



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

Superintendencia General de Seguros

Abril 2025

Contenido

I.	PRESENTACIÓN.....	3
II.	OBJETIVOS LEGALES	3
III.	RECURSOS INSTITUCIONALES	4
IV.	ORGANIZACIÓN	9
V.	CUMPLIMIENTO DE METAS	12
VI.	COMPROMISOS	26
VII.	LIMITACIONES Y OBSTÁCULOS	33
VIII.	RETOS Y VISIÓN DE FUTURO	34
IX.	ANEXOS	36

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, jercarcas 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 elabora el presente informe de rendición de cuentas de la Superintendencia General de Seguros (Sugese), correspondiente al periodo 2024. En atención a lo indicado en la ley en cita, el documento consta de seis secciones: primero se mencionan los objetivos legales y estratégicos de la Sugese y luego se detallan los recursos financieros, humanos y materiales disponibles. En la sección tercera se presenta la estructura organizacional vigente para el periodo de este informe. 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 Sugese¹:

¹ Es importante considerar que la SUGESE, en el dictamen jurídico número PJD-SGS-001-2023, del 11 de abril de 2023 desarrolló los alcances del mandato legal impuesto por el artículo 29 de la *Ley Reguladora del Mercado de Seguros*.

“...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 Reguladora del Mercado de Seguros*, N° 8653, la Sugese es un órgano de máxima desconcentración adscrito al BCCR, con personalidad y capacidad jurídicas instrumentales. Durante 2024, el financiamiento de la Superintendencia, de conformidad con el artículo cita, le correspondió en un 72,5% al BCCR y el resto a las entidades supervisadas².

La Superintendencia rige sus actividades por lo dispuesto en la *Ley Reguladora del Mercado de Seguros*, sus reglamentos y las demás leyes aplicables. Las normas generales y directrices dictadas por la Superintendencia son de observancia obligatoria para las entidades y personas supervisadas de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente.

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, además, debe emplear, capacitar y mantener un equipo de trabajo suficiente y con altos estándares profesionales, al cual se le exige confidencialidad en el ejercicio de sus labores.

Al término de 2024, la Sugese tenía bajo su responsabilidad la supervisión de 12 entidades aseguradoras, 38 sociedades corredoras de seguros, 21 sociedades

² La reforma a la *Ley Reguladora del Mercado de Valores* del 22 de octubre de 2019 modificó la fuente de financiamiento de la Sugese, para que el 50% de éste lo aporten los sujetos supervisados de forma obligatoria y el resto al BCCR. La reforma estableció que el cambio se implementaría gradualmente a partir del presupuesto 2022, a razón de un incremento en 10 puntos porcentuales los primeros dos años y de 7,5 puntos porcentuales los siguientes cuatro años, para alcanzar el 50% señalado en el presupuesto de 2027. Por lo tanto, los presupuestos de la Sugese del 2020 y 2021 fueron sufragados en su totalidad por el BCCR.

agencia de seguros y 83 operadores de seguros autoexpedibles, todos en condición activa³ a esa fecha, según se presenta en el Cuadro 1.

CUADRO 1
Superintendencia General de Seguros
Participantes Mercado de Seguros – Diciembre 2024

Participante	TOTAL	Inscritos	Activos	Inactivos	Autorización condicionada ^{1/}
Aseguradoras	12	12	12	-	
Sociedades corredoras	39	38	38	-	1
Corredores de seguros	1 185	1 185	772	413	N.A.
Sociedades agencia	48	48	21	27	-
Agentes de seguros	3 135	3 135	1 153	1 982	N.A.
Operadores Seguros Autoexpedibles	144	144	83	61	N.A.

1/ Autorizados Condicionalmente: Participantes que han sido autorizados, pero cuya entrada en operación está sujeta al cumplimiento de los requisitos dispuestos en los artículos 22 (requisitos previos) y 24 (inscripción) del Acuerdo SUGESE 01-21 *Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros*. Una vez cumplido lo anterior, la entidad se inscribe en el registro correspondiente y puede operar en el mercado.

Para la ejecución de sus funciones, la Sugese tiene asignadas un total de 60 plazas, de las cuales cuatro de ellas se encontraban vacantes al finalizar 2024, como se observa en el Cuadro 2.

³ Al finalizar 2022, se encontraban inscritas 36 sociedades corredoras, 51 sociedades agencia y 139 operadores de seguros autoexpedibles, tanto en condición activa como inactiva. La condición inactiva, en el caso de operadores de seguros autoexpedibles, intermediarios personas físicas o sociedades agencia, significa que no están acreditados por una aseguradora como parte de su canal de comercialización, por lo que no realizan intermediación de seguros; las sociedades corredoras estarían inactivas si así lo deciden voluntariamente.

CUADRO 2
Superintendencia General de Seguros
Plazas vacantes

Clasificación	Código de ubicación	Dependencia	Estado
Intendente	24-15-10-10-02	Despacho	Nombramiento por definir
Supervisor 2	24-05-10-10-30	Supervisión	Vacante
Analista	24-10-10-10-07 24-10-10-10-08	Normativa y Autorizaciones	Vacantes con proceso de contratación

Cabe mencionar que el 95% del personal es profesional, por ello la mayor parte del presupuesto se destina al rubro de remuneraciones y que, en conjunto con las partidas de “servicios”, en donde se incluye el pago de los servicios administrativos que recibe la Sugese por parte del BCCR, alcanzó un 98,7% del presupuesto total ejecutado en 2024, lo que significó en términos absolutos ¢¢3.714,1 millones. El remanente de ¢49,8 millones corresponde a la ejecución de las otras partidas presupuestarias “materiales y suministros”, “bienes duraderos” y “Transferencias corrientes”.

El Cuadro 3 presenta el presupuesto de la Superintendencia, con su respectiva ejecución, para el periodo 2024.

CUADRO 3

 Superintendencia General de Seguros
Ejecución presupuestaria 2024

Partida presupuestaria	Presupuesto	Gasto 2024	Porcentaje de ejecución
Remuneraciones	₪2 381.416 832,88	₪2 008 605 235,51	84,3%
Servicios Generales	₪1 493 011 420,80	₪1 384 065 055,54	92,7%
Servicios Consultorías *	₪ 338 132 199,68	₪ 321 452 571,75	95,07%
Materiales y suministros	₪6 484 570,00	₪4 110 513,58	63,4%
Bienes duraderos	₪13 343 120,32	₪11 199 130,73	83,9%
Transferencias corrientes	₪90 185 704,04	₪34 463 089,79	38,2%
Total	₪4 322 573 847,72	₪3 763 895 596,90	87,08%

(*) Servicios consultorías contempla los gastos administrativos cobrados por el BCCR a la Sugese, representando un 83% de dicho rubro.

Una de las partidas más relevantes del presupuesto y ejecución presupuestaria de Sugese es la de “servicios” como se indicó de previo, por cuanto es una de las de mayor incidencia en la ejecución. Esta partida, entre otros rubros, contempla recursos destinados a la contratación de los servicios comerciales y financieros, actividades de capacitación y el pago de gastos administrativos al BCCR, según el siguiente detalle:

- Las cuentas del subgrupo de “Servicios comerciales y financieros (1.03)” incluyen los servicios de información que corresponden a la publicación en medios escritos, así como los servicios de impresión, encuadernación y otros. Para el período en estudio, los recursos ejecutados alcanzaron un **75,7%**, lo que significó en términos absolutos **₪117,6 millones**, de la siguiente manera:
 - Contrato (4200004710), publicación de la resolución SGS-R-2560-2024 en el Diario Oficial La Gaceta.
 - Contrato (4550003144) Contratación de un medio de comunicación masivo con alcance en todo el territorio nacional, para edición impresa de cuatro *booklets* al año, especializados en temas de seguros, publicados en un medio de comunicación nacional escrito y en 3 medios digitales nacionales diferentes.
 - Contrato (4200005090) Contratación de empresa Las tres letras del Génesis para campaña informativa del SOA 2024.
 - Contrato (4200004688) Producción de Artículos Promocionales (Concepto: Confección de imagen gráfica y productos promocionales para seminario

- INFE). Con referencia a la contratación 2022CD-000112-0004900001, con el Sistema Nacional de Radio y Televisión S.A., para las superintendencias financieras Sugef, Sugeval, Supen, Sugese y el Conassif.
- Contrato (4200005101) Compra de artículos promocionales, según el contrato 2024LY-000007-0004900001.
 - Contrato (4200004948) Servicio de impresión y confección de Block múltiple (impresión Block de Notas).
2. La partida de “Servicios de gestión y apoyo” incluye la subpartida de servicios en ciencias económicas y sociales (consultorías), desarrollo de sistema de información y otros servicios de gestión, esto último corresponde al pago de los servicios de mantenimiento del edificio Tournón. Lo ejecutado alcanzó un 97% del monto presupuestado para todo el año, lo cual representó en términos absolutos ¢1 514,7 millones.
3. La ejecución de lo presupuestado para actividades de capacitación fue de 75%, en términos absolutos representó ¢55,8 millones. Entre otros, se realizaron 40 cursos de capacitación en diferentes temas, la mayoría de forma virtual.

