



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

2023

## Contenido

I.	PRESENTACIÓN.....	3
II.	OBJETIVOS LEGALES.....	3
III.	RECURSOS INSTITUCIONALES.....	4
IV.	ORGANIZACIÓN.....	7
V.	CUMPLIMIENTO DE METAS.....	11
VI.	COMPROMISOS.....	22
VII.	LIMITACIONES Y OBSTÁCULOS.....	26
VIII.	RETOS Y VISIÓN DE FUTURO.....	27
IX.	ANEXOS.....	29

---

## 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 elabora el presente informe de rendición de cuentas de la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), correspondiente al periodo 2023. 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 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.”*

En este orden de ideas, 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.

### 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 2023, 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 supervisadas<sup>1</sup>.

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 2023, la SUGESE tenía bajo su responsabilidad la supervisión de 12 entidades aseguradoras, 38 sociedades corredoras de seguros, 20 sociedades agencia de seguros y 83 operadores de seguros autoexpedibles, todos en condición activa<sup>2</sup> a esa fecha, según se presenta en el Cuadro 1.

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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

**CUADRO 1**  
 Superintendencia General de Seguros  
**Participantes Mercado de Seguros – Diciembre 2023**

Participante	TOTAL	Inscritos	Activos	Inactivos	Autorización condicionada <sup>1/</sup>
Aseguradoras	12	12	12	-	
Sociedades corredoras	38	38	38	-	-
Corredores de seguros	1.071	1.071	711	360	N.A.
Sociedades agencia	48	48	20	28	-
Agentes de seguros	2.972	2.972	1.072	1.900	N.A.
Operadores Seguros Autoexpedibles	141	141	83	58	N.A.

1/ Autorizados Condicionalmente: Participantes que han sido autorizados, pero cuya entrada en operación está sujeta al cumplimiento de los requisitos dispuestos en el 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 el 2023, como se observa en el Cuadro 2.

**CUADRO 2**  
 Superintendencia General de Seguros  
**Plazas vacantes**

Clasificación	Código de ubicación	Dependencia	Estado
<b>Intendente</b>	24-15-10-10-02	Despacho	Nombramiento por definir
<b>Supervisor 2</b>	24-05-10-10-04	Supervisión	Vacante
<b>Investigador</b>	24-10-10-10-09	Normativa y Autorizaciones	Vacante con proceso de contratación
<b>Profesional Gestión Bancaria 4</b>	24-15-10-10-03	Asesoría Jurídica	Nombramiento interino 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 97% del presupuesto total ejecutado en 2023, lo

---

*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.*

que significó en términos absolutos ¢3.408,69 millones. El remanente de ¢106,06 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 2023.

**CUADRO 3**  
 Superintendencia General de Seguros  
 Ejecución presupuestaria 2023

Partida presupuestaria	Presupuesto	Gasto 2023	Porcentaje de ejecución
<b>Remuneraciones</b>	¢2 116.380 981,00	¢1 775 483 794,09	<b>83,9%</b>
<b>Servicios Generales</b>	¢1 462 935 534,49	¢1 244 203 428,30	<b>85,04%</b>
<b>Servicios Consultorías *</b>	¢ 492 819 868,72	¢ 388 998 638,80	<b>81,20%</b>
<b>Materiales y suministros</b>	¢11 001 760,00	¢7 447 616,90	<b>67,7%</b>
<b>Bienes duraderos</b>	¢339 264 209,14	¢65 126 362,01	<b>19,2%</b>
<b>Transferencias corrientes</b>	¢86 015 201,04	¢33 489 808,77	<b>38,9%</b>
<b>Total</b>	¢4 508 417 554,39	¢3 514 749 648,87	<b>77,96%</b>

(\*) 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, la cual 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:

1. Las cuentas del subgrupo de “*Servicios comerciales y financieros*” incluyen los servicios de publicación en medios escritos, así como los de impresión, encuadernación y otros. Para el período en estudio, los recursos ejecutados alcanzaron un 93,7%, en términos absolutos ¢135,25 millones. Asimismo, se incluyen todas las erogaciones de los servicios de transferencia electrónica de información, por ejemplo, el acceso a *Vlex* y la suscripción IFRS.
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 que corresponden al pago de los servicios de

mantenimiento del edificio Tournón, ¢492,82 millones. Lo ejecutado alcanzó un 81,20% del monto presupuestado para todo el año, lo cual representó en términos absolutos ¢388,9 millones. El 76,6% de este monto corresponde al pago al BCCR de los gastos administrativos, servicios de desarrollo de sistemas de información y gastos del edificio Tournón.

