estas disposiciones no menoscaben la consecución de las metas y el desempeño de las responsabilidades propias de la institución.

Importante indicar que la institución durante el año 2015 y en cumplimiento con el acuerdo del consejo literal E del artículo 5 del acta de sesión 1129-2014 celebrada el 29 de setiembre del 2014 tenida congelado recursos en ciertas partidas presupuestarias relacionado con algunos mantenimientos de edificio, equipo de oficina, de cómputo y sistemas de información, en las cuales por ende no se presenta ejecución presupuestaria o la ejecución es baja durante el plazo que contempla este informe.

Ello se ilustra en el siguiente gráfico:



I. OTROS ASPECTOS RELEVANTES DE LA SUPERINTENDENCIA

1. Sobre los servicios de tecnologías de información del BCCR

En Mayo de 2009 la SUGESE formalizó una petición para que el Banco Central de Costa Rica (BCCR) le brinde los servicios de tecnologías de información, basado en la expectativa de lograr un aprovechamiento de economías de escala y ahorros por inversiones ya realizadas por el BCCR.

Este apoyo en la plataforma tecnológica del BCCR le permite a la Sugese desarrollar con oportunidad sus necesidades informáticas, pero también cubrir los aspectos relativos a soporte, comunicación y tramitología. De esta manera se puede aprovechar no solo las economías de escala, producto de la no duplicación de actividades y la utilización de capacidad de almacenamiento y procesamiento disponible en plataforma tecnológica del BCCR, sino además aprovechar el conocimiento del BCCR en el desarrollo de herramientas informáticas para el mercado financiero.

La relación con el BCCR está formalizada por medio de Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) los cuales incluyen dentro de su alcance la exactitud, integridad y confiabilidad de la información, su oportunidad, seguridad y confidencialidad. Estos ANS son revisados periódicamente, o en el momento en que se agreguen, eliminen o modifique significativamente la operación de los servicios cubiertos.

El BCCR considera como críticos los sistemas que provee a la Sugese, y se encuentran incluidos en su Plan de Continuidad de Negocios, Planes Alternos de Trabajo y de Recuperación. Todos los sistemas están soportados en el sitio alternativo del BCCR, el cual dispone de las condiciones necesarias para mantener la continuidad de los procesos críticos, tales como identificación de áreas y módulos, según el proceso crítico al que pertenece.

Para los efectos el BCCR cuenta con un Centro de Procesamiento de Datos Alterno - CPDA que cumple con las características exigidas por el nivel Tier IV del Uptime Institute. Este Sitio Alterno cuenta con los servicios de agua, electricidad, Internet, Intranet y Correo Electrónico. Además, dispone de áreas de trabajo (cubículos), servicios sanitarios y bodega para almacenar suministros y útiles de oficina.

Por su parte, la Sugese establece en su **Plan de Continuidad de Negocios Institucional** la continuidad de sus servicios críticos, en cuya definición se consideró la disponibilidad de los datos e información necesaria para soportar el *back office* y el *front office* de sus servicios. la institución cuenta con un Plan de Continuidad de Negocios Institucional que contempla las acciones que deben tomarse ante los diferentes escenarios que pudieran poner en riesgo la continuidad del negocio. Dicho plan identifica los procesos críticos y para ellos se cuenta con **Planes Alternos de Trabajo** para diversos escenarios. Están definidos también los diferentes grupos que deben entrar en acción ante una eventual emergencia o catástrofe, como lo son el **Comité de Crisis**, los equipos de recuperación y la **brigada de emergencias**.

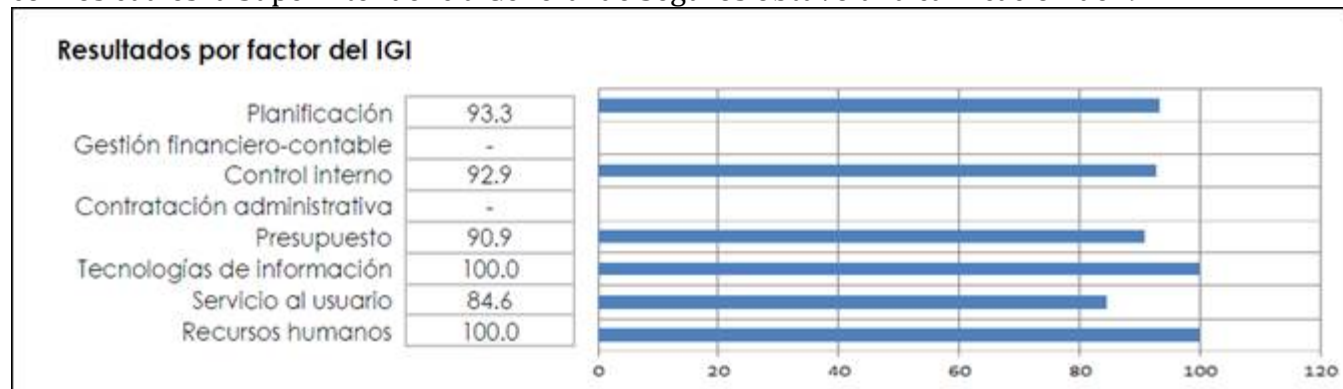
En el caso del escenario extremo, la organización cuenta con un sitio de contingencia, compartido con el Banco Central de Costa Rica, desde el cual se pueda dar continuidad a los procesos críticos contemplados en el Plan de Continuidad de Negocios.

