

# Informe Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas N° 9398

## **Superintendencia General de Seguros**

Mayo 2017

---

### **Contenido**

|       |                                 |    |
|-------|---------------------------------|----|
| I.    | PRESENTACIÓN .....              | 2  |
| II.   | OBJETIVOS LEGALES .....         | 2  |
| III.  | RECURSOS INSTITUCIONALES .....  | 3  |
| IV.   | ORGANIZACIÓN .....              | 6  |
| V.    | CUMPLIMIENTO DE METAS .....     | 10 |
| VI.   | COMPROMISOS .....               | 15 |
| VII.  | LIMITACIONES Y OBSTÁCULOS ..... | 19 |
| VIII. | RETOS Y VISIÓN DE FUTURO .....  | 21 |
| IX.   | ANEXOS .....                    | 24 |

---

## I. PRESENTACIÓN

La *Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas*, N°9398 de 28 de setiembre de 2016, en su artículo 1 dispone:

*“ARTÍCULO 1.-Como parte de la obligación constitucional que tienen los funcionarios públicos de rendir cuentas por su labor y en aras de que dicho ejercicio contribuya al mejoramiento continuo en la calidad del accionar estatal, se establece la obligación de los rectores sectoriales, jerarcas ministeriales, de entes descentralizados institucionales y de órganos de desconcentración máxima, de elaborar, publicar y divulgar un informe anual, escrito, de la labor desarrollada por la o las instituciones a su cargo”.*

En cumplimiento de este mandato se presenta el informe de rendición de cuentas de la Superintendencia General de Seguros (Sugese), para el periodo 2016. Este documento se divide en seis secciones: primero se mencionan los objetivos legales y estratégicos de la Sugese; luego se detallan los recursos financieros, humanos y materiales disponibles. En la sección tercera se presenta la estructura organizacional vigente para el periodo de análisis. Las metas trazadas y los resultados obtenidos se analizan en la sección cuarta. Posteriormente se presentan las limitaciones y obstáculos. Finalmente, se indican los retos y objetivos visualizados para el mediano y largo plazo.

## II. OBJETIVOS LEGALES

La *Ley Reguladora del Mercado de Seguros*, Ley N°8653, del 07 de agosto de 2008, dispuso la creación de la Superintendencia General de Seguros (Sugese) como órgano de máxima desconcentración adscrito al Banco Central de Costa Rica (BCCR), bajo la dirección del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif).

La *Ley Reguladora del Mercado de Seguros* establece como objetivo general de la 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.”.*

### III. RECURSOS INSTITUCIONALES

Según el artículo 28 de la Ley Nº 8653 de la *Ley Reguladora del Mercado de Seguros*, se crea la Superintendencia como un órgano de máxima desconcentración adscrito al BCCR, con personalidad y capacidad jurídicas instrumentales; entre otros aspectos, en la ley se menciona que el BCCR sufragará los gastos necesarios para garantizar el correcto y eficiente funcionamiento de la Superintendencia.

La Superintendencia registrará sus actividades por lo dispuesto en esta Ley, sus reglamentos y las demás leyes aplicables. Las normas generales y directrices dictadas por la Superintendencia, serán de observancia obligatoria para las entidades y personas supervisadas.

La Superintendencia es un órgano operacionalmente independiente y responsable en el ejercicio de sus funciones; tiene suficientes poderes, protección legal y recursos financieros para ejecutar las funciones asignadas en la ley y ejercer los poderes correspondientes. Asimismo, debe adoptar una clara, transparente y consistente regulación y supervisión, y debe emplear, entrenar y mantener un equipo de trabajo suficiente con altos estándares profesionales, al cual se le exige confidencialidad en el ejercicio de sus labores.

Al término de 2016, la Sugese tenía bajo su responsabilidad la supervisión las siguientes entidades: 13 compañías aseguradoras, 26 sociedades corredoras de seguros, 27 sociedades agencia de seguros y 84 operadores de seguros autoexpedibles, todas en condición activa<sup>1</sup> a esa fecha.

A su vez, la Sugese tiene dentro de sus funciones las autorizaciones de nuevas entidades, la acreditación de los agentes de seguros y el registro de productos. Durante 2016, se concluyó el proceso de inscripción de cinco nuevas sociedades corredoras, de las cuales cuatro habían sido autorizadas condicionalmente<sup>2</sup> el año anterior y se autorizaron condicionalmente para operar como corredoras dos entidades. El número de agentes inscritos aumentó en 81 y los corredores inscritos en 107 (este incremento corresponden a la emisión de nuevas

---

<sup>1</sup> Al finalizar 2016, se encontraban inscritas 26 sociedades corredoras, 54 sociedades agencia y 95 operadores de seguros autoexpedibles, tanto en condición activa como inactiva. La condición inactiva en el caso de operadoras de seguros autoexpedibles o sociedades agencia significa que no están acreditados por una aseguradora como parte de su canal de intermediación; las sociedades corredoras estarían inactivas si así lo deciden voluntariamente.

<sup>2</sup> Autorizadas Condicionalmente: Entidades que han sido autorizadas, pero cuya entrada en operación está sujeta al cumplimiento de los requisitos dispuestos en los artículos 12 (requisitos previos) y 14 (inscripción) del Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros. Una vez cumplido lo anterior, la compañía se inscribe en el registro correspondiente y puede operar en el mercado.

licencias); y se registraron 10 nuevos operadores de seguros autoexpedibles, a solicitud de cuatro aseguradoras.

Para completar la lista de participantes del mercado de seguros, se debe indicar que al cierre de 2016, se encontraban inscritos un total de 391 corredores de seguros y 1.090 agentes de seguros, activos en ambos casos<sup>3</sup>. A su vez, al finalizar el año se contaba con 664 productos de seguros registrados.

Para la ejecución de sus funciones, la Sugese tiene asignadas un total de 45 plazas, de las cuales cuatro de ellas se encontraban vacantes al finalizar el 2016, como se observa en el Cuadro 1.

**CUADRO 1**  
Superintendencia General de Seguros  
**Plazas vacantes**

| Clasificación                            | Código de ubicación | Dependencia              | Estado                   |
|------------------------------------------|---------------------|--------------------------|--------------------------|
| Intendente                               | 24-15-10-10-09      | Despacho                 | Nombramiento por definir |
| Supervisor 2                             | 24-05-10-10-16      | División Supervisión     | En proceso contratación  |
| Asistente Servicios Institucionales 2    | 24-01-10-20-05      | Comunicación y Servicios | Vacante                  |
| Asistente de Servicios Institucionales 1 | 24-01-10-20-09      | Comunicación y Servicios | Vacante                  |

Importante mencionar que el 87% del personal es profesional, de ahí que la mayor parte del presupuesto se destina al rubro de remuneraciones, y que en conjunto con la partida de “servicios”, en donde se incluye el pago de los servicios administrativos que recibe la Sugese por parte del BCCR, alcanzan un 99,1% del presupuesto total ejecutado, lo que significa en términos absolutos ¢3.813,12 millones. El remanente de ¢35,57 millones obedece a la ejecución de las otras partidas presupuestarias “materiales y suministros”, “Bienes duraderos” y “Transferencias corrientes”.

En el Cuadro 2 se presenta el presupuesto de la Superintendencia, con su respectiva ejecución, para el período 2016.

---

<sup>3</sup> Al cierre de 2016, el total de intermediarios (personas físicas) inscritos fue de 493 corredores de seguros y 2.083 agentes de seguros, tanto activos como en condición inactiva, estos últimos significa que no están acreditados por ninguna aseguradora, en el caso de los agentes de seguros o de ninguna corredora, en el caso de los corredores de seguros.

**CUADRO 2**  
**Superintendencia General de Seguros**  
**Ejecución presupuestaria 2016**

| Partida presupuestaria              | Presupuesto              | Gasto 2016               | Porcentaje de ejecución |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Remuneraciones                      | ¢1,567,027,764.00        | ¢1,399,925,313.51        | <b>89%</b>              |
| Servicios Generales                 | ¢372,358,194.21          | ¢309,118,384.57          | <b>83%</b>              |
| Servicios Consultorías *            | ¢2,238,856,617.00        | ¢2,104,678,561.15        | <b>94%</b>              |
| Materiales y suministros            | ¢9,332,109.00            | ¢6,477,930.17            | <b>69%</b>              |
| Bienes duraderos                    | ¢2,021,798.44            | ¢2,021,798.44            | <b>100%</b>             |
| Transferencias corrientes           | ¢62,850,457.59           | ¢27,067,193.40           | <b>43%</b>              |
| Sumas sin asignación presupuestaria | ¢141,509,322.70          | ¢0.00                    | <b>0%</b>               |
| <b>Total</b>                        | <b>¢4,393,956,262.94</b> | <b>¢3,849,289,181.24</b> | <b>87.6%</b>            |

(\*) Servicios consultorías contempla los gastos administrativos cobrados por el BCCR a la Sugese, representando un 96% del monto indicado.