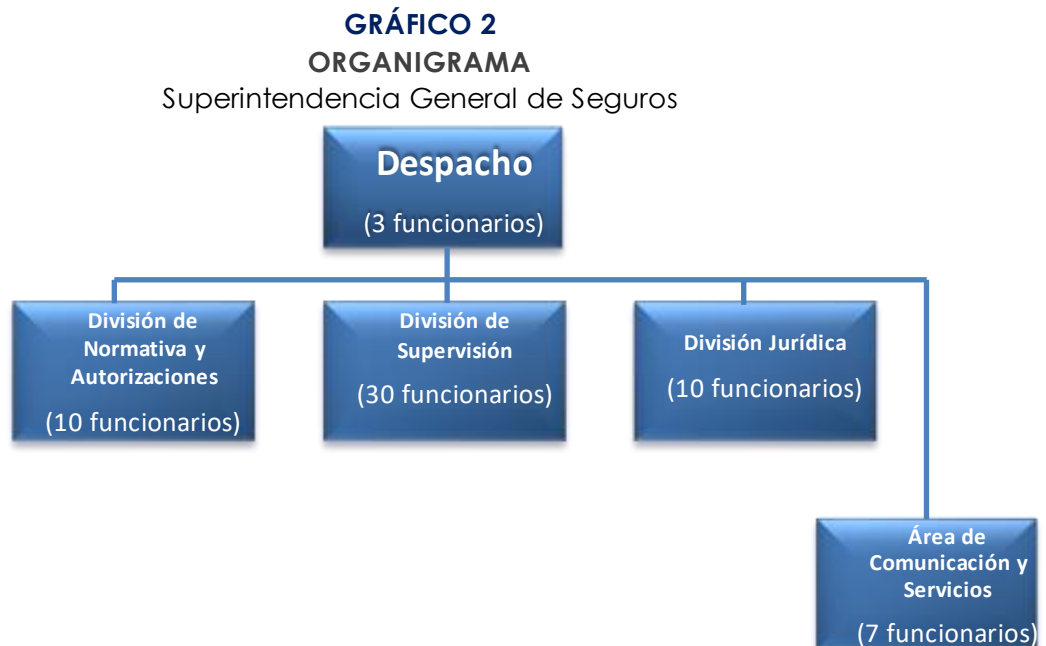
3. En actividades de capacitación, la ejecución fue de 31,5%, en términos absolutos representa ¢30,22 millones. Entre otros, se realizaron 21 cursos de capacitación en diferentes temas, la mayoría de forma virtual.

Por otra parte, la partida de materiales y suministros tuvo una ejecución general del 67,7%, correspondiendo a ¢7,45 millones, los cuales incluyen los gastos erogados por la compra de útiles, materiales, artículos y todo suministro de corta duración. Dentro de éstos se incluyen los gastos erogados y presupuestados, como, por ejemplo, las suscripciones a periódicos y la adquisición de camisetas institucionales.

## IV. ORGANIZACIÓN

### a. Organigrama

El gráfico 1 muestra la estructura organizacional de la Superintendencia en 2023.



Al cierre del 2023, la SUGESE está conformada por 60 plazas de las cuales 5 estaban vacantes y 12 con nombramientos interinos. De los 60 colaboradores 27 son mujeres y 28 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 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 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 2023.

**CUADRO 4**  
Superintendencia General de Seguros  
**Recursos humanos**  
Al 31 de diciembre de 2023

<b>Categoría</b>	<b>Clase de puesto</b>	<b>Escala</b>	<b>Salario mensual base/ global 2022</b>	<b>Número de puestos</b>	<b>Total anual (miles)</b>
<b>03</b>	Intendente	G. Global	5 453 000	1	65 436
<b>04</b>	Superintendente	G. Global	5 596 500	1	67 158
<b>03</b>	Asistente Servicios Institucionales 2	Global	667 166	1	8 006
<b>06</b>	Profesional Gestión Bancaria 1	Global	1 115 207	1	13 382
<b>08</b>	Profesional Gestión Bancaria 3	Global	1 748 719	16	335 754
<b>08</b>	Supervisor 2	Global	1 748 719	20	419 693
<b>08</b>	Supervisor TI	Global	1 748 719	2	41 969
<b>09</b>	Ejecutivo	Global	2 196 215	4	105 418
<b>09</b>	Profesional Gestión Bancaria 4	Global	2 196 215	2	52 709
<b>09</b>	Supervisor Principal	Global	2 196 215	3	79 064
<b>12</b>	Director de División	Global	5 166 000	1	61 992
<b>09</b>	Asistente Servicios Institucionales 2	Pluses	284 693	2	6 833
<b>21</b>	Profesional Gestión Bancaria 2	Pluses	624 110	1	7 489
<b>22</b>	Supervisor 2	Pluses	693 523	1	8 322
<b>25</b>	Supervisor Principal	Pluses	863 762	1	10 365
<b>31</b>	Líder de Supervisión	Pluses	1 217 418	1	14 609
<b>36</b>	Director de División	Pluses	1 765 457	1	21 185
<b>36</b>	Director de Supervisión	Pluses	1 765 457	1	21 185
	<b>Total</b>			<b>60</b>	<b>1 340 571</b>