Finalmente, el ejercicio de planificación estratégica considera el análisis del entorno tecnológico a efecto de estructurar, con ayuda del BCCR, la ruta de desarrollo tecnológica de la institución. Los proyectos con componente tecnológico son liderados por un experto del negocio siguiendo las mejores prácticas incorporadas a la metodología de administración de proyectos documentada en el SGC.

2. Índice de gestión institucional

La Contraloría General de la República elabora el Índice de Gestión Institucional (IGI), el cual evalúa diversos aspectos de las organizaciones públicas tales como Planificación, Gestión financiero contable, Control Interno, Contratación administrativa, Presupuesto, Tecnologías

de información, Servicio al Usuario y Recursos humanos. El año 2014 la Sugese obtuvo el primer lugar en este indicador de un total de 162 instituciones públicas que fueron evaluadas. Por tanto se incluyen a continuación los resultados emitidos por la Contraloría y con los cuales la Superintendencia General de Seguros obtuvo una calificación del 94.2:



Resultados por criterios de análisis

	Eficiencia	Transparencia	Ética y prevención de la corrupción
Puntaje del criterio	70.2	66.7	66.7
Planificación	100.0	83.3	100.0
Gestión financiero-contable	-	-	-
Control interno	83.3	50.0	100.0
Contratación administrativa	-	-	-
Presupuesto	80.0	100.0	40.0
Tecnologías de Información	100.0	100.0	100.0
Servicio al usuario	83.3	75.0	100.0
Recursos humanos	100.0	100.0	100.0

La evaluación obtenida refleja el compromiso de la Sugese por la excelencia en su gestión y representa un reto para la mejora continua.

3. Planes de Mejora Regulatoria

En cumplimiento de la Ley de Protección del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley No. 8220 sus reformas y Reglamento, y los lineamientos del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) y del Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC), la Sugese ha definido su Plan de Mejora Regulatoria para el año 2015. Dicho plan incluye acciones de intervención específicas para los servicios de Registro de Productos y de Trámite de Interposición de Denuncias y Reclamaciones. Para ambos trámites no solamente se planteó la mejora para la atención del cliente, sino que además se procuró la simplificación del trámite y la gestión del proceso interno. Ambos proyectos serán concluidos en los primeros meses del 2016.

La mejora regulatoria y simplificación de trámites se lleva a cabo mediante la inclusión en el Portafolio proyectos específicos, es así como para el 2015 de incluyeron los proyectos Sistema de Registro de Productos y Sistema de Atención de Denuncias mediante los cuales se realizó la mejora regulatoria asociada al trámite de Registro de Productos y al trámite de Atención de Denuncias y Reclamaciones

4. Sobre el proceso de incorporación a la OCDE

Como se indicó anteriormente, la coyuntura actual presenta un desafío adicional en el cumplimiento de los mejores estándares de supervisión. A partir de la invitación que recibió el país en el 2015, para formar parte de la Organización para Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), la Sugese ha participado en el análisis del cumplimiento de códigos, política e instrumentos de la organización con el fin de establecer si existen brechas de cumplimiento y establecer planes de acción para su cierre. Ello representa un reto para los años venideros no solo por las cargas que ello imprime en el trabajo cotidiano sino por las oportunidades de mejora que puedan ser detectadas.

Los instrumentos del sector seguros y transversales en revisión son los siguientes:

Instrumentos del sector seguros

- Recommendation of the Council concerning Institutional Co-operation between Authorities of Member Countries Responsible for Supervision of Private Insurance.
- Recommendation of the Council on Good Practices for Mitigating and Financing Catastrophic Risks.
- Recommendation of the Council on Good Practices for Enhanced Risk Awareness and Education on Insurance Issues
- Recommendation of the Council on Guidelines on Insurer Governance.
- Recommendation of the Council on Good Practices for Insurance Claim Management
- Recommendation of the Council on Assessment of Reinsurance Companies.
- Recommendation of the Council concerning a Common Classification of the Classes of Insurance Recognized by the Supervisory Authorities of the Member Countries.
- Recommendation of the Council on the Establishment of a Check-List of Criteria to define Terrorism for the Purpose of Compensation

Instrumentos transversales

- Recommendation of the Council on High-Level Principles on Financial Consumer Protection.
- Declaration on Propriety, Integrity and Transparency in the Conduct of International Business and Finance
- OECD Principles of Corporate Governance.

- Recommendation of the Council on a Policy Framework for Effective and Efficient Financial Regulation.
- Recommendation of the Council on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness.