Una de las partidas más relevantes del presupuesto y ejecución presupuestaria de Sugese es la de “servicios”. Entre otros rubros, contempla recursos destinados a la contratación de los servicios comerciales y financieros, gestión y apoyo, actividades de capacitación y el pago de gastos administrativos al BCCR, de las cuales se detalla lo siguiente:

- En las cuentas del subgrupo de “Servicios comerciales y financieros (1.03)”, se incluyen los servicios de información que corresponden a la publicación en medios escritos, campañas informativas, así como los servicios de impresión, encuadernación y otros. Para el período en estudio, se ejecutó en dicha partida presupuestaria un 95,78%, de los recursos presupuestados.
- Al considerar la partida de Servicios de gestión y apoyo, se incluyó en la subpartida de servicios en ciencias económicas y sociales (consultorías), ¢2.238,86 millones. Se ejecutó un 94%, del monto presupuestado, lo cual representa en términos absolutos ¢2.104,68 millones. El 95,67% de este monto corresponde al pago de los gastos administrativos al BCCR por ¢2.013,54 millones.
- La cuenta Actividades de capacitación tiene un porcentaje de ejecución del 56,5%, que en términos absolutos es ¢48,52 millones. Entre otros, se realizaron 48 cursos de capacitación de diferentes temas y 9 procesos de inscripción a seminarios en el exterior. De igual forma contempla los recursos destinados al alquiler de equipo,

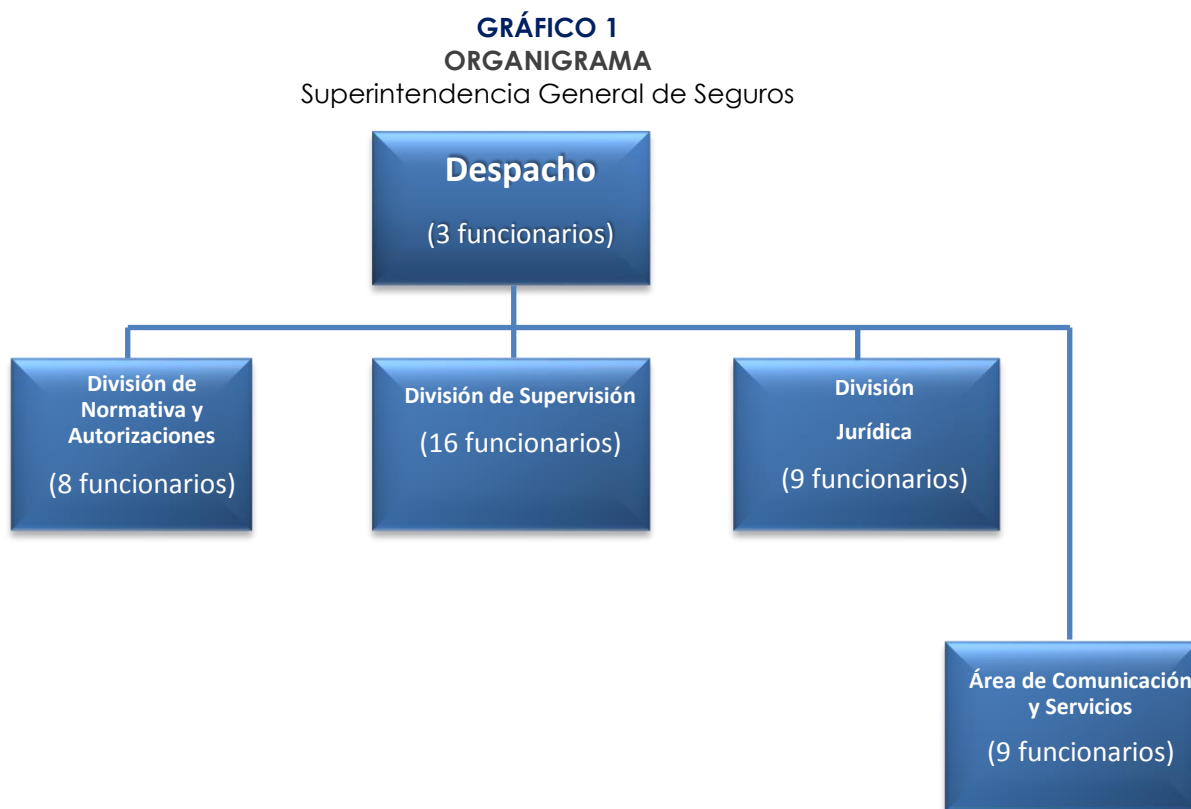
sala, alimentación para algunos eventos de capacitación y la contratación de instructores.

Por otra parte, se tiene que la partida de materiales y suministros tuvo una ejecución general del 69%, correspondiendo en términos absolutos a \$6,48 millones, los cuales incluyen los gastos erogados por la compra de útiles, materiales, artículos y todo suministro que tenga como característica principal una corta duración. Se estima que los artículos adquiridos son consumidos en el lapso de un año, y contribuyen al desarrollo de las actividades y labores de cada día de la oficina. Dentro de éstos se incluyen los gastos erogados y presupuestados, como por ejemplo; tintas, pintura y diluyentes, materiales y útiles de oficina, limpieza, resguardo y seguridad, productos de papel, entre otros.

## IV. ORGANIZACIÓN

### a. Organigrama

El gráfico 1 muestra la estructura organizacional de la Superintendencia.



## **b. Descripción de las diferentes áreas de trabajo**

A continuación se presenta una breve descripción de las funciones y responsabilidades de cada una de las dependencias que conforman la estructura organizacional de la Sugese.

### **Despacho de la Superintendencia**

**Objetivo:** tiene a su cargo planificar, dirigir y coordinar todas aquellas actividades relacionadas con la organización, funcionamiento y coordinación de las dependencias de la Institución, con apoyo de las leyes, reglamentos y resoluciones del Conassif.

#### **Dependencias adscritas:**

#### **Áreas de staff:**

##### ***Aseguramiento de la Calidad***

Objetivo: asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Sugese promueva la mejora continua de los procesos, la satisfacción del cliente y esté soportado por un sistema documental confiable.

#### **Divisiones:**

##### ***División Asesoría Jurídica***

Objetivo: asesorar en materia jurídica a la Sugese en el ejercicio de sus labores, de forma oportuna, con los atributos establecidos para cada producto.

Resolver las denuncias y consultas presentadas ante la Superintendencia por consumidores de seguros, de forma oportuna, con los atributos establecidos para cada producto. Igualmente, supervisar la conducta de los participantes en el mercado, en materia de protección de los derechos de los consumidores, de conformidad con las competencias otorgadas por ley a la Superintendencia. Lo anterior, mediante la aplicación de las acciones administrativas correspondientes, con los atributos establecidos para cada producto.

##### ***División de Normativa y Autorizaciones***

Objetivo: proponer las normas y disposiciones legales que regulan la organización, funcionamiento y operación del mercado de seguros, así como valorar y recomendar las resoluciones de autorización y registro que se soliciten para la operación y funcionamiento por parte de los participantes del Mercado de Seguros. Además, coadyuva al Despacho de la Superintendencia a planificar, dirigir, coordinar y controlar la planificación estratégica de la Institución, en particular la actualización permanente del modelo de supervisión del mercado de seguro.

***División de Supervisión***

Objetivo: supervisar de manera eficaz y eficiente el mercado de seguros, apegados a los mejores estándares y prácticas internacionales.

**Áreas de apoyo:*****Área de Comunicación y Servicios***

Objetivo: proveer bienes y servicios, de forma eficiente en apego a los requerimientos y normas que rigen los procesos internos de compras, necesarios para el desarrollo de la institución y el fortalecimiento de la comunicación con los consumidores de seguros y la sociedad.

Asimismo, tiene a su cargo la formulación de planes y presupuestos institucionales, así como su ejecución, seguimiento y evaluación.