Por otra parte, la partida de “materiales y suministros” tuvo una ejecución general del 63,4%, correspondiendo a ¢4,1 millones, los cuales incluyen los gastos erogados por la compra de útiles, materiales, artículos y todo suministro de corta duración. Dentro de estos se incluyen los gastos como, por ejemplo, las suscripciones a periódicos, la adquisición de *jackes*, necesarias para los funcionarios de la Brigada de la Sugese, tres grabadoras de voz tipo periodista para los funcionarios del Departamento de Supervisión, normas ISO y libros digitales, entre otros.

IV. ORGANIZACIÓN

a. Organigrama

El gráfico 1 muestra la estructura organizacional de la Superintendencia en 2024.



Al cierre de 2024, la Sugese estaba conformada por 60 plazas de las cuales 4 estaban vacantes y 5 con nombramientos interinos. De los 60 colaboradores 29 son mujeres y 27 hombres.

b. Descripción de las diferentes áreas de trabajo

A continuación, se presenta una 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 Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) y demás fuentes del ordenamiento jurídico que resulten aplicables.

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 4 se indican los recursos humanos con que cuenta la Sugese, donde se detalla la composición por actividad ocupacional de las 60 plazas, con el salario promedio anual al 31 de diciembre de 2024.

CUADRO 4
 Superintendencia General de Seguros
Recursos humanos
 Al 31 de diciembre de 2024

Categoría	Clase de puesto	Escala	Salario mensual base/global	Número de puestos	Total anual (miles)
03	Intendente	G. Global	5 453 000	1	65 436
04	Superintendente	G. Global	5 596 500	1	67 158
04	Técnico Servicios Institucionales 1	Global	733 089	2	17 594
06	Profesional Gestión Bancaria 1	Global	1 115 207	1	13 382
08	Profesional Gestión Bancaria 3	Global	1 748 719	16	335 754
08	Supervisor 2	Global	1 748 719	20	419 693
08	Supervisor TI	Global	1 748 719	2	41 969
09	Ejecutivo	Global	2 196 215	4	105 418
09	Profesional Gestión Bancaria 4	Global	2 196 215	2	52 709
09	Supervisor Principal	Global	2 196 215	3	79 064
12	Director de División	Global	5 166 000	1	61 992
10	Técnico Servicios Institucionales 1	Pluses	303 662	1	3 644
21	Profesional Gestión Bancaria 2	Pluses	624 110	1	7 489
22	Supervisor 2	Pluses	693 523	1	8 322
25	Supervisor Principal	Pluses	863 762	1	10 365
31	Líder de Supervisión	Pluses	1 217 418	1	14 609
36	Director de División	Pluses	1 765 457	1	21 185
36	Director de Supervisión	Pluses	1 765 457	1	21 185
	Total			60	1 346 970

CUMPLIMIENTO DE METAS

a. Plan Nacional de Desarrollo

El Conassif y las superintendencias financieras no fueron consideradas dentro del Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública 2023/2026, Rogelio Fernández Güell, cuyo objetivo es “*Generar bienestar en todas las personas habitantes del territorio nacional mediante la implementación de estrategias y acciones de política pública concretas que impacten en el desarrollo sostenible del país y en mejoras en la calidad de vida*”. Lo anterior obedece a que, en el Reglamento Orgánico del

Poder Ejecutivo Decreto 43580-MP-PLAN⁴, que es la base para la formulación de dicho plan, la Sugese no fue incluida en alguno de los sectores estratégicos gubernamentales.

b. Plan Estratégico Institucional

La Superintendencia General de Seguros (Sugese) realiza ejercicios de planificación estratégica cada cinco años, con el propósito de establecer una estrategia acorde a los requerimientos de sus partes interesadas y contemplar los retos de un entorno cambiante.

En 2024, inició la ejecución del Plan Estratégico para el periodo que guiará a la superintendencia en el periodo 2024-2028 y le permitirá cumplir su misión y visión:

Misión: *“Promover el desarrollo de un mercado de seguros eficiente, estable y justo en beneficio del consumidor”.*

Visión: *“Ser una organización proactiva ante los retos del mercado de seguros que contribuye al desarrollo sostenible y la estabilidad financiera, con un equipo de trabajo altamente profesional y herramientas eficientes”.*

El Plan Estratégico vigente está estructurado tres perspectivas: Aprendizaje y Crecimiento, Procesos Internos y Grupos de Interés, a su vez se identificaron los ejes estratégicos que estructuran la perspectiva de procesos internos de la siguiente manera:

1. **Regulación y supervisión:** eje que busca complementar el modelo de supervisión vigente con un enfoque de capital basado en riesgos y la supervisión de conducta de negocio para cumplir estándares de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS por sus siglas en inglés).

Objetivo estratégico asociado:

❁ *“Consolidar el modelo de supervisión de las entidades reguladas”.*

2. **Innovación y Transformación Digital:** Implica la incorporación de *SupTech* y otras herramientas informáticas para los procesos sustantivos de

⁴ Publicado en el Alcance 117 de La Gaceta N° 108 del 10 de junio de 2022.

Superintendencia, mediante este eje se quiere dirigir a la organización al desarrollo de acciones que involucren cada vez más tecnologías de información acorde con las tendencias identificadas y las recomendaciones de organismos internacionales y también se busca la automatización de los procesos con miras en hacerlos más eficientes.

Objetivo estratégico asociado:

- ❖ *“Incorporar eficientemente las tecnologías de información en las funciones sustantivas de la Superintendencia”.*

- 3. Sostenibilidad y cambio climático:** en este eje se quiere promover el rol del sistema financiero en la transición hacia una economía más sostenible fomentando una adecuada gestión de los riesgos financieros asociados con sostenibilidad y cambio climático, así como la conducta empresarial responsable en las entidades supervisadas.

Objetivos estratégicos relacionados:

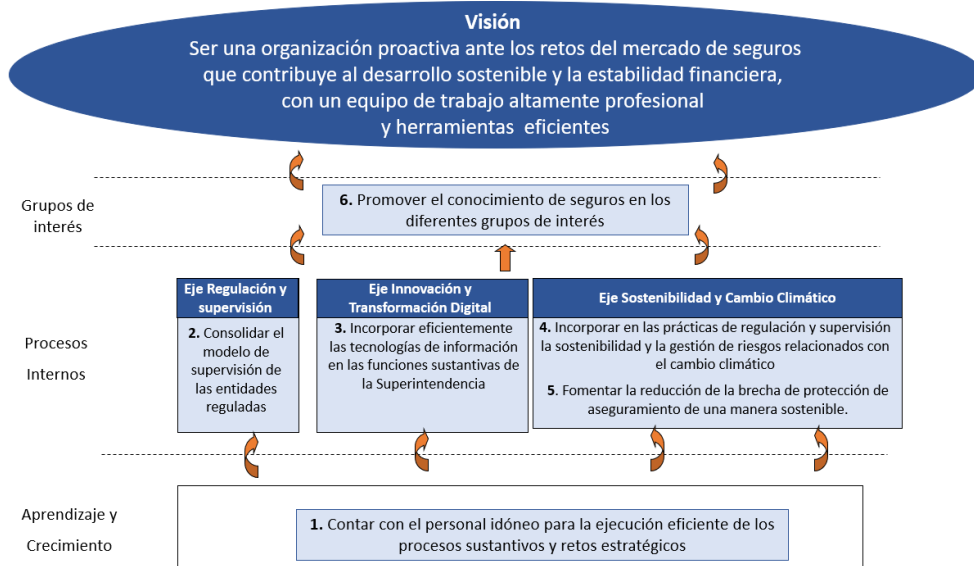
- ❖ *“Incorporar en las prácticas de regulación y supervisión la sostenibilidad y la gestión de riesgos relacionados con el cambio climático”*
- ❖ *“Fomentar la reducción de la brecha de protección de aseguramiento de manera sostenible”.*

En la siguiente figura se plantea el Mapa Estratégico⁵ en la que se plasma la estrategia de la Superintendencia para el quinquenio 2024-2028.

Ilustración 1

Mapa estratégico para el quinquenio 2024-2028

⁵ Actualizado con revisión anual de Plan Estratégico correspondiente a 2024.



Para el logro de los objetivos estratégicos en el plan se plantean iniciativas, que se ejecutarán a lo largo del quinquenio, estas iniciativas pueden ser planteadas como una acción o un proyecto estratégico.