5. Sobre el Plan de Ética de SUGESE

La Sugese es un órgano desconcentrado del Banco Central de Costa Rica, por tanto se apeg a varias disposiciones vigentes emitidas por su Junta Directiva. Tal es el caso del Código de Ética del BCCR, en el cual se dispuso aprobar un “Código de Ética para los directores de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, miembros del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, Gerente, Subgerente, Superintendentes e Intendentes y personal del Banco Central de Costa Rica y sus órganos de desconcentración máxima”. El documento se presenta como una base objetiva que orienta las conductas de las personas en lo referente a la interacción de sus actuaciones con los intereses, valores y objetivos institucionales. (Banco Central de Costa Rica , 2010). Este código es acatado y debidamente cumplido por los funcionarios de la Superintendencia General de Seguros.

No obstante lo anterior, a partir de una recomendación de la Auditoría Interna del CONASSIF la Sugese ha conformado un Comité de Ética Institucional, el cual tiene dentro de sus responsabilidades definir una Política de Ética propia y un Plan de Comunicación y Capacitación al personal respecto al tema. A partir de eso se estableció un programa de implementación el cual será liderado por el Despacho por medio de la Intendente, señora Silvia Canales y el Comité de Ética de la Sugese. Este programa consta de 6 etapas las cuales se planea cumplir en un año, a saber durante el 2016.

Las etapas comprendidas son las siguientes:

- a. Conformación del Comité de Ética y capacitación.
- b. Diagnóstico ético de la entidad.
- c. Formulación del Código de Ética de la entidad.
- d. Construcción de Compromisos Éticos por áreas organizacionales.
- e. Capacitación y entrenamiento en estrategias Pedagógica y de Comunicación.
- f. Diseño y ejecución del Plan de Mejoramiento para la Gestión Ética.

6. Sobre los programas de Responsabilidad Social

Desde su creación, la Superintendencia ha realizado esfuerzos por gestionar sus labores en concordancia con la responsabilidad social empresarial.

Desde esta óptica, el diseño temprano de procesos automatizados y digitalizados ha permitido hacer una realidad la filosofía de reducción de consumo de papel e impresión innecesaria de documentos. Además del impacto en este rubro, permite un mayor control de los procesos y su trazabilidad.

Por otro lado, en materia ambiental, la Sugese tiene establecida una Política Ambiental Institucional, la cual cuenta con los siguientes principios: promocionar y realizar un manejo responsable de los materiales, mediante su reducción, reutilización, reciclaje y separación; medir y reducir la emisión de gases efecto invernadero; utilizar adecuadamente el recurso hídrico, identificar oportunidades de mejora para disminuir la factura energética.

Para establecer las acciones en concreto a seguir se cuenta con un Comité Verde dentro de la Sugese conformado por un funcionario de cada dependencia, el cual plantea acciones que son acatadas por toda la organización en beneficio del ambiente. Actualmente, se realiza la separación de residuos sólidos, que son llevados a centro de acopio para su debida disposición, así mismo, la organización cuenta con un proveedor de productos para limpieza cuyos productos son amigables con el ambiente.

El Pacto Mundial sobre Ambiente promovido por las Naciones Unidas en el año 2000, pide a las empresas adoptar los principios universales sobre el medio ambiente. Específicamente los principios siete, ocho y nueve indican lo siguiente:

- Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.
- Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Por otra parte la Ley Orgánica del Ambiente, Ley No. 7554 y el Reglamento para la Elaboración de los Programas de Gestión Ambiental Institucional en el Sector Público de Costa Rica pide a las instituciones del estado gestionar instrumentos que para conseguir un ambiente sano y ecológicamente equilibrado.

A partir de los principios del Pacto Mundial sobre Ambiente y la normativa local, la Sugese ha declarado su Política Ambiental la cual persigue, *"... incentivar entre su personal prácticas de sostenibilidad ambiental mediante la ejecución de programas en tal sentido que permitan compartir la filosofía con cliente y otras partes interesadas"*.

A partir de la política la Sugese ha tomado acciones internas en cuanto al uso eficiente de los recursos naturales, el reciclaje y la eficiencia interna para la reducción de la huella de carbono. Particularmente en lo que se refiere a la reducción de la huella de carbono la Sugese ha logrado reducir significativamente el consumo de papel, no solo a partir de concientizar a su personal en cuanto a su uso, sino por medio de la emisión de normativa y el desarrollo de servicios tecnológicos que permiten a las partes interesadas realizar sus trámites electrónicamente sin que para ello se requiera del uso papel. Ejemplo de lo anterior ha sido la emisión del Acuerdo de Firma Digital, el cual exige al supervisado la utilización de la firma digital en todos sus comunicados con la Sugese y el desarrollo de los servicios transaccionales por medio de Sugese en Línea.

En otro ámbito, la Sugese ha sido partícipe del bienestar social, por lo que desde su origen ha contribuido con causas de interés social, gracias a la colaboración voluntaria de todos los

funcionarios de la institución, por lo que se realizan anualmente actividades con diferentes instituciones.