**c. Plazas por tipo de puesto**

En el Cuadro 3 se indican los recursos humanos con que cuenta la Sugese, donde se detalla la composición por actividad ocupacional de las 41 plazas ocupadas, además del salario promedio mensual de éstas, al 31 de diciembre de 2016. Adicionalmente, se describen las cuatro plazas vacantes a esa fecha. Cabe indicar que además de las 41 plazas ocupadas, la Sugese contó, al finalizar el 2016, con dos plazas en calidad de préstamo por parte del BCCR, asignadas al área de Supervisión; estas plazas para fines presupuestarios se incluyen en el pago de servicios que se hace al BCCR y no en el presupuesto de remuneraciones de la Superintendencia.

**CUADRO 3**  
 Superintendencia General de Seguros  
**Recursos humanos**  
 Al 31 de diciembre de 2016

| Actividad Ocupacional                             | Plazas ocupadas  | Plazas vacantes | Salario promedio mensual |
|---------------------------------------------------|------------------|-----------------|--------------------------|
| <b><u>TOTAL</u></b>                               | <b><u>41</u></b> | <b><u>4</u></b> |                          |
| <b><u>Despacho</u></b>                            |                  |                 |                          |
| Superintendente                                   | 1                |                 | 9.541.571                |
| Intendente                                        |                  | 1               | 7.027.783                |
| Profesional Gestión Bancaria 3                    | 1                |                 | 1.614.141                |
| <b><u>División Normativa y Autorizaciones</u></b> |                  |                 |                          |
| Director de División                              | 1                |                 | 4.704.020                |
| Ejecutivo de área                                 | 1                |                 | 1.991.678                |
| Profesional Gestión Bancaria 3                    | 6                |                 | 1.614.141                |
| <b><u>División de Supervisión (*)</u></b>         |                  |                 |                          |
| Director de División                              | 1                |                 | 4.704.020                |
| Supervisor Principal                              | 3                |                 | 1.991.678                |
| Supervisor 2                                      | 10               | 1               | 1.614.141                |
| Supervisor TI                                     | 1                |                 | 1.614.141                |
| <b><u>División Jurídica</u></b>                   |                  |                 |                          |
| Director de División                              | 1                |                 | 4.704.020                |
| Profesional Gestión Bancaria 4                    | 2                |                 | 1.991.678                |
| Profesional Gestión Bancaria 3                    | 5                |                 | 1.614.141                |
| Profesional Gestión Bancaria 2                    | 1                |                 | 1.317.043                |
| <b><u>Área Comunicación y Servicios</u></b>       |                  |                 |                          |
| Profesional Gestión Bancaria 4                    | 1                |                 | 1.991.678                |
| Profesional Gestión Bancaria 3                    | 2                |                 | 1.614.141                |
| Técnico Servicios Institucionales 2               | 1                |                 | 750.061                  |
| Asistente Servicios Institucionales 2             | 3                | 1               | 537.234                  |
| Asistente Servicios Institucionales 1             |                  | 1               | 497.181                  |

(\*) No incluye dos plazas de supervisor 2, prestadas por el BCCR.

## V. CUMPLIMIENTO DE METAS

### a. Plan Nacional de Desarrollo

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 (PND), la Sugese forma parte del sector Hacienda Pública, Monetario y Supervisión Financiera y del programa “Fortalecimiento de regulación y supervisión microprudencial”, cuya meta es lograr al 2018 un 100% de aplicación de la supervisión basada en riesgo a las entidades supervisadas por Sugese.

Los principales resultados del sector en el 2016, según la programación del PND están relacionados directamente con las entregas del proyecto estratégico “*Modelo de evaluación de riesgos de aseguradoras*” y se resumen a continuación:

1. Evaluación de seis aseguradoras bajo la metodología de “*Supervisión Basada en Riesgos*”, denominadas “*piloto*”, con las cuales se implementó y determinó la metodología que utilizaría la Superintendencia para la evaluación cualitativa de las entidades supervisadas. Para estas entidades se cuenta con una matriz de riesgos, que incluye las actividades significativas, la evaluación del riesgo inherente y de las actividades del control y la determinación del riesgo neto y del riesgo compuesto, lo cual permite la calificación de la entidad y definir las medidas de actuación.
2. Definición de la metodología de supervisión bajo el enfoque de supervisión basado en riesgos, mediante la elaboración del marco conceptual y las guías internas de supervisión.
3. Definición de los procedimientos de trabajo de la Superintendencia bajo el enfoque de supervisión basado en riesgos, los cuales forman parte de Sistema de Gestión de la Calidad, con los cuales la División de Supervisión de la Superintendencia realizará sus labores con las entidades supervisadas, a partir del 2017.
4. Desarrollo de la normativa necesaria para la implementación del modelo de supervisión basada en riesgos, la cual al 31 de diciembre de 2016, se encontraba en consulta del medio, según fue aprobado por el Conassif. La normativa está constituida por dos reglamentos: *Marco Integral de Supervisión de Seguros y Normativa de Gestión de Riesgos*, así como la modificación del *Reglamento sobre la Solvencia de Entidades de Seguros y Reaseguros y el Reglamento de Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por Sugese*.
5. Capacitación del personal de la Sugese en el nuevo enfoque de supervisión, lo cual será complementado por las actividades de lanzamiento sobre el nuevo modelo de supervisión, programadas para el 2017. Entre las actividades de lanzamiento se contemplan las siguientes para el 2017: presentación a la industria de las propuestas normativas, capacitación a los funcionarios de la Sugese y a la industria sobre gobierno corporativo y visita a todas las juntas directivas de las aseguradoras para presentar el nuevo enfoque de supervisión y las propuestas normativas.

6. Elaboración de propuesta sobre la organización que debe tener la División de Supervisión bajo el nuevo enfoque, la cual fue presentada a las autoridades del Conassif y del BCCR. Si bien la propuesta no fue implementada por razones ajenas a la Superintendencia<sup>4</sup>, sí se logró dotar a la división de supervisión de 4 plazas adicionales, provenientes de otras dependencias del Grupo Banco Central, que le permitirá implementar, en el corto plazo, el nuevo modelo de supervisión.

Lo anterior permitió ubicar el indicador del PND en un 46% para el periodo 2015-2018, que conlleva un logro del 92% de la meta definida para el 2016<sup>5</sup>. Como se comentó anteriormente, las entregas del proyecto para la implementación de la supervisión basada en riesgo fueron cumplidas de acuerdo con lo programado y a la fecha están en trámite las reformas normativas necesarias para la implementación del modelo a todo el sector<sup>6</sup>. Por lo tanto, la meta se catalogó como “cumplida”, según los parámetros de evaluación del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).

#### b. Plan Estratégico

El ejercicio estratégico de la Sugese consiste en la elaboración de planes quinquenales, que son revisados cada año y a los cuales se da seguimiento mensual y semestral, mediante informes periódicos y reuniones de seguimiento. El último plan estratégico, fue aprobado en junio de 2013, para el periodo 2014-2018.

El Plan Estratégico 2014-2018 establece como objetivos estratégicos para el desarrollo y consolidación del mercado de seguros, los siguientes:

- a. **Supervisión:** avanzar en el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales de seguros.
- b. **Educación e inclusión:** mejorar el conocimiento y acceso al seguro.
- c. **Excelencia Operacional:** brindar los servicios que competen a la Superintendencia en forma oportuna y eficiente.