En el proceso de la evaluación del alineamiento estratégico y el ajuste táctico correspondiente a 2024, se revisaron los proyectos y acciones estratégicas formuladas el año previo y se ajustaron actividades, hitos y recursos para la ejecución de lo planificado. En esta oportunidad no hubo cambios en los elementos que dan fundamento a la gestión estratégica, tales como misión, visión, propuesta de valor, eje y objetivos estratégicos.

En la revisión, se llamó la atención sobre la próxima evaluación que realizará el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) del riesgo país en materia de Lavado de Capitales, Financiamiento al terrorismo, Financiamiento a la producción de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM), lo cual no fue considerado en la formulación estratégica original. Al respecto se debe tener presente como amenaza la exposición del país al riesgo de LC/FT/FPADM, que conlleva la necesidad de que la Sugese realice Supervisión Basada en Riesgos LC/FT/FPADM, considerando estándares y mejores prácticas internacionales, en un marco normativo formalmente establecido, con el fin de contribuir en la prevención del riesgo LC/FT/FPADM y apoyar en las acciones a implementar respecto al Informe de Evaluación mutua de la República de Costa Rica elaborado por GAFILAT, y la Evaluación nacional de Riesgo LC/FT/FPADM. Lo señalado implicó destinar recursos para esta actividad, y la consideración de que esto puede impactar el

cumplimiento de los proyectos establecidos en el Plan Estratégico y la Macroplanificación del proceso de supervisión.

En el siguiente apartado se resumen el desarrollo de los proyectos y acciones estratégicas durante 2024 y el resultado de los indicadores de los objetivos estratégicos del plan se presenta en el Anexo 1.3.

Proyectos institucionales⁶

La Superintendencia en 2024 trabajó en el desarrollo de los siguientes proyectos estratégicos:

- i. **Adopción de la Norma Internacional NIIF 17:** este proyecto tiene como objetivo la adopción de la Norma Internacional de Información Financiera sobre Contrato de Seguros (NIIF 17) en el sector asegurador costarricense, por lo que incluyó la modificación del acuerdo CONASSIF 06-18 Reglamento de Información Financiera, así como de los acuerdos de superintendente relacionados (SGS-A-0021-2013 y SGS-A-0029-2013), normas que quedaron aprobadas en 2021. Adicionalmente, el proyecto incluyó los ajustes al Sistema de Supervisión de Seguros (SSS), para la remisión, procesamiento y almacenamiento de información financiera por parte de las entidades supervisadas, de acuerdo con las nuevas normas contables, etapa finalizada también en 2021. Durante 2022 y 2023 se dio seguimiento a la preparación de las entidades aseguradoras para la implementación de la nueva normativa a partir de enero de 2024; sin embargo, debido a las dificultades, retos y desafíos que enfrentaron las entidades supervisadas en la implementación de la norma, unido al riesgo de una menor calidad y confiabilidad de información financiera generada bajo el nuevo enfoque contable, el Conassif autorizó, el 30 de octubre de 2023, posponer la entrada en vigor de la NIIF 17 al 1 de enero de 2026, lo que llevó a la extensión del proyecto por dos años más. En 2024 se trabajó en la revisión y el análisis de la información financiera bajo NIIF 17 remitida por las aseguradoras por parte de los equipos de supervisión, a las que se realimentó con las observaciones producto de la revisión, además se dio seguimiento de los planes de acción de las entidades sobre el tema.

⁶ En el Anexo 1.1 se detalla el desempeño del Portafolio institucional de proyectos.

- ii. **Modelo de supervisión de conducta de negocio:** el proyecto planea el desarrollo de un modelo de supervisión de conducta de negocio bajo un enfoque de supervisión basada en riesgos y enfocado en resultados; tiene la finalidad de procurar que el consumidor reciba un trato justo y de promover el desarrollo del mercado a partir de la confianza que genere en el consumidor la relación con su aseguradora e intermediario, de conformidad con las mejores prácticas establecidas en los estándares internacionales respecto al tema. Durante 2024 se remitió al CONASSIF la versión actualizada de la propuesta normativa que incorpora las observaciones planteadas por el Consejo en marzo 2023; al finalizar el año estaba pendiente la aprobación por parte del Consejo para el trámite de la consulta pública.

- iii. **Programa de Evaluación de Miembros (MAP, por sus siglas en inglés):** este proyecto tiene como objetivo realizar una evaluación, por parte de la IAIS, del cumplimiento de los Principios Básicos de Supervisión (PBS o ICP por sus siglas en inglés) para el mercado de seguros de Costa Rica. Esta evaluación incluye un examen de la estructura jurídica y la normativa de la jurisdicción, así como de sus políticas y prácticas de supervisión, bajo un enfoque basado en evidencia. Esto permite identificar diferencias importantes entre las prácticas existentes y los estándares internacionales, así como proporcionar recomendaciones y asesoramiento para ayudar al desarrollo futuro de mejoras en las prácticas de regulación y supervisión del mercado de seguros. El 14 de noviembre de 2024 se llevó a cabo un taller de inducción por parte de la IAIS, en la cual participaron países miembros de ese organismo que ya pasaron por el proceso y ofrecieron su retroalimentación y además, fue comunicado el inicio de la evaluación en enero de 2025, con una duración de 18 meses.

- iv. **Hoja de ruta para la gestión de los riesgos relacionados con cambio climático (RRCC):** el proyecto tiene por objetivo implementar la Hoja de ruta elaborada en 2023 para el fortalecimiento de la Superintendencia en materia de gestión de RRCC⁷, con el apoyo financiero del Programa Acción Clima de la cooperación del gobierno de Alemania (GIZ, por sus siglas en alemán) y técnico de los consultores del Toronto Centre. El logro del objetivo se espera mediante acciones destinadas a cerrar las brechas identificadas en los diagnósticos del regulador y las entidades supervisadas relacionadas con la gestión de estos riesgos RRCC⁸, a efecto de poder cumplir con las mejores prácticas internacionales en la materia. Este proyecto consta de cinco hitos, uno por año, a saber:

Hito 1 (2024): Caracterización y cuantificación inicial de la exposición ante los RRCC por parte de la industria.

Hito 2 (2025): Ejecución prueba estrés *top down* con diferentes escenarios macroeconómicos.

Hito 3 (2026): RRCC integrados en el Sistema de Gestión de Riesgos de las entidades de seguro.

Hito 4 (2027): Evaluación ORSA con pruebas de estrés RRCC.

Hito 5 (2028): Productos y soluciones de la industria de seguros para mitigar los RRCC, disponibles para la comunidad (sector público y privado).

Las actividades realizadas durante 2024, correspondientes al Hito 1, se resumen a continuación:

- **Global Risk Modelling Alliance (GRMA, por sus siglas en inglés)**⁹: programa de asistencia técnica no reembolsable, cuyo objetivo es apoyar a los países miembros del *The Vulnerable Twenty Group (V20)* en el desarrollo de capacidades y acciones para la gestión del riesgo climático y de desastres, mediante el acceso a modelos y herramientas de gestión de riesgos. El Ministerio de Hacienda de Costa Rica solicitó formalmente el apoyo del GRMA y la Sugese fue nombrada punto focal para la implementación del programa. A la Sugese le corresponde coordinar las acciones para la planificación y ejecución de los proyectos del GRMA en el país. Durante 2024 se definieron los proyectos a ejecutar, el monto del financiamiento requerido para ello y se contrató el consorcio de consultores encargado de la implementación de los proyectos, a saber: Ingeniar Risk y el Centro Internacional de Métodos Numéricos en la Ingeniería (CIMNE). A partir de enero de 2025 y durante los siguientes 15 meses se desarrollarán los 4 proyectos definidos en el marco de la iniciativa, dirigidos a la gestión de riesgos de cambio climático y desastres en agricultura, turismo, infraestructura municipal e infraestructura vial.

⁷ Al respecto se debe recordar que, en agosto del 2018, el sector asegurador costarricense, incluida la Sugese, se comprometió con los Principios de Sostenibilidad en Seguros (PSI, por sus siglas en inglés), de la Iniciativa de Financiera del Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (UNEP-FI), que promueve los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la industria aseguradora. Adicionalmente, en relación con este proyecto, la Sugese trabaja en el logro de las metas definidas en Plan Estratégico Nacional (PEN) 2030-2050 (que el 100% de las entidades del sector gestionen y revelen los riesgos relacionados con el clima al 2050 (incluye aseguradoras y sociedades corredoras)) y el Plan Nacional de Adaptación (PNA) 2022-2026 (que el 40% de las aseguradoras gestionen y revelen los riesgos climáticos para 2026) para promover la gestión y divulgación de los riesgos relacionados con el clima en el sector asegurador.