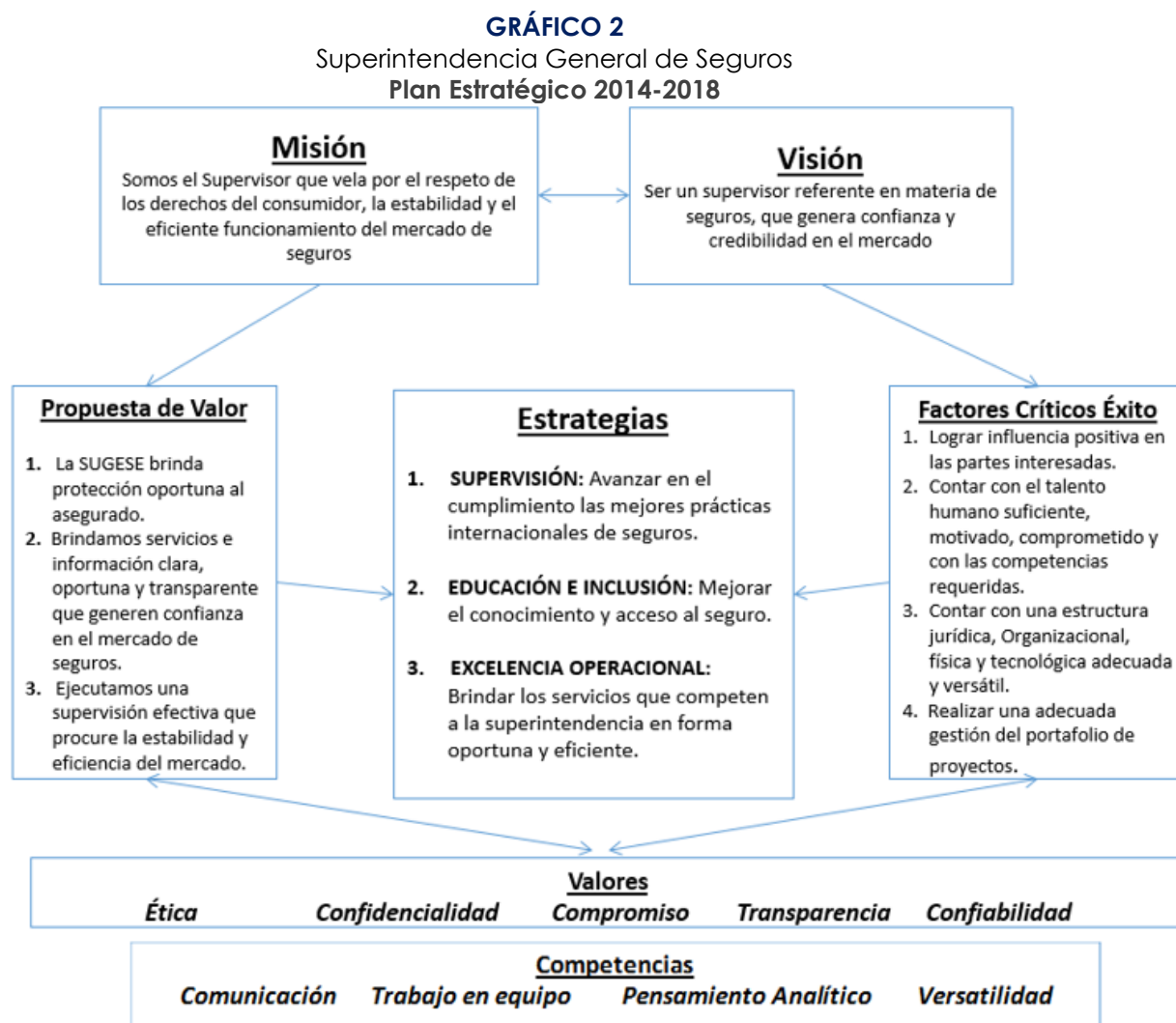
---

<sup>4</sup> El Banco Central detuvo todo proceso de reorganización de las superintendencias, pues se inició un estudio integral de reorganización del Banco Central y de sus órganos desconcentrados.

<sup>5</sup> El Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 contempla metas anuales para todos el periodo, en particular se estableció como meta anual para 2016, el alcanzar un 50% de aplicación de la Supervisión Basada en Riesgos (SBR) a las entidades supervisadas por la Sugese, al respecto la Sugese logró un 92%.

<sup>6</sup> Se elaboró la normativa necesaria para la implementación del Modelo de Supervisión Basada en Riesgos, la cual al 31 de diciembre de 2016, se encontraba en consulta del medio, según fue aprobado por el Conassif. La normativa está constituida por dos reglamentos: *Marco Integral de Supervisión de Seguros y Normativa de Gestión de Riesgos*, así como la modificación del *Reglamento sobre la Solvencia de Entidades de Seguros y Reaseguros* y el *Reglamento de Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por Sugese*.

El resumen de los diferentes elementos del Plan Estratégico 2014-2018, se presenta en el siguiente esquema:



En este plan cada objetivo estratégico tiene asociadas acciones estratégicas para su logro y éstas, a su vez, proyectos. Por lo tanto, el alcance de los objetivos estratégicos se encuentra en función del estado, etapa, cumplimiento de cronogramas y perspectivas de los proyectos que conforman del Portafolio Institucional de Proyectos.

Al igual que en años anteriores, en el 2016 se hizo una revisión y actualización del Plan Estratégico 2014-2018. En particular se revisó, actualizó y alineó el Portafolio Institucional de Proyectos, con el objetivo de gestionar los recursos disponibles para los siguientes dos años. Durante 2016, la Sugese trabajó en el desarrollo y puesta en marcha de los proyectos estratégicos que se comentan a continuación y se detallan en los anexos 1 y 2.

Durante 2016, se concluyó el proyecto de “Modelo de Evaluación de Riesgos de las Aseguradoras”, mediante el cual se desarrolló la metodología de supervisión de la Sugese, bajo el enfoque de supervisión basada en riesgos (SBR), comentado en el apartado previo de esta sección, el cual incluyó la definición del marco conceptual de la metodología, la normativa necesaria para su implementación, los procedimientos de trabajo de supervisión, la capacitación de los funcionarios de la Sugese y una propuesta de organización de la Superintendencia. La ejecución de este proyecto ha permitido a la Sugese desarrollar un modelo de supervisión para entidades aseguradoras, apegado a los mejores estándares de supervisión vigentes, el cual aplicará todo el sector aseguradora a partir de 2017.

Adicionalmente, se concluyeron los siguientes proyectos ligados al objetivo estratégico de excelencia operacional y que a la vez forman parte del programa de Mejora Regulatoria promovido por el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC), mediante los cuales se simplificaron y automatizaron los siguientes trámites llevados a cabo por la Sugese, haciendo uso de su plataforma transaccional *Sugese en Línea*<sup>7</sup>:

- *Servicio de Disciplina del Mercado*: automatización de la atención de quejas y reclamaciones de los asegurados ante la Superintendencia.
- *Servicio de Registro de Intermediarios Personas físicas (RIF)*: servicio que permite las entidades aseguradoras y sociedades corredoras tramitar las solicitudes de licencia y acreditación de sus intermediarios pertenecientes a sus canales de comercialización.

Adicionalmente, la Superintendencia en el 2016 trabajó en los siguientes proyectos, cuya finalización está prevista para los próximos años y que se detallan en el Anexo 2:

- *Modificación del requerimiento de capital de riesgo catastrófico*: para establecer una provisión técnica y redefinir los requerimientos de capital para las coberturas de terremoto y erupción volcánica ofrecidas por las aseguradoras, considerando para ello las características del bien y su ubicación geográfica.
- *Inclusión y acceso al seguro de poblaciones*: proyecto que forma parte del objetivo de educación e inclusión, que busca cambios regulatorios con el fin de crear las condiciones para promover un mercado más inclusivo, en particular en segmentos identificados como insuficientemente atendidos por el mercado de seguros.
- *Sistema interno de gestión (SIG)*: El objetivo de este proyecto es brindar un enfoque integral a la implementación del Sistema Interno de Gestión de la Superintendencia, para un mejor cumplimiento y gestión de sus procesos.

---

<sup>7</sup> Nombre de la plataforma de negocios o portal Web de la SUGESE que opera sobre Internet, por medio de la cual la institución mantiene una relación directa con los participantes que se benefician de los servicios que brinda la SUGESE mediante este portal.

- *Servicio de atención de consultas:* forma parte del objetivo de “Excelencia Operacional” y del programa de Mejora Regulatoria del MEIC, el servicio permite simplificar y automatizar el trámite de atención de consultas y de certificaciones y constancias gestionadas ante la Superintendencia.
- *Expediente de supervisión:* también parte del objetivo de excelencia operacional, de la estrategia de mejora de procesos, cuyo objetivo específico es contar con un sistema para estructurar la documentación de todos los procesos de supervisión de las entidades aseguradoras

### c. Plan Operativo

El desempeño de la gestión institucional se mide a través de la utilización de los siguientes indicadores:

**CUADRO 4**  
Superintendencia General de Seguros  
**Indicadores Operativos**

| Indicador                                        | Definición                                                                                                   | INDICADORES OPERATIVOS<br>(institucionales y por meta)                                      | BANDAS (PARÁMETROS) |                                 |                                |               | RESULTADO 2016 |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------|----------------|
|                                                  |                                                                                                              |                                                                                             | E                   | MB                              | B                              | M             |                |
| <b>Eficacia y Oportunidad (IEO)</b>              | Porcentaje de trabajos programados que se realizaron, por meta e institucional                               | $\frac{\text{Trabajos planificados realizados}}{\text{Trabajos planificados}} \times 100\%$ | IEO $\geq 85\%$     | $80\% \leq \text{IEO} < 85\%$   | $75\% \leq \text{IEO} < 80\%$  | IEO $< 75\%$  | <b>93,73%</b>  |
| <b>Eficacia con Trabajos Adicionales (IETA)</b>  | Porcentaje de trabajos realizados (programados y no programados) con respecto a los programados planificados | $\frac{\text{Q Trabajos realizados}}{\text{Q Trabajos planificados}} \times 100\%$          | IETA $\geq 100\%$   | $90\% \leq \text{IETA} < 100\%$ | $80\% \leq \text{IETA} < 90\%$ | IETA $< 80\%$ | <b>99,14%</b>  |
| <b>Ejecución de Trabajos (IET)</b>               | Desviación del porcentaje de realización del trabajo con respecto al programado.                             | Porcentaje de ejecución planificada del trabajo – Porcentaje de ejecución real del trabajo  | IET $< 15\%$        | $15\% \leq \text{IET} < 25\%$   | $25\% \leq \text{IET} < 35\%$  | IET $< 35\%$  | <b>-5,41%</b>  |
| <b>Trabajos no programables realizados (TNP)</b> | Trabajos programables no realizados                                                                          | # de trab. no programables realizados                                                       | N/A                 | N/A                             | N/A                            | N/A           | <b>0,00%</b>   |

El resultado de la gestión desarrollada por la Sugese se presenta, en términos genéricos, por medio de la ejecución de los trabajos programables (planificación agregada) y labores no programables.

La planificación agregada considera los trabajos programados inicialmente en el Plan Operativo Institucional (POI), por cada una de las dependencias de la Sugese, según se estima en el periodo de formulación presupuestaria. Posteriormente, para la evaluación del cumplimiento del POI, se consideran, además de la “Planificación Agregada”, aquellos trabajos tipo “no programado” que tuvieron que desarrollarse durante el año y responden a la atención de solicitudes o requerimientos que no son previsibles, de clientes internos o externos de la Sugese.

En relación con el cumplimiento del POI durante 2016, se realizaron 69,36 trabajos de los 74 inicialmente programados, lo cual arroja un nivel de eficacia de 93,73% que se cataloga como “Excelente”. Por otro lado, en lo que respecta al indicador del nivel de trabajos realizados, que contempla tanto los programados y los no programados, en relación a los trabajos planificados inicialmente, se obtiene indicador con un resultado de 99,14%, lo cual se cataloga como “Muy Bueno”.

## VI. COMPROMISOS

### a. Créditos asumidos

No aplica para la Sugese.

### b. Modificaciones salariales acordadas

La Sugese está sometida a la Política Salarial del BCCR; por esta razón, para el año 2016, la Superintendencia, a solicitud del BCCR realizó la modificación presupuestaria #2, con el objetivo de cumplir con lo señalado en las Políticas sobre Gestión Presupuestaria, y de conformidad con la política salarial del BCCR que indica lo siguiente: *“5.3. Si existiera sobrante entre lo provisionado para el pago de incrementos salariales y el porcentaje real de incremento salarial, una vez definido el incremento para el año, también deberá congelarse, para lo cual la División Administrativa realizará los cálculos pertinentes y comunicará a la División Gestión y Desarrollo el trámite de modificación”.*

Por esta razón, en dicha modificación se trasladó, a la partida presupuestaria 9 02 01 *Sumas libres sin asignación presupuestaria*, un monto de \$141,509,322.66, lo cual quedó aprobado por el Conassif mediante el artículo 9, del acta de la sesión 1299-2016, celebrada el 29 de noviembre del 2016.

### c. Procesos de contratación iniciados y adjudicados

En el siguiente cuadro se presentan las contrataciones iniciadas y adjudicadas en el 2016:

**CUADRO 5**  
Superintendencia General de Seguros  
**Contrataciones Iniciadas y adjudicadas**  
2016

| Cuenta  | Nombre                                        | Artículo                                                                                                                                         | Costo en colones  |
|---------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1 04 04 | Servicios en ciencias Económicas y Sociales   | Asesoría Supervisión basada en riesgo                                                                                                            | ¢55,569,220.71    |
|         |                                               | Estudio de Mercado                                                                                                                               | ¢13,200,000.00    |
|         |                                               | Medición de campaña publicitaria                                                                                                                 | ¢5,550,000.00     |
|         |                                               | Auditoría Externa de Certificación de la Norma ISO-9001-2008                                                                                     | ¢2,012,472.00     |
|         |                                               | Consultoría en comunicación, mercadeo social, educación, monitoreo especializado y análisis de informaciones relacionadas con el tema de seguros | ¢14,802,222.20    |
|         |                                               | Servicios Administrativos prestados por BCCR                                                                                                     | ¢2,013,544,646.23 |
| 5 01 06 | Equipo sanitario, laboratorio e investigación | lámpara cuello ganso (2) (consultorio médico)                                                                                                    | ¢488,000.00       |
|         |                                               | Mesa auxiliar de metal (consultorio médico)                                                                                                      | ¢240,690.00       |
|         |                                               | Balanza (consultorio médico)                                                                                                                     | ¢237,300.00       |
|         |                                               | Armario Metálico medicamentos y suministros (consultorio médico)                                                                                 | ¢155,036.00       |
| 5 01 99 | Maquinaria y equipo diverso                   | Cargador de baterías de radio de comunicación (brigada)                                                                                          | ¢135,600.00       |
|         |                                               | Refrigeradora (consultorio médico)                                                                                                               | ¢113,361.60       |
|         |                                               | Extractor de leche materna eléctrico (consultorio médico)                                                                                        | ¢103,810.84       |
|         |                                               | Dispensador de agua (consultorio médico)                                                                                                         | ¢548,000.00       |
| Total   |                                               |                                                                                                                                                  | ¢2,106,700,359.58 |

#### d. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas

Al finalizar 2016, la Sugese mantenía abiertos los procesos o demandas judiciales que se presentan en el cuadro 5.

**CUADRO 6**  
 Superintendencia General de Seguros  
**Procesos o demandas Judiciales**  
 Al 31 de diciembre de 2016

| N° de expediente           | Descripción de la demanda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Estado de la demanda                                                                                                                             | Estimación del costo de demanda      |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>16-002354-0173-LA-3</b> | <b>PARTES:</b> Sugese contra Gustavo Enrique Solís Vega<br>Proceso Ordinario de Cobro de Preaviso.<br>El proceso pretende cobrar al señor Solís el monto del preaviso que quedó pendiente al momento de su salida de la Superintendencia.                                                                                                                                                                                                                                         | El 16 de diciembre el demandado presenta la contestación de la demanda.                                                                          | ¢1,398,921.91 más intereses y costas |
| <b>16-002550-1027-CA</b>   | <b>PARTES:</b> Andrea Milgram Zonzinski contra Sugese y Pan American Life Insurance de Costa Rica, S.A.<br>Proceso de Conocimiento.<br>Los demandantes pretenden el pago de daños morales por la muerte de su hijo a raíz de un incumplimiento contractual por parte de Panamerican Life Insurance de Costa Rica, S.A., más el daño causado por una presunta falta de fiscalización por parte de Sugese del contrato ofrecido por Pan American Life Insurance de Costa Rica, S.A. | El 04 de noviembre se contesta la demanda mediante oficio SGS-DES-O-1709-2016.<br>No se registran más movimientos durante noviembre y diciembre. | \$300,000.00                         |
| <b>15-000399-0220-CI-3</b> | <b>PARTES:</b> Vista Sociedad de Fondos de Inversión S.A. contra Sugese.<br><br>Proceso de Reajuste en el Precio de Arrendamiento.<br><br>La intención del proceso es solicitar un peritaje por medio del juzgado para corroborar la imperiosidad de aumentar el monto de alquiler del edificio ocupado por la Sugese                                                                                                                                                             | El 15 de noviembre se fija perito para la valoración de la propiedad previa a la audiencia.                                                      | \$98,416.00                          |

| N° de expediente           | Descripción de la demanda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Estado de la demanda                                                                                                                                                             | Estimación del costo de demanda            |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>12-004742-1027-CA-4</b> | <p><b>PARTES:</b> Agentes de Seguros versus Instituto Nacional de Seguros INS y Sugese.</p> <p>Proceso de conocimiento establecido por un grupo de agentes de seguros del INS, contra el INS y la Sugese; para que se decrete la nulidad de la directriz del INS G-3152-2088 del 10 de diciembre de 2008, que ordenó a la División Técnico Comercial, pagar la comisión de intermediario, sobre la prima, exceptuando de ese rubro el 4% correspondiente al financiamiento del cuerpo de bomberos y se condene a la SUGESE por no cumplir con sus funciones.</p> | Tribunal homologa acuerdos entre varios agentes e INS, Para el 31 de diciembre, perito no había entregado informe para continuar con los casos en los que no se llega a acuerdo. | Inestimable                                |
| <b>13-000764-1028-CA</b>   | <p><b>PARTES:</b> Rogelio Fernández versus Sugese.</p> <p>Ejecución de sentencia constitucional N° 8660-2013 veintiocho de junio de 2013.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | A espera de sentencia.                                                                                                                                                           | ¢100,000.00 producto de costas procesales. |

#### e. Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos

El cuadro 7 muestra el detalle de los viajes al exterior realizados por los puestos gerenciales de la Institución durante 2016.

**CUADRO 7**  
Superintendencia General de Seguros  
**Viajes al Exterior de Puestos Gerenciales**  
Año 2016

| Nombre funcionario | Cargo           | Destino        | Nombre capacitación                                                                                                                                                                            |
|--------------------|-----------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tomas Soley Pérez  | Superintendente | Brasil         | Participación XXVII Asamblea Anual de ASSAL, XVII Conferencia sobre Regulación y Supervisión de Seguros.                                                                                       |
| Tomas Soley Pérez  | Superintendente | Estados Unidos | Participación en la Conferencia " <i>Insurance Supervisión in the Americas</i> ".                                                                                                              |
| Tomas Soley Pérez  | Superintendente | Paraguay       | Participación en las reuniones del Comité de la IAIS y en la <i>XXIII Conferencia Anual de la IAIS, a realizarse en Asunción Paraguay</i>                                                      |
| Tomas Soley Pérez  | Superintendente | Francia        | Participación en la sesión del Comité de Gobierno Corporativo ( <i>Corporate Governance Committee</i> ), organizada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). |

| Nombre funcionario           | Cargo                                               | Destino        | Nombre capacitación                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ana Patricia Vargas Castillo | Director Departamento de Supervisión                | Estados Unidos | Participación en el Colegio de Supervisores Pan-American Life Group y visita a la casa matriz de Pan-American Insurance,                                                                    |
| Ana Patricia Vargas Castillo | Director Departamento de Supervisión                | Canadá.        | Participación " <i>Core Curriculum for Certificate Course for Financial Supervisor</i> ."                                                                                                   |
| Celia González Haug          | Director Departamento de Normativa y Autorizaciones | Brasil         | Participación XXVII asamblea anual de ASSAL, XVII Conferencia sobre Regulación y Supervisión de Seguros                                                                                     |
| German Rodríguez Aguilar     | Directo Departamento de Asesoría Jurídica           | Francia        | Participar en la reunión del <i>Task Force on Insurance Statistics</i> el día 07 de diciembre de 2016 en París, Francia y en la reunión del Comité de Seguros y Pensiones Privadas de OCDE. |

## VII. LIMITACIONES Y OBSTÁCULOS

En el 2016, la Sugese obtuvo el Premio Nacional de Calidad en la Gestión Pública, categoría plata, en su V edición, promovido por el Ministerio de Planificación y Política Económica y la Dirección General del Servicio Civil, con el objetivo “Estimular la adopción de prácticas de excelencia en el Sector Público, que permitan un mejoramiento continuo conforme al Modelo de Excelencia en la Gestión”. Además, en el 2015 tuvo un resultado de un 93,1 % en el Índice de Gestión Institucional que elabora la Contraloría General de la República (CGR), ubicándose en la posición número 8 de todas las entidades valoradas por el ente contralor en ese periodo y en el primer lugar de las instituciones supervisoras del sistema financiero. No obstante lo anterior, tanto interna como externamente se han identificado oportunidades de mejora para la institución, las cuales se reseñan a continuación.

El premio evaluó a la organización en siete criterios: Liderazgo, Planificación Estratégica, Orientación a la Ciudadanía, Medición, Análisis y Gestión del Conocimiento, Orientación hacia el Talento Humano, Gestión de Procesos y Resultados y en su informe de retroalimentación se identificaron trece oportunidades de mejora, para las cuales la Superintendencia definirá en el 2017 planes de acción para empezar a solventarlas.

Adicionalmente, a continuación se describen algunas limitaciones y obstáculos identificados internamente durante el 2016; el primer grupo fue identificado durante la revisión del plan estratégico y apunta a elementos que podrían afectar el logro de los objetivos estratégicos y el segundo se determinaron durante la evaluación de riesgos institucional, por lo que pueden afectar tanto labores estratégicas como operativas.

Según la revisión del Plan Estratégico para el período 2014-2018, se determinaron como debilidades y amenazas para su consecución las siguientes:

- a. Limitada capacidad instalada para el desarrollo simultáneo de actividades estratégicas y operativas, lo que obliga a una estricta priorización para la realización de los proyectos.
- b. Débil comunicación y coordinación entre divisiones, para lo cual se tomaron medidas específicas durante el 2016.
- c. Deficiente comunicación externa.
- d. Restricciones presupuestarias que pueden afectar el logro de objetivos estratégicos.
- e. Partes interesadas con poco conocimiento o formación en seguros que pueda repercutir negativamente.

Pese a lo anterior, la Superintendencia cumple satisfactoriamente con su objetivo general y funciones, asimismo, mediante la ejecución de los proyectos estratégicos y medidas específicas ha logrado gestionar las debilidades indicadas.

Por otra parte, la Sugese es sujeto de fiscalización por parte de la CGR, bajo la aplicación de la *Ley General de Control Interno* N°8292, la cual establece la administración de riesgos como una de las actividades de control que deben ser realizadas por toda institución pública. Dicho proceso 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.

En cumplimiento de lo anterior y en concordancia con la normativa dictada por la CGR y el Conassif, se incluye la administración de riesgos institucional en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), predefiniendo que la valoración de riesgo sea parte integral del Sistema, en el entendido de que tanto el SGC, como en particular la evaluación de riesgo, deben ayudar al cumplimiento de los objetivos de la entidad y las disposiciones de la *Ley de Control Interno*.

De esta forma, en el último trimestre del 2016, se llevó a cabo la evaluación de riesgo institucional en la que se obtuvo una calificación en la región del mapa de riesgo considerada como normal, según la metodología aprobada por el Conassif y los procedimientos internos de la Sugese.

No obstante, se identificaron algunos factores de riesgo individuales, que si bien no modifican la calificación de riesgo global de la institución, ameritaron la propuesta de planes de acción a ejecutar a partir de 2017, como los son los siguientes:

- a. Adecuación de infraestructura tecnológica, con el fin de continuar el proceso para que la tecnología de la información y la automatización coadyuve a disminuir y controlar los riesgos asociados a personas, procesos y manejo de la información.
- b. Proseguir con la contratación de las plazas requeridas por la División de Supervisión según el estudio de cargas de trabajo y revisión de estructura organizacional

realizado con el apoyo de la Dirección de Gestión Desarrollo del Banco Central de Costa Rica.

## VIII. RETOS Y VISIÓN DE FUTURO

El mercado de seguros ha mostrado un desarrollo y dinamismo importante desde la apertura, tanto si se observa el crecimiento de las primas y la atención de siniestros, como el número de participantes en el sector. El crecimiento anual promedio del sector, medido por primas, en el periodo 2008-2016, se situó en un 9%, un porcentaje superior a la evolución de los precios internos y a la producción en ese lapso. Como se comentó, al término de 2016, el mercado de seguros costarricense contaba, en condición activa, con trece aseguradoras, 26 sociedades corredoras de seguros y 27 sociedades agencia y 84 operadores de seguros autoexpedibles; por su parte se tenían, registrados y en condición activa, a 391 corredores de seguros y 1.090 agentes de seguros.

La competencia es mayor en el mercado desde la apertura, lo cual se ha traducido en mejores condiciones para el asegurado, mayor disponibilidad de productos y más innovación. Adicionalmente, desde la apertura se ha dado una mejora en el rendimiento financiero y técnico de las empresas que han entrado al mercado, las cuales en su mayoría cerraron el 2016 con resultados positivos.

No obstante, los indicadores de desarrollo del mercado, aún se mantienen por debajo del promedio latinoamericano y del de economías con niveles de ingreso similares, lo que refleja que el mercado de seguros costarricense aún tiene posibilidades de crecimiento y que existe un gran segmento de éste aún sin atender.