⁸ Diagnósticos realizados en el 2023 en el marco de la consultoría ejecutada por el Toronto Centre con el apoyo del apoyo del Programa Acción Clima de la cooperación del gobierno de Alemania (GIZ).

⁹ El apoyo de GRMA sería financiado en su totalidad por el gobierno alemán a través de KfW y su socio implementador Frankfurt School of Finance & Management promocionado por el InsuResilience Solutions Fund (ISF).

- **Estudio de exposición de las aseguradoras a los RRCC:** se realizó un requerimiento a la industria sobre las pólizas de seguros con coberturas catastróficas, dicho estudio permitirá, entre otras cosas, identificar la cobertura que brinda el sector asegurador ante fenómenos naturales y eventualmente poder estimar la brecha de protección que tiene el país frente a ese tipo de riesgos.
- **Diagnóstico de variables climáticas** y sus características, así como de la estructura institucional del país entorno a este tema. El avance en esta actividad consistió en mantener reuniones con el Banco Central de Costa Rica (BCCR) para analizar el Repositorio de Datos Económico-Ambientales, además se han identificado herramientas provistas por el Proyecto piloto del Marco Global para la Evaluación del Riesgo-GRAF (por sus siglas en inglés)¹⁰, de las Naciones Unidas, por las metodologías MERCI-CR del MIDEPLAN y de estimación del riesgo de crédito asociado a eventos hidrometeorológicos del BCCR. Al cierre de 2024, se está en elaboración del informe, a finalizar en 2025, para tener claro la disponibilidad de datos que se tienen para el análisis de los RRCC e identificar brechas al respecto.

Adicionalmente en este proyecto se ejecutaron las actividades enumeradas seguidamente, correspondientes a otros hitos que se deben ejecutar a lo largo de toda la Hoja de ruta:

- **Global Shield Against Climate Risks (GS):** la iniciativa *Escudo Global contra los Riesgos Climáticos (Global Shield)* fue lanzada por el V20 junto con el Grupo de los Siete (G7), con el objetivo de proporcionar y facilitar más y mejor protección contra el clima y los riesgos relacionados con desastres para personas y países vulnerables. Costa Rica es parte del V20 desde su formación y al igual que para el GRMA, el Ministerio de Hacienda solicitó el apoyo del *Global Shield* y designó a la Sugese contraparte nacional. Durante 2024, la Superintendencia trabajó, junto con la Secretaría del *Global Shield*, para identificar las brechas de protección financiera ante el cambio climático y desastres, así como en la identificación y priorización de sectores y soluciones para plantear una solicitud de apoyo financiero al *Global Shield* en 2025.
- **Pruebas de estrés:** Se iniciaron actividades correspondientes al Hito 2, relacionado con las pruebas de estrés *top-down*, concretamente se analizaron los desafíos técnicos en torno a este tema y se elaboró un reporte con las necesidades que se deben cubrir (brechas en el conocimiento requerido) para poder ejecutar esta clase de pruebas y

¹⁰ *General Risk Assessment Framework*

alcanzar el hito de 2025 de forma satisfactoria. En este tema, al igual que el resto de las pruebas de tensión del sector asegurador se cuenta con el apoyo técnico del Departamento de Estabilidad Financiera del BCCR.

- **Actividades relacionadas con la implementación de la Estrategia Nacional de Gestión Financiera del Riesgo de Desastres.** En 2024, la Sugese participó en diversas actividades organizadas por el Ministerio de Hacienda y la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE) para el desarrollo del plan de la estrategia. En ese marco la Superintendencia asumió compromisos institucionales para apoyar el desarrollo de dicho instrumento de política pública. Estas acciones contribuirán al avance de lo establecido en el hito de 2028 y a actividades transversales de la Hoja de Ruta.
 - **Construcción de capacidades:** a efecto de atender actividades transversales y mejorar las capacidades y conocimientos relacionados con los RRCC se participó u organizaron diversas actividades de capacitación, entre estas: evento sobre el rol del regulador en el modelado del riesgo de cambio climático, en coordinación con el Foro de Desarrollo de Seguros (*Insurance Development Forum (IDF)*); curso sobre análisis probabilístico de riesgo enfocado en desastres organizado por la CNE, encuentros regionales de GIZ sobre el rol del seguro en la gestión de los RRCC y participación en actividades relacionadas con la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP 29).
- v. **Taxonomía de finanzas sostenibles.** El desarrollo de la taxonomía forma parte del proyecto denominado “*Alineando los flujos financieros del sector financiero de Costa Rica con los objetivos de cambio climático del Acuerdo de Paris*”, financiado por el Fondo Verde para el Clima (FVC) y ejecutado por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI).

El principal objetivo del proyecto fue contar con una taxonomía de finanzas sostenibles para el sector financiero, que sea un instrumento de clasificación con un lenguaje común, con el cual se puedan identificar actividades económicas ambientalmente sostenibles y permita a los actores económicos tomar decisiones informadas de inversiones sostenibles desde una perspectiva ambiental. Disponer de una taxonomía ayuda a alinear los portafolios de inversión de las entidades supervisadas con las prioridades medioambientales y los planes de desarrollo sostenible del país, así como mejorar la gestión de los RRCC y orientar la divulgación y el etiquetado de productos financieros sostenibles, incluidos los seguros.

Durante 2024 se concluyó con la taxonomía de finanzas sostenibles relacionada con los temas de mitigación y adaptación al cambio climático, instrumento que fue oficializado el 14 de agosto de 2024. El resto del año se trabajó en la planificación del plan de pilotaje y revisión del documento sobre la regulación y gobernanza de la taxonomía. También se apoyó al equipo de UNEP-FI para gestionar la ampliación del proyecto, para implementar el pilotaje de la taxonomía y la capacitación en la gestión de riesgos climáticos. La ampliación del proyecto fue aprobada por el Fondo Verde del Clima en diciembre de 2024 y este continuará en una segunda fase, que incluye el pilotaje de la taxonomía verde, la capacitación en gestión de riesgos climáticos y la definición de la taxonomía para biodiversidad, entregas que se ejecutarán en los siguientes dos años.

Proyectos transversales

En el periodo 2024, destacan las labores desarrolladas de forma conjunta con las Superintendencias del Sistema Financiero:

Supervisión Consolidada. Con el fin de fortalecer la supervisión consolidada de los grupos y conglomerados financieros autorizados en Costa Rica, de conformidad con reformas de la Ley 7558 *Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica*, vigentes desde el 04 de noviembre del 2019 y los principios internacionales de supervisión, en 2022 las cuatro superintendencias iniciaron la ejecución del Proyecto de Supervisión Consolidada, cuyo objetivo es el desarrollo de soluciones tecnológicas que faciliten la implementación Acuerdo CONASSIF 16-22, *Reglamento de Supervisión Consolidada*. El proyecto está organizado en subproyectos o módulos según los siguientes temas: suficiencia patrimonial, conformación de grupos, control de límites, autorizaciones, gestión de riesgos y organización.

En 2024 se realizaron ajustes al módulo sobre el cálculo de la Suficiencia Patrimonial para grupos y conglomerados financieros, con lo cual se dio por finalizado este módulo. Además, para los módulos relacionados con la conformación de grupos y verificación de límites de crédito, se trabajó en la generación de las reglas de negocio, la identificación de actores clave y procesos de negocio, así como la estrategia para generar los insumos necesarios para la ejecución del proyecto.

A finales de 2024, las labores se centraban en los ajustes en los sistemas existentes para cubrir los requerimientos de la consolidación, la implementación de sistemas homólogos en las superintendencias para la gestión de límites, la especificación de las fuentes de datos, la estandarización de los formatos de la información y la definición de los reportes.

Proyecto de trámites del consumidor financiero: iniciativa conjunta de las cuatro Superintendencias Financieras, cuyo objetivo es el diseño y desarrollo de una herramienta tecnológica para automatizar, estandarizar y mejorar el proceso de atención de consultas, quejas y denuncias del consumidor financiero, recibidas por todos los supervisores financieros.

Durante el periodo 2024 se completó la liberación de los flujos de consultas complejas, quejas – reclamaciones y denuncias, incluidas las relacionadas con el mercado de seguros, dentro de la solución tecnológica TCF, “*Trámites del Consumidor Financiero*”, cuya entrada en operación y puesta en servicio con consumidores y supervisados se programó a partir del 2 de enero de 2025. Para el mercado de seguros, el inicio de operaciones del sistema fue oficializado con el acuerdo de Superintendente SGS-A-0101-2024 “*Lineamientos Generales para el Uso del Sistema de Trámites del Consumidor Financiero*” emitido el 26 de noviembre de 2024.