Por lo tanto, en los próximos años, el mercado de seguros costarricense tiene un espacio importante de desarrollo y crecimiento, de forma cualitativa (servicios e innovación) y cuantitativa (volumen comercializado y siniestros atendidos), pues su uso no está ampliamente difundido y, además, existe demanda por seguros que no está siendo atendida. Las mayores perspectivas de desarrollo están en los ramos personales, en particular los seguros de vida y entre estos los de largo plazo, esto porque son ramos que tradicionalmente los costarricense no han demandado. Adicionalmente, es importante promover los seguros generales, pues muchos de ellos se demandan por ser obligatorios para trámites de crédito bancario o de otra índole, pero la población aún no reconoce la importancia de estos para una buena gestión de sus riesgos.

Por lo anterior, la Sugese debe responder al reto de supervisar y regular un mercado de seguros creciente y dinámico, tanto en términos cuantitativos como en razón de innovación y mayor cantidad de servicios, lo que obliga a tener personal capacitado y calificado y procesos eficientes.

Por otra parte, en cuanto a regulación y supervisión del mercado de seguros, la Sugese desde su fundación ha tenido como objetivo la adopción de un modelo de supervisión basado en riesgos que incentive el buen gobierno corporativo, la estabilidad y eficiencia del sector, siempre apegado a las mejores estándares internacionales de supervisión y, en ese sentido, han estado dirigidos sus esfuerzos en materia estratégica y para los próximos años así está definido en el Plan Estratégico vigente.

Así en el futuro, la Superintendencia continuará tendiendo como derrotero buscar un mejor cumplimiento de los tres pilares de supervisión que establece la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS), en cuanto al tema financiero y de solvencia, gobierno corporativo y gestión de riesgos y la disciplina del mercado. En particular, sus esfuerzos estarán dirigidos a avanzar en el cumplimiento de los estándares internacionales de supervisión dictados por la IAIS y otros organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Para el 2017, en relación al desarrollo normativo, se trabajará en la aprobación e implementación de las reformas relacionadas con el régimen de solvencia, específicamente en el tratamiento del riesgo catastrófico y de los seguros de caución y los requerimientos normativos para las operaciones crediticias que pueden realizar las aseguradoras. Adicionalmente, se definirá la hoja de ruta para la modificación del régimen de solvencia de las entidades de seguros, con el fin de modernizar el enfoque más acorde con las nuevas tendencias de los mercados europeos y los países más desarrollados de América Latina<sup>8</sup>.

Se espera que la normativa de gestión de riesgos y gobierno corporativo se complemente con la aprobación y aplicación de la regulación sobre tecnología de la información en las entidades supervisadas.

En la parte de mejora regulatoria, se finalizará el proyecto de automatización y simplificación del trámite de solicitudes de constancias y certificaciones de información registrada en Sugese, así como en el trámite de atención de consultas, lo que implicará la puesta en marcha de dos nuevos servicios para los supervisados y el público en general, a través de la plataforma de *Sugese en Línea*.

Adicionalmente, se tienen otras reformas normativas a desarrollar en el 2017, tales como la modificación de la regulación para facilitar el desarrollo de seguros inclusivos, la revisión de la normativa aplicable a los intermediarios de seguros, enfocándose en el riesgo que tiene dicha actividad y la revisión de las disposiciones relacionadas con la garantía que deben mantener las sociedades corredoras de seguros.

---

<sup>8</sup> Ver Anexo 3, los nuevos proyectos estratégicos a iniciar por la Sugese en el 2017.

En términos de supervisión el 2017 va a ser un año de muchos retos. Se inicia formalmente la implementación de enfoque de supervisión basado en riesgos (SBR), de la mano con la entrada en vigencia de nueva normativa citada de previo, lo cual marcará un giro importante en la manera de supervisar, para lo que la Superintendencia se ha estado preparando durante los últimos tres años.

También, por la importancia de los intermediarios de seguros, se trabajará en el desarrollo de un modelo de supervisión específico, que logre regular de mejor manera a estos participantes, pero que a la vez logre incentivar su crecimiento, complementado con un modelo de supervisión de la conducta de mercado de todos los participantes (aseguradoras e intermediarios), con el fin de hacer respetar los derechos del consumidor de seguros (ver Anexo 3).

Continuar con el desarrollo y puesta en práctica de una cultura financiera robusta, será parte de las proyecciones de comunicación institucional para el próximo año. Esto permitirá empoderar al consumidor de seguros antes de tomar sus decisiones de consumo, así como al momento de reclamar el pago de un siniestro o de hacer valer sus derechos contractuales, sin olvidar también sus deberes.

En relación con la parte administrativa, para el 2017, se adoptará el sistema de costeo que utiliza el Banco Central de Costa Rica, para determinar sus costos de operación. Por cuarto año consecutivo, la Sugese seguirá funcionando bajo los estándares internacionales de la norma ISO 9001, con la adaptación a la nueva modificación de la misma, lo cual implicará la revisión de los procesos internos de la institución, atinentes al Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de cumplir con los nuevos requerimientos de la norma.

Por último, en el 2017, la Sugese deberá revisar y ajustarlo en lo que corresponda para considerar en el Plan Estratégico propio, el *Plan Estratégico del Sistema de Supervisión Financiera*, aprobado por el Conassif, mediante el artículo 5 del acta de la sesión 1304-2016, celebrada el 20 de diciembre de 2016, el cual establece como pilares estratégicos y objetivos institucionales, los siguientes:

**Pilares estratégicos:**

Recursos humanos: impulsar la capacitación bajo altos estándares internacionales y fomentar un elevado rendimiento del recurso humano de los Órganos de Desconcentración Máxima.

Procesos: promover la gestión basada en la mejora continua e innovación de los procesos, aplicando buenas prácticas y gestión de los riesgos.

Comunicación: transmitir con claridad, precisión y oportunidad los objetivos institucionales relacionados con las políticas de regulación y supervisión.

Coordinación: fomentar el trabajo conjunto entre los Órganos de Desconcentración Máxima y el Banco Central de Costa Rica con el fin de uniformar y ordenar, hasta donde sea posible, sus políticas de regulación y supervisión.

Tecnología: velar por la innovación y estandarización de los procesos tecnológicos buscando la mayor eficiencia para el sistema financiero.

**Objetivos institucionales:**

Objetivo 1: establecer la regulación y supervisión que coadyuve a la estabilidad y solvencia del sistema financiero.

Objetivo 2: velar por los intereses de los consumidores de servicios y productos financieros.

Objetivo 3: velar por el eficiente, transparente e íntegro funcionamiento de los mercados financieros.

Objetivo 4: promover la mejora continua mediante la integración y homogenización de procesos basados en altos estándares tecnológicos.

El Plan Estratégico de Sugese vigente incluye los principales elementos de la planificación del Conassif, en particular en cuanto a objetivos, pues los de Sugese están directamente alineados con los establecidos por el Conassif, además los objetivos del Conassif responden, en el caso de Sugese, a las funciones que le asigna la ley a la institución, sobre todo en cuanto a la estabilidad y eficiencia del sistema financiero y la protección de los consumidores del mercado financiero. Es relevante para la Sugese trabajar en el pilar de coordinación, por lo interrelacionado del sistema financiero costarricense, la necesidad de fomentar la supervisión consolidada y la supervisión macroprudencial. Además muy relevante, para la gestión de la Sugese, el pilar de tecnología para continuar avanzando hacia los mejores estándares tecnológicos y promover la eficiencia en su gestión.