Acciones estratégicas¹¹

Las acciones estratégicas se clasifican según las cuatro perspectivas bajo las cuales se establecieron los objetivos estratégicos. A continuación, se resumen los principales avances de cada acción de acuerdo con el objetivo que contribuye a alcanzar.

¹¹ En el Anexo 1.2 se presenta el Portafolio de acciones estratégicas.

- ❖ **Contar con el personal idóneo para la ejecución eficiente de los procesos sustantivos y retos estratégicos.** Durante 2024, se trabajó en identificar los temas estratégicos adecuados para el desarrollo del plan de capacitación, así como en la elaboración de dicho plan y un plan de sucesión para puestos clave, contribuyendo así a la estrategia de gestión del conocimiento del personal. El objetivo de esta estrategia es que la institución esté preparada ante la posible salida de colaboradores que, a lo largo de su estancia en la Superintendencia, han adquirido conocimientos clave para la organización.

- ❖ **Consolidar el modelo de supervisión de las entidades reguladas.** Este objetivo tiene dos acciones estratégicas, la primera consistió en la formulación del proyecto del Modelo de requerimiento de capital basado en riesgo tipo Solvencia II¹² (MCBR). Para ello se partió de lo avanzado en la primera fase de este proyecto que finalizó en 2018 y las recomendaciones de la Asistencia Técnica del Fondo Monetario Internacional llevada a cabo en 2020 y 2021. El informe del FMI recomendó que la Sugese desarrolle primero el proyecto de implementación de NIIF 17 y luego el desarrollo de MCBR tipo Solvencia II. Por lo tanto, durante 2021 se elaboró la Hoja de Ruta para la implementación de las recomendaciones del informe del FMI, en aquellos cambios que se pueden llevar en forma paralela o independiente del proyecto NIIF 17.

En relación con el proyecto relacionado con la modificación del régimen de solvencia, este quedó sujeto al avance en la implementación de la NIIF 17, por lo que la reforma se incorporó en el Plan Estratégico 2024-2028, primero como una acción estratégica que permita la planificación del proyecto y cuyo resultado fue la aprobación de la carta de proyecto en 2024, para luego iniciar el proyecto en 2025 con la ejecución de aquellas actividades de corto plazo y mediano plazo que puedan llevarse a cabo en forma paralela con la NIIF 17. Una vez que se cuente con información suficiente y consistente, se realizará la reforma integral al régimen de solvencia de las aseguradoras.

Por otra parte, la segunda acción estratégica de este objetivo es la formulación de la hoja de ruta para la implementación del Modelo de conducta de negocio, a partir de la aprobación de la normativa relacionada. Durante el periodo 2024 se avanzó en el diseño y programación de una eventual hoja de ruta para la implementación del modelo, para lo cual se programó el desarrollo de un piloto inicial de indicadores de conducta de negocio que sirviera de base para la posterior implementación del modelo de supervisión. No obstante, dado que la propuesta normativa del proyecto no pudo ser

¹² Denominación que se le da a la Directiva de la Unión Europea que norma el régimen de solvencia de la industria de seguros.

aprobada para consulta pública en 2024, esto impactó el cronograma del proyecto de conducta de negocio y la definición de la hoja de ruta de implementación del modelo de supervisión, lo cual deberá ser ajustado en el 2025 en función del avance de la propuesta normativa.

- ❖ **Incorporar eficientemente las tecnologías de información en las funciones sustantivas de la Superintendencia.** La acción estratégica asociada a este objetivo consiste en elaborar un diagnóstico de las tecnologías que requiere la Sugese en el mediano plazo, relacionado con los procesos, la tecnología, las habilidades del personal, la información y las reglas de negocio, entre otros.

Durante 2024, se realizaron las siguientes actividades: a) un estudio de la bibliografía, experiencias internacionales sobre el tema para la industria aseguradora y las metodologías; b) se identificaron personas clave relacionadas con la estrategia y se realizaron reuniones con ellas; c) se recibió capacitación sobre el tema y se participó en seminarios y webinars. Lo anterior permitió planificar las actividades de la estrategia para 2025 e identificar empresas que podrían brindar servicios de consultoría al respecto, de manera que el diagnóstico contenga elementos técnicos relevantes y permita definir los pasos que se deben contemplar para implementar eficientemente tecnología e innovación en los procesos de la Superintendencia.

- ❖ **Fomentar la reducción de la brecha de protección de aseguramiento de una manera sostenible.** A partir de julio de 2024 inició la elaboración de un estudio para la identificación y análisis de las principales brechas de aseguramiento. Lo anterior, acorde con el mandato legal de crear condiciones para el desarrollo del mercado, para lo cual la Sugese contribuirá a reducir la brecha de protección, mediante acciones para conectar distintas partes interesadas y promover el aprovechamiento de las propuestas de valor del mercado de seguros para el desarrollo sostenible de la sociedad. Durante 2024 se prepararon las bases para el desarrollo de un informe que se prevé entregar en el segundo semestre 2025. Ello incluyó la participación en el IAIS Protection Gap Task Force, en sus reuniones y particularmente en la definición del Roadmap 2025 con el objetivo de alinear enfoques, conceptos e intereses. También se identificó material bibliográfico y fuentes de información, se definió la estructura de la investigación y se inició la redacción de algunos apartados del estudio.

En esta estrategia también considera la participación de Sugese en el Comité interinstitucional para la inclusión financiera de las mujeres, liderado por el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), donde participan el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), el Ministerio de Economía, Industria y Comercio

(MEIC), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), la Asociación Bancaria (ABC) y las 4 superintendencias financieras. Concretamente, en 2024, se realizó un piloto para recopilar datos de la industria aseguradora desagregados por sexo, por medio de la herramienta “FeMa Meter”¹³, cuyos resultados permiten avanzar en el entendimiento y concientización sobre los temas de género en el sector asegurador, las brechas de género y la necesidad de promover los seguros inclusivos. También, el ejercicio permitirá contar con información estadísticas del sector asegurado por género, en forma periódica y a la vez promueve en las entidades supervisadas que incorporen mejoras en la recopilación y procesamiento de los datos desagregados por género. Por último, para mejorar la disponibilidad de la información por género, en conjunto con las otras superintendencias financieras, se realizaron las gestiones para firmar un convenio con el Tribunal Supremo de Elecciones para facilitar la generación de estadísticas segregadas por género, mediante la información disponible en dicha entidad.

- ❖ **Promover el conocimiento de seguros en los diferentes grupos de interés.** En este objetivo estratégico se tienen dos acciones estratégicas, la primera tendiente a incorporar en el Plan de comunicación institucional los temas estratégicos de la Sugese, actividad que se realiza en la primera parte del año asociada al ejercicio presupuestario y la segunda es implementar dicho plan que se realiza en el año siguiente.

Durante 2024, se planificaron las actividades comprendidas en el Plan de Comunicación con miras a cumplir con los objetivos establecidos en 2025. Asimismo, aprovechando la coyuntura presentada en mayo de 2024, en la cual Costa Rica fue la sede anual del Simposio Internacional, de la Red Internacional de Educación Financiera (INFE) perteneciente a la OECD, se participó como experto panelista con el tema: “*Educación y resiliencia financiera en el contexto de los riesgos relacionados con el clima*”.

c. Plan Operativo Institucional (POI)

El desempeño de la gestión institucional se mide mediante el siguiente indicador:

CUADRO 5
Superintendencia General de Seguros
Indicador de Desempeño

¹³ Herramienta desarrollada por Access to Insurance Initiative (A2ii), iniciativa de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS), para promover los seguros inclusivos en el sector asegurador.

ENUNCIAD O	INTERPRETACIÓ N	FÓRMULA	BANDAS (PARÁMETROS)				RESULTADO S	Estado
			Excelent e	Muy Bueno	Bueno	Malo		
IDE	Porcentaje de eficacia institucional, considerando el peso de cada meta	$\frac{\sum \text{Nota Dependencia}}{\text{Total de dependencias}}$	≥95%	≥85 < 95%	≥75 < 85%	<75%	95,87%	Excelent e

El resultado de la gestión desarrollada por la Sugese se mide, 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), para 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 de los trabajos planificados para desarrollar durante el año, el indicador señalado incluye la realización de 37 trabajos de los 42 inicialmente programados y el nivel de eficacia fue de 95,87%, lo cual se considera **Excelente**.

Al finalizar 2024, la institución logró cumplir su POI, por lo que obtuvo resultados favorables de acuerdo con los indicadores de la Contraloría General de la República (CGR). En términos globales, se registró un gasto total de **¢3.763,90** millones, lo que representó una ejecución del **87,08%**, lo cual se cataloga como “Muy Bueno”.

V. COMPROMISOS

a. Créditos asumidos

No aplica para la Sugese.

b. Modificaciones presupuestarias

Durante el 2024 se dieron 4 modificaciones presupuestarias, cuyo propósito fue atender las siguientes necesidades:

Modificación interna 1, ¢500 000.00:

Reforzar presupuestariamente la cuenta de Maquinaria y equipo diverso para la adquisición de una refrigeradora, con el objetivo de sustituir el bien que se tenía, pues se había adquirido hace más de 10 años y, dado que solo se tiene una refrigeradora en la Superintendencia, se corría el riesgo de que dejara de funcionar.

Modificación interna 2, ¢23,818,565.00:

Reforzar presupuestariamente la cuenta de publicidad y propaganda, para adquirir productos promocionales utilizados en las ferias de información masiva, tales como Expo casa, Expoconstrucción, etc., así como continuar con el cambio de la imagen institucional.

Modificación interna 3:

- a. Reforzar presupuestariamente la cuenta de Servicios de desarrollo de sistemas informáticos en la atención del requerimiento realizado por el Departamento de Presupuesto de la División de Transformación y Estrategia del BCCR, el 03 de diciembre de 2024, para cubrir los recursos faltantes para los servicios brindados por el BCCR a la Sugese, por un monto de **¢79,000,000.00**.
- b. Atender el requerimiento del pago por amortización del proyecto de Supervisión Consolidada módulo 1, para reforzar la partida de Bienes intangibles y en atención a lo solicitado el 19 de noviembre de 2024 por la Sugef, quien lidera dicho proyecto, por un monto de **¢6,729,155.32**.

Modificación interna 4, ¢56,000,000.00:

Reforzar presupuestariamente la cuenta de Servicios de desarrollo de sistemas informáticos en la atención del requerimiento realizado por el Departamento de Presupuesto de la División de Transformación y Estrategia del BCCR, el 03 de diciembre de 2024, para cubrir los recursos faltantes para los servicios brindados a la Sugese.

c. Procesos de contratación iniciados y adjudicados

En el siguiente cuadro se presentan las principales contrataciones iniciadas y adjudicadas en el 2024:

CUADRO 6
 Superintendencia General de Seguros
 Contrataciones Iniciadas y adjudicadas
 2024

Cuenta	Nombre	Artículo	Costo en colones
1 01 99	Otros alquileres	Derecho de participación en la expo móvil y expo construcción	₡ 3 296 083,07
1 03 01	Servicios comerciales y financieros	Campañas publicitarias	₡ 79 198 597,02
		Revistas seguros y <i>Booklets</i>	₡ 11 749 999,90
		Artículos promocionales	₡ 25 409 180,00
1 04 04	Servicios en ciencias Económicas y Sociales	Consultoría en comunicación, mercadeo social, educación, monitoreo especializado y análisis de informaciones relacionadas con el tema de seguros	₡ 15 993 003,00
		Servicios de información con SINART//TRES	₡ 12 827 711,00
		Medición campaña publicitaria	₡ 6 497 726,34
		Consultoría tablas de vida	₡ 3 325 000,00
1 07 01		Suscripciones a congresos	₡ 55 801 572,67
2 99 03	Productos de papel, cartón e impresos	Suscripciones a periódicos	₡ 553 289,81
2 99 05	Útiles y materiales de limpieza	Suministros de limpieza	₡ 1 906 586,05
5 99 03	Bienes intangibles	Renovación de licencias Acrobat/Team Mate	₡ 2 390 775,41

d. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas

Al finalizar 2024, la Sugese mantenía abiertos los procesos o demandas judiciales que se presentan en el cuadro 7.

CUADRO 7
Superintendencia General de Seguros
Procesos o demandas Judiciales
Al 31 de diciembre de 2024

N° DE EXPEDIENTE	DESCRIPCIÓN DE LA DEMANDA	ESTADO DE LA DEMANDA	ESTIMACIÓN DEL COSTO DE LA DEMANDA
N°12-004742-1027-CA-4	<p>Partes: Agentes de Seguros vs 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>	<p>Etapas: Asignada fecha de celebración de audiencia de juicio oral para el 16 de enero de 2025.</p> <p>Procesal: Mediante resolución 953-2020 del 28 de mayo de 2020, se ordena la acumulación de los procesos 18-010272-1027-CA y el 12-004742-1027-CA, bajo este último.</p>	Inestimable
17-011730-1027-CA	<p>Partes: Anna Giannina Mazzella Di Bosco vs Banco Central de Costa Rica y Sugese.</p> <p>Proceso Ordinario en que se solicita la declaratoria de nulidad del acto administrativo contenido en la resolución SGS-R-2081-2017, la declaración de la prescripción de las llegadas tardías que se le imputan a la señora Mazzella Di Bosco.</p>	<p>Etapas procesal: A espera de sentencia.</p> <p>En la audiencia preliminar, el proceso fue declarado de puro derecho y se está a la espera de sentencia.</p>	Inestimable
18-10272-1027-CA.	<p>Partes: Agente Marco Morice en contra de Sugese.</p> <p>Proceso de conocimiento establecido por un agente 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</p>	<p>Mediante resolución 953-2020 del 28 de mayo de 2020, se ordena la acumulación de los procesos 18-010272-1027-CA y el 12-004742-1027-CA, bajo este último. (En adelante ver 12-004742-1027-CA)</p>	Inestimable

N° DE EXPEDIENTE	DESCRIPCIÓN DE LA DEMANDA	ESTADO DE LA DEMANDA	ESTIMACIÓN DEL COSTO DE LA DEMANDA
	<p>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>		
<p>19-005574-1027-CA</p>	<p>Partes: INS versus BCCR y Sugese.</p> <p>Proceso de puro derecho, en que se solicita se declare que la reserva relacionada con el 10% de utilidades, tiene origen legal. Además, que la reserva se puede alimentar con los intereses que genere, reserva.</p>	<p>Etapa procesal: Audiencia preliminar celebrada 26 de abril de 2023. Al 31 de diciembre de 2024 no se había dictado sentencia de primera instancia.</p>	<p>Inestimable</p>
<p>21-004822-1027-CA</p>	<p>Partes: Emma Cecilia Calderón Montiel versus CETAC y Sugese.</p> <p>Proceso de Conocimiento. La demandante pretende el pago de daños morales por la muerte de su hija a raíz de un accidente aéreo.</p> <p>En relación con la Sugese se le achaca una falta en su deber de fiscalizar que compañías extranjeras no comercialicen seguros en territorio nacional.</p>	<p>Etapa procesal: Audiencia preliminar celebrada 09 de febrero de 2023. Asignada fecha de celebración de audiencia de juicio oral, 30 de enero de 2025.</p>	<p>La estimación de la demanda es de ₡300 millones.</p> <p>En relación con un posible costo directamente a Sugese, siendo que lo que se reclama es una supuesta omisión, resulta sumamente complejo estimar una posible pérdida. Esta se tendría que definir hasta la etapa de ejecución.</p>
<p>22-006482-1027-CA</p>	<p>Partes: Roy Francisco Ureña Rojas vs Cooperativa Nacional de Educadores R.L. - Aseguradora del Istmo ADISA - Sugese - BCCR - Asociación de Aseguradoras Privadas de Costa Rica.</p> <p>Proceso de conocimiento. En cuanto a Sugese, el demandante pretende que se declare la responsabilidad administrativa por conducta ilegítima de la administración, en virtud de no haber atendido debidamente la denuncia interpuesta en contra de ADISA.</p>	<p>Etapa procesal: A la espera del señalamiento de audiencia preliminar.</p>	<p>La estimación de la demanda es de ₡95,000,000.00</p>
<p>24-006842-1027-CA</p>	<p>Partes: Instituto Nacional de Seguros vs. Sugese.</p> <p>Proceso de puro derecho, en que se solicita la nulidad absoluta del</p>	<p>Etapa Procesal: A la espera de señalamiento de audiencia preliminar.</p>	<p>Inestimable</p>

N° DE EXPEDIENTE	DESCRIPCIÓN DE LA DEMANDA	ESTADO DE LA DEMANDA	ESTIMACIÓN DEL COSTO DE LA DEMANDA
	Reglamento de requisitos de funcionamiento de los seguros obligatorios.		

e. Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos

El cuadro 8 muestra el detalle de los viajes al exterior realizados por los puestos gerenciales de la Institución durante 2024.