## **IX. ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**Superintendencia General de Seguros**  
**Proyectos finalizados durante 2016**

| Objetivo Estratégico   | Nombre del proyecto                                 | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Supervisión            | Modelo de Evaluación de Riesgos de las Aseguradoras | <p>Con el fin de lograr el avance en el cumplimiento de los estándares internacionales de supervisión, se planteó la definición e implementación de un modelo de evaluación cualitativo de las áreas de riesgos en las aseguradoras, componente del sistema de supervisión que la Superintendencia ha instaurado, con miras hacia la adopción del enfoque de supervisión basado en riesgos.</p> <p>Es así como tras un proceso de tres años y medio, en diciembre del 2016 finalizó el proyecto institucional cuyo objetivo era, a partir de un trabajo teórico-práctico con un conjunto de aseguradoras piloto, la definición de esta metodología de evaluación. Como resultado del proyecto, se cuenta con un paquete de desarrollos normativos en proceso de aprobación (dos nuevos reglamentos a emitir y modificaciones a los reglamentos de solvencia y autorizaciones), la documentación interna que sustenta la metodología, personal capacitado en su aplicación y procesos de supervisión ajustados.</p> <p>Durante el 2017, se aprobará en firme la normativa asociada a la metodología, así como su aplicación al resto de la industria, bajo el nuevo enfoque de supervisión de la Sugese.</p> |
| Excelencia Operacional | Servicio de Disciplina del Mercado                  | <p>Se automatizó el proceso de conducta de mercado, lo que permite brindar un servicio más ágil a los usuarios, a la vez que facilita a lo interno la tramitología y uso de la información derivada de las quejas y reclamaciones, permite cuantificar los datos, generar informes para una supervisión efectiva y tomar medidas correctivas de manera temprana, para velar por la estabilidad del mercado de seguros. Actualmente, está en producción el servicio para la recepción, atención y trámite de denuncias de los consumidores de seguros.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Objetivo Estratégico | Nombre del proyecto                                           | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | Servicio de Registro de Intermediarios Personas físicas (RIF) | Se implementó en marzo del 2016, a través de la plataforma de “ <i>Sugese en Línea</i> <sup>9</sup> ”. Este servicio permite a las entidades aseguradoras y sociedades corredoras de seguros realizar en línea la solicitud de licencia y acreditación de los intermediarios pertenecientes a sus canales de comercialización, en plazos más cortos y completamente en línea, además, permite la actualización de información de sus intermediarios. Este proyecto beneficia tanto a lo interno como a lo externo de la institución, ya que disminuye y facilita el trabajo, a la vez que permite un seguimiento más oportuno de cada solicitud. Desde la puesta en marcha del servicio se realizaron en promedio 57 trámites mensuales. |

---

<sup>9</sup> Nombre de la plataforma de negocios o portal Web de la SUGESE que opera sobre Internet, por medio de la cual la institución mantiene una relación directa con los participantes que se benefician de los servicios que brinda la SUGESE mediante este portal.

**ANEXO 2**  
**Superintendencia General de Seguros**  
**Proyectos en ejecución al 31 de diciembre de 2016**

| Objetivo Estratégico                                                       | Nombre del proyecto                                              | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Avance 2016      | Fecha esperada de finalización |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------|
| Supervisión                                                                | Modificación del requerimiento de capital de riesgo catastrófico | A través de este proyecto se busca una reforma normativa para emitir las disposiciones correspondientes al momento de requerir a las aseguradoras la constitución de una provisión catastrófica por terremoto y erupción volcánica, que permita contar con recursos disponibles en eventuales catástrofes causadas por este tipo de amenazas. Para ello se tomaría en cuenta en el cálculo el tipo de riesgo o bien asegurado y la zona de riesgo en que se encuentra dicho bien. Dicha reforma normativa contendrá todas las directrices necesarias para la creación, alimentación, afectación y definición del límite máximo de la provisión catastrófica.                                          | 63%              | Mayo 2017                      |
| Mejorar el conocimiento y acceso al seguro                                 | Inclusión y acceso al seguro de poblaciones                      | Este proyecto busca realizar un diagnóstico de la situación actual en el ámbito normativo, de oferta y demanda de seguros, en segmentos identificados como insuficientemente atendidos y así proponer los cambios regulatorios que sean necesarios para promover un mercado de seguros más inclusivo. Esto propiciará un mayor desarrollo del mercado asegurador nacional, tal y como lo establece la ley; además, contribuirá al desarrollo económico y social del país.                                                                                                                                                                                                                             | 33 <sup>10</sup> | Junio 2017                     |
| Excelencia Operacional<br>Excelencia Operacional<br>Excelencia Operacional | Sistema interno de gestión (SIG)                                 | El objetivo del proyecto es brindar un enfoque integral a la implementación del Sistema Interno de Gestión, debido que la Sugese está certificada con la norma ISO 9001, para la gestión de sus procesos. Además, el SIG incluye la gestión de riesgos relevantes por medio del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), incorporando también las buenas prácticas a nivel internacional. Durante este año, se realizó el diagnóstico documental, el cierre de brecha de políticas, el alineamiento de las políticas existentes y la publicación de políticas en el sitio interno institucional, de igual forma se inició la definición del mapa de procesos transversales. | 31%              | Diciembre 2018                 |

<sup>10</sup> Al cierre de 2016, los entregables de este proyecto: Diagnóstico y Reglamento se encontraban pendientes de firma.

| Objetivo Estratégico | Nombre del proyecto               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Avance 2016 | Fecha esperada de finalización |
|----------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------|
|                      | Servicio de atención de consultas | Permitirá integrar, automatizar, ejecutar y monitorear todos los trámites de consulta, incluyendo la atención de solicitudes de constancias y certificaciones, ya sea de los supervisados así como otras partes interesadas, tales como el Conassif, el BCCR, las superintendencias financieras, la Asamblea Legislativa, organismos internacionales y principalmente asegurados y público en general. Esto mejorará la atención al cliente y la simplificación del trámite, para lo cual se incluye la emisión de un acuerdo de Superintendente con lineamientos generales que establezcan las disposiciones normativas para el uso del servicio. Es importante señalar que este proyecto forma parte del plan de mejora regulatoria de la Sugese para el 2016 y 2017, que busca atender el cumplimiento de la Ley 8220, relacionada con la simplificación de servicios para el ciudadano. | 8%          | Febrero 2018                   |
|                      | Expediente de supervisión         | La finalidad de este proyecto es estructurar la documentación de todos los procesos de supervisión de las entidades aseguradoras. Esto permitirá a la Superintendencia, a partir del primer trimestre de 2017, realizar un mejor seguimiento del accionar de las aseguradoras, a la vez que las entidades podrán acceder a un proceso más ágil y simplificado para atender los distintos requerimientos provenientes de la Sugese, mediante el portal web de la institución.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 25%         | Junio 2017                     |

**ANEXO 3**  
**Superintendencia General de Seguros**  
**Proyectos a iniciar en 2017**

| Objetivo Estratégico | Nombre del proyecto                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Fecha de inicio | Fecha finalización |
|----------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|
| Supervisión          | Modelo de supervisión de conducta de mercado       | Este proyecto busca desarrollar un Modelo de Supervisión de Conducta de Mercado que se ajuste a las mejores prácticas establecidas en los estándares internacionales en materia de seguros. Con la finalidad de procurar que el consumidor reciba un trato justo antes y durante la relación contractual, hasta que todas las obligaciones derivadas del mismo sean plenamente satisfechas, facilitando el desarrollo del mercado a partir de la confianza que genere en el consumidor la relación con su aseguradora e intermediario.                                                                                                     | Enero 2017      | Abril 2018         |
|                      | Modelo de supervisión de intermediarios de seguros | El proyecto consiste en desarrollar un Modelo de Supervisión de Intermediarios de Seguros, con el fin de alcanzar el objetivo estratégico institucional de avanzar en el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales de supervisión de seguros. Para la consecución de este objetivo, se establecieron tres iniciativas estratégicas, una de ellas es la adopción de un modelo de supervisión de conducta de mercado, que incluye como proyecto el modelo de supervisión de intermediarios de seguros, con el cual se definirá la estrategia de supervisión de dichos participantes del mercado desde una perspectiva de riesgo. | Marzo 2017      | Octubre 2018       |
|                      | Modificación del Régimen de Solvencia              | El proyecto de Reforma del Régimen de Solvencia busca determinar la brecha en el nivel de cumplimiento de las disposiciones vigentes en Costa Rica, respecto de los estándares internacionales y las mejores prácticas para la regulación y supervisión del capital de las entidades de seguros y reaseguros, así como la implementación de las acciones para avanzar en el cumplimiento de un estándar del tipo Solvencia II, lo cual implicará la reforma integral de la normativa aprobado en 2013 con la finalidad de dotarlo, entre otras cosas, de un enfoque prospectivo.                                                           | Febrero 2017    | Enero 2021         |

| Objetivo Estratégico                              | Nombre del proyecto                                                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Fecha de inicio | Fecha finalización |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|
| <b>Mejorar el conocimiento y acceso al seguro</b> | Definición e implementación de estadísticas del mercado de seguros para el público | El proyecto incluye la revisión de la información estadística que actualmente se pone a disposición del público, ampliar la oferta de información y disponer de un motor de generación de estadísticas para el público, a disposición del público en la página web e interconectada con los sistemas de información de la Superintendencia. | Abril 2017      | Marzo 2019         |
|                                                   | Ofrecer algunos servicios de Sugese vía teléfono móvil                             | Diseño e implementación de la aplicación informática para dispositivos móviles, mediante el cual se pueda consultar información del mercado de seguros y realizar trámites ante la Superintendencia.                                                                                                                                        | Enero 2017      | Junio 2018         |