CUADRO 8
Superintendencia General de Seguros
Viajes al Exterior de Puestos Gerenciales
Año 2024

Nombre funcionario	Cargo	Destino	Nombre capacitación
Tomás Soley Pérez	Superintendente	Francia	Reuniones del Insurance and Private Pensions Committee de la OCDE
Tomás Soley Pérez, Vilma Gamboa Morales	Superintendente y directora de Supervisión	Panamá	Participación en la reunión del Comité de Seguros.
Tomás Soley Pérez	Superintendente	Uruguay	Participación en la XXII Conferencia Anual sobre Regulación y Supervisión de Seguros en América Latina ASSAL-IAIS y la XXXV Asamblea Anual de ASSAL y el Encuentro de Alto Nivel ASSAL-IAIS-BIS, ambas actividades organizadas la Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL).
German Rodríguez Aguilar	Director Departamento Asesoría Legal	Alemania	Participación en la Reunión del Foro de Inclusión Financiera (FIF)
Tomás Soley Pérez	Superintendente	Panamá	Participación en la primera edición del Colegio de Supervisores de ASSA.
Celia González Haug y Tomás Soley Pérez	Superintendente y Directora Departamento de Normativa y Autorizaciones	Colombia	Participación en el Día de las Finanzas y la Biodiversidad en América Latina y el Caribe (ALC) y a la Mesa Redonda Regional del Fondo de Seguros Sostenibles V20

Nombre funcionario	Cargo	Destino	Nombre capacitación
			para ALC – <i>Comprender el nexo clima-naturaleza y cómo financiar la resiliencia de las MIPYMES</i> , en esta segunda actividad solo participó Celia González
German Rodríguez Aguilar	Director Departamento Asesoría Legal	Suiza	Asistencia en a la reunión del del MCWG.
Celia González Haug	Directora Departamento de Normativa y Autorizaciones	Guatemala	Participación en el Seminario Regional de Supervisores organizado la Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL) y en el Colegio de Supervisores de Mapfre organizado por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones de España
Tomás Soley Pérez	Superintendente	Suiza	Participación en las reuniones del Panel de alto nivel titulado "Aumentar la escala de la financiación para la adaptación" en el Marco de la 18.ª Mesa Redonda Global de UNEP FI.

VI. LIMITACIONES Y OBSTÁCULOS

La Sugese es sujeto de fiscalización por parte de la Contraloría General de la República (CGR), y le aplica la Ley N° 8292, Ley General de Control Interno, la cual establece la administración de riesgos como una de las actividades de control que deben realizar 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 en cumplimiento de lo indicado en la Ley supra citada, así como con la normativa dictada posteriormente por la CGR y el Conassif, se incluye la administración de riesgos institucional en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Sugese, predefiniendo que la valoración de riesgo sea parte integral del Sistema en el entendido de que tanto el Sistema de Gestión de Calidad 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. En el 2018, el Conassif emite el acuerdo artículos 5 y 12 de las actas de las sesiones 1401-2018 y 1402-2018, celebradas el 27 de febrero de 2018 mediante el cual aprueba una nueva

metodología denominada “Sistema de Gestión Integral de Riesgos Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero”.

En 2024 la Superintendencia se avocó a ejecutar y dar seguimiento a los planes de acción definidos para atender las oportunidades de mejora detectadas en la valoración de riesgos 2023.

En setiembre, según lo establece la metodología, se revisó la valoración de riesgos. El seguimiento de los planes de acción vigentes definidos en ejercicios anteriores se han completado 8 de las 9 plazas aprobadas, según el ajuste en la estructura organizativa de la División de Supervisión.

En el proceso de Comunicación y Servicios, se mantiene el riesgo de “Excesivas cargas de trabajo” debido a que no se incorporaron en el estudio de 2021 las funciones de cobro a regulados (proyección de ingresos, cobro mensual y liquidación). Además, los efectos del cambio en la Ley de Compras Públicas han incrementado la responsabilidad en las funciones de todos los procesos de compras en la Sugese, entre otros.

Del seguimiento a la gestión de riesgos en el período comprendido por este informe, se mantiene el evento de riesgo “Falta de oferta de profesionales en seguros y actuariado”, pues la oferta es muy limitada y estos profesionales son atraídos por empresas aseguradoras con salarios más competitivos en comparación con la escala actual de la Sugese.

Además, se mantiene el evento de riesgo en la categoría de Tecnología, referido a “Ciberataques que afecten sistemas y servidores, impidiendo su acceso”. Este riesgo se considera fuera del apetito de riesgo en esta revisión para los procesos de Asesoría Jurídica, Normativa y Autorizaciones, y Comunicación y Servicios.

Se incluyen tres eventos transversales para los procesos de Supervisión, Normativa y Autorizaciones, debido a las fallas constantes en la plataforma del Portal Sugese. La prestación y acceso a los servicios tecnológicos se ha visto degradada regularmente, lo que impacta directamente en la operativa de la Superintendencia y los supervisados.

VII. RETOS Y VISIÓN DE FUTURO

En 2025, el sector asegurador enfrentará diversos retos que pondrán a prueba su capacidad de adaptación y su sostenibilidad. La estabilidad y el dinamismo

observados en los últimos años se han mantenido, y el reto principal en adelante será consolidar los avances en indicadores clave como la penetración, densidad y profundidad del mercado. El crecimiento del sector seguirá impulsado por los seguros voluntarios, lo que permitirá avanzar hacia un mercado de seguros más profundo que atienda las necesidades de las empresas, personas y familias y disminuya las brechas de protección.

Por otro lado, se continuará con el enfoque de supervisión basado en riesgos (SBR), mediante el fomento de buenas prácticas en la gestión del reaseguro y la mejora del gobierno corporativo y gestión de riesgos de las entidades de seguros, así como la vigilancia continua de la gestión y solvencia de las aseguradoras para procurar la estabilidad y buen funcionamiento del sector. Esto demandará esfuerzos constantes para mejorar la gestión del reaseguro y el gobierno corporativo en las aseguradoras. Adicionalmente, el enfoque SBR se implementará al grupo asegurador que supervisa la Sugese y se participará en la supervisión consolidada de otros grupos financieros en conjunto con las otras superintendencias, de conformidad con las facultades que dio la reforma de 2019 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, en materia de supervisión de grupos y conglomerados financieros.

En 2024, entró en vigor el nuevo Plan Estratégico 2024-2028, cuyo derrotero es cumplir las disposiciones legales que justifican la creación de la Sugese, buscando que el cumplimiento del mandato legal esté apegado a las buenas prácticas de supervisión y regulación de seguros, una mayor profundidad e inclusión del mercado y la mejora continua de la organización de la entidad, en un contexto de mejora continua y profesionalismo.

El plan quiere consolidar los logros alcanzados en materia de regulación y supervisión y hace énfasis en temas actuales como el alineamiento a los Objetivos del Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS), la preocupación por la gestión de los riesgos relacionados con el cambio climático y el riesgo de ciberseguridad y la incorporación de nuevas tecnologías e innovación en el sector de seguros. En este contexto en 2025 se trabajará, principalmente, en los siguientes temas estratégicos:

- Las actividades relacionadas con la implementación de la NIIF 17, de forma tal que esta entre en vigor en enero de 2026.
- La elaboración del plan de capacitación y de una estrategia de comunicación para abordar los temas estratégicos en el quinquenio.
- La conclusión del diagnóstico de las tecnologías de información que requiere la superintendencia en el mediano plazo.

- La implementación del modelo de conducta de negocio, una vez aprobada la normativa relacionada, que permitirá su entrada en vigor.
- La ejecución de la hoja de ruta para la gestión de los riesgos relacionados con el cambio climático, que permitan el cumplimiento de los hitos definidos en dicho instrumento, junto con el desarrollo de otros proyectos relacionados con la sostenibilidad, el cambio climático y la gestión de desastres, en particular la consolidación de la taxonomía de las finanzas sostenibles y su ampliación a objetivos de biodiversidad, así como las iniciativas *del Global Shield* y del *Global Risk Modelling Alliance (GRMA)*, donde la Sugese es el enlace técnico designado por el Ministerio de Hacienda.

En términos reglamentarios, uno de los retos inmediatos será ajustar la normativa de autorizaciones, especialmente en lo que respecta a las transferencias de cartera entre aseguradoras, y hacer frente a las modificaciones recientes en las tablas de mortalidad y la calibración del modelo de suficiencia patrimonial para la implementación de la NIIF 17. Además, se deberá seguir avanzando en la normativa sobre la idoneidad de las juntas directivas de los intermediarios de seguros y otros aspectos vinculados a la conducta de negocios y el reaseguro, lo que podría implicar ajustes a las normativas ya existentes.

Otro desafío será contar con la definición de entidades sistémicas en sectores como valores, seguros y pensiones, junto con la finalización de desarrollos regulatorios y reformas necesarias para la correcta implementación de las NIIF, adicional a la adopción de la NIIF 17. Además, el seguimiento de denuncias y consultas jurídicas sobre sujetos no supervisados o actividades no autorizadas se mantendrá como un área clave para garantizar la integridad y transparencia del sector.

En resumen, 2025 presentará diversos desafíos para el sector asegurador, desde la implementación de nuevas normativas y la gestión de los temas relacionados con sostenibilidad, hasta la mejora de la supervisión y la gestión de riesgos. La capacidad del sector para afrontar estos retos será crucial para asegurar un futuro próspero y competitivo en el ámbito asegurador.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1

Superintendencia General de Seguros
PLAN ESTRATÉGICO 2024-2028

1.1. Portafolio Institucional de Proyectos (diciembre 2024)¹⁴

Eje estratégico	Objetivo estratégico	Proyectos relacionados	Descripción del proyecto	Estado al 31/12/2024
Regulación y supervisión	2. Consolidar el modelo de supervisión de las entidades reguladas	2.1. Adopción de la Norma Internacional NIIF 17	El proyecto tiene como objetivo la adopción de la Norma Internacional de Información Financiero sobre Contrato de Seguros (NIIF 17) en el sector asegurador costarricense.	En ejecución
		2.2 Modelo de supervisión de conducta de negocio	Desarrollar modelo de Supervisión de Conducta de Negocio bajo un enfoque de supervisión basada en riesgos; con la finalidad de procurar que el consumidor reciba un trato justo hacia el consumidor de seguros y facilitar el mercado a partir de la confianza que genere en el consumidor la relación con su aseguradora e intermediario.	En ejecución
		2.3 Programa de Evaluación de Miembros (MAP)	Evaluación por parte de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) del cumplimiento de los Principios Básicos de Supervisión (PBS) para el mercado de seguros de Costa Rica.	En ejecución.
Innovación y transformación digital	3. Incorporar eficientemente las tecnologías de información en las funciones sustantivas de la Superintendencia	3.1 Proyecto de trámites del consumidor financiero (TCF) (transversal)	Desarrollo de una solución tecnológica que permita automatizar, estandarizar y mejorar el proceso para la atención de denuncias, consultas, quejas y reclamaciones, proyecto llevado en conjunto con las otras superintendencias financieras.	Finalizado
		3.2 Proyecto de Supervisión consolidada (transversal)	Este proyecto pretende el desarrollo de soluciones tecnológicas que facilitan la implementación del Acuerdo CONASSIF 16-22 <i>Reglamento sobre supervisión consolidada</i> , sobre los temas de Suficiencia patrimonial de grupos, Conformación de grupos, Control de límites, Autorizaciones, Gestión de riesgos, y Conformación y organización.	En ejecución

¹⁴ Plan Estratégico 2024-2028 y Ejercicio estratégico llevado a cabo en 2024.

Eje estratégico	Objetivo estratégico	Proyectos relacionados	Descripción del proyecto	Estado al 31/12/2024
Sostenibilidad y cambio climático	4. Incorporar en las prácticas de regulación y supervisión la sostenibilidad y la gestión de riesgos relacionados con el cambio climático	4.1 Hoja de ruta de gestión de riesgos relacionados con cambio climático (RRCC)	Implementación de la Hoja de ruta que permita la consolidación de la Sugese en el rol supervisor en relación con los RRCC, mediante acciones destinadas a cumplir con las mejores prácticas internacionales en la materia.	En ejecución
		4.2 Taxonomía de finanzas sostenibles	Este proyecto busca desarrollar una taxonomía de finanzas sostenibles para el sector financiero relacionada con los temas de la mitigación y adaptación al cambio climático.	Finalizado

1.2. Acciones estratégicas (diciembre 2024)¹⁵

Perspectiva/ Eje estratégico	Objetivo estratégico	Acción estratégica	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Estado
Aprendizaje y Crecimiento	Contar con el personal idóneo para la ejecución eficiente de los procesos sustantivos y retos estratégicos	Elaborar el plan de capacitación en temas estratégicos	01/2024	12/2024	Pendiente
		Elaborar una estrategia de Gestión del Conocimiento del personal clave para estar preparados ante la salida de este personal	01/2024	12/2024	Pendiente
Procesos internos- Eje 1. Regulación y Supervisión	Consolidar el modelo de supervisión de las entidades reguladas	Formular el proyecto del Modelo de supervisión de capital basado en riesgos tipo Solvencia II	07/2024	12/2024	Finalizado
		Formular hoja de ruta para implementar el Modelo Conducta de Negocio	01/2024	12/2025	En ejecución
Procesos internos- Eje2. Innovación y transformación digital	Incorporar eficientemente las tecnologías de información en las funciones sustantivas de la Superintendencia	Diagnóstico de las tecnologías que requiere la Sugese en el mediano plazo (procesos, tecnología, habilidades del personal, información, reglas de negocio, entre otros).	01/2024	12/2025	En ejecución
Procesos internos- Eje 3. Sostenibilidad y cambio climático	Fomentar la reducción de la brecha de protección de aseguramiento de una manera sostenible	Identificar y analizar las principales brechas de protección de aseguramiento	07/2024	07/2025	En ejecución
Grupos de interés	Promover el conocimiento de seguros en los diferentes grupos de interés	Incorporar cada año en el plan de comunicación institucional los temas estratégicos de la Sugese.	01/2024	06/2024	Finalizado

¹⁵ Plan Estratégico 2024-2028 y Ejercicio estratégico llevado a cabo en 2024.

ANEXO 2
Superintendencia General de Seguros
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
PLAN ESTRATEGICO 2024-2028

Objetivo estratégico		Descripción	Indicador	Fórmula	Meta 2024	Resultado 31-12-24
1	Contar con el personal idóneo para la ejecución eficiente de los procesos sustantivos y retos estratégicos	Tomar acciones para disponer de personal altamente profesional y capacitado en los temas estratégicos para cumplir de forma eficiente la ejecución de los procesos sustantivos y retos estratégicos.	Cumplimiento del Plan de capacitación	Número de actividades realizadas en año/Número de actividades programadas en Plan de capacitación	0%	No había actividades programadas para el periodo en el Plan de capacitación
2	Consolidar el modelo de supervisión de las entidades reguladas	Complementar el modelo de supervisión con capital basado en riesgos y conducta de negocio, para cumplir estándares de la IAIS	Porcentaje de estándares de la IAIS seleccionados que ascendieron su calificación	Número de estándares de la IAIS seleccionados que ascendieron su calificación / Cantidad de estándares seleccionados a cumplir	0%	No se definieron estándares para 2024
3	Incorporar eficientemente las tecnologías de información en las funciones sustantivas de la Superintendencia	Implica la incorporación de <i>Suptech</i> y otras herramientas informáticas para los procesos sustantivos de Sugese, de acuerdo con el Diagnóstico.	Cantidad de herramientas incorporadas en las funciones sustantivas de la Superintendencia	Cantidad de herramientas incorporadas en las funciones sustantivas de la Superintendencia	1	1 ¹⁶
4	Incorporar en las prácticas de regulación y supervisión la sostenibilidad y la gestión de riesgos relacionados con el cambio climático	Analizar las recomendaciones del informe del Toronto Centre: "Servicio de apoyo especializado para la Sugese, para la consolidación de su papel de supervisor en la gestión de riesgos relacionados con el cambio climático".	Porcentaje de cumplimiento de los hitos de la Hoja de Ruta sobre gestión de cambio climático de la Sugese	Hitos alcanzados/ Hitos de la Hoja de Ruta sobre gestión de cambio climático	20%	0% ¹⁷

¹⁶ Se cumplió con 100% de la meta, pues finalizó el desarrollo del Modelo1: Cálculo de suficiencia patrimonial.

¹⁷ A pesar de haberse completado diversas actividades y haber avanzado significativamente en otras, el número de actividades finalizadas del Hito 1 no fue suficiente para alcanzar el porcentaje de progreso establecido en la carta del proyecto y así alcanzar la meta establecida. Se espera que el cumplimiento del hito se logre en el primer trimestre de 2025.

Objetivo estratégico		Descripción	Indicador	Fórmula	Meta 2024	Resultado 31-12-24
5	Fomentar la reducción de la brecha de protección de aseguramiento de una manera sostenible	Acorde con su mandato legal sobre crear condiciones para el desarrollo del mercado, Sugese contribuirá a reducir la brecha de protección, desarrollando acciones para conectar distintas partes interesadas y promover el aprovechamiento de las propuestas de valor del mercado de seguros para el desarrollo sostenible de la sociedad.	Porcentaje de actividades realizadas para gestionar la brecha	Número de actividades realizadas/Número actividades anuales programadas	0%	No había actividades programadas para el periodo
6	Promover el conocimiento de seguros en los diferentes grupos de interés	Facilitar insumos y desarrollar actividades que fortalezcan el conocimiento en los grupos de interés en temas estratégicos.	Cumplimiento de actividades de comunicación en temas estratégicos	Número de actividades ejecutadas/Número de actividades incluidas en el plan de comunicación	0%	No había actividades programadas para el periodo