## V. 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 del Bicentenario 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-PLAN<sup>3</sup>, 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

En 2023 concluyó el quinquenio de planificación estratégica de la SUGESE 2019-2023, el cual fue formulado en 2018 y revisado en cada uno de los años en que estuvo vigente el plan, con el fin de ajustar el alcance de los proyectos si era necesario, incluir nuevos proyectos, definir el tiempo de ejecución y recursos para los proyectos, adicionalmente en el periodo se incluyeron dos acción estratégicas, relacionadas con sostenibilidad y *FinTech*, con el fin de visibilizar las acciones que lleva a cabo la Superintendencia en esas materias.

Para la consecución de los objetivos estratégicos dispuestos en el plan 2019-2023, la Superintendencia gestionó una cartera de proyectos estratégicos institucionales, cuyo desempeño se resume en el Anexo 1. En el quinquenio se ejecutaron 11 proyectos estratégicos, de los cuales 9 fueron finalizados en el periodo y 2 trascendieron el quinquenio y pasaron a formar parte del Plan Estratégico 2024-2028, estos fueron: Adopción de la Norma Internacional de Información Financiera de Contrato de Seguros (NIIF 179 y el Modelo de Supervisión de Conducta de Negocio, lo cual se explica en la siguiente sección. 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, según el diagnóstico realizado como parte de esa iniciativa, por lo que la reforma está contemplada en el plan estratégico del siguiente quinquenio.

---

<sup>3</sup> Publicado en el Alcance 117 de La Gaceta N° 108 del 10 de junio de 2022.

El portafolio de proyecto ejecutado en el 2019-2023 permitió el logro de los objetivos del Plan Estratégico de ese periodo, específicamente se alcanzaron al 100% 4 de los 7 objetivos, de la siguiente manera: 2 relacionados con la estrategia de Regulación y supervisión y 2 de la estrategia de Organización. El resultado de los indicadores de los objetivos estratégicos se presenta en el Anexo 2.

## 1. Proyectos estratégicos institucionales

En 2023 se ejecutaron y finalizaron los siguientes proyectos estratégicos:

- **Modelo de gestión de talento humano:** fue formulado un modelo de gestión, en respuesta a las necesidades identificadas, en las diferentes áreas de la institución, en materia de cierre de brechas y desarrollo del talento humano, que permitirá a la SUGESE cumplir con sus objetivos de mediano plazo. Para ello, se establece un nuevo proceso en el Sistema de Gestión de la Calidad, para facilitar la identificación de necesidades y competencias técnicas para un satisfactorio desempeño de los colaboradores, además de mantener al personal actualizado en las tendencias requeridas por el mercado de seguros y los nuevos objetivos organizacionales planteados en el Plan Estratégico Institucional.
- **Revisión y actualización del sistema de gestión de procesos de la SUGESE:** proyecto que permitió la actualización del sistema de gestión de procesos de la SUGESE de acuerdo con la visión actualizada de la institución y de conformidad con los ejes establecidos en el Plan Estratégico. De esta forma se busca la mejora continua de la institución y garantiza la atención, de forma idónea, de los requerimientos de las partes interesadas de la institución: clientes, asegurados, regulados y clientes internos.
- **Definición e implementación de sistema de estadísticas de seguros para el público:** el proyecto consistió en la revisión de la información estadística a disposición del público, para así ampliar la oferta de información y disponer de un motor de generación de estadísticas para el público en el sitio web de la Superintendencia e interconectado con los sistemas de información de la institución. El proyecto logró una nueva presentación de la información estadística para el pública, con mayores facilidades para los usuarios en cuanto a disposición de la información, búsqueda y consulta, exportación y generación de gráficos y cuadros, así como una mayor oferta de variables e indicadores. También se logró una generación más oportuna y

precisa de la información estadística pública, al generarse esta directamente de los diferentes sistemas de información de la SUGESE, lo cual permitió brindar el público un “calendario adelantado de publicación”, que incluye las fechas en que la Superintendencia se compromete a tener disponible la información pública en su sitio web. El proyecto, junto con el de revelación de hechos relevantes permitió mejorar el cumplimiento de los estándares internacionales en materia de divulgación de información.

Adicionalmente, la Superintendencia en 2023 trabajó en el desarrollo de los siguientes proyectos, cuya finalización trascendió el Plan Estratégico 2019-2023 y está prevista para los próximos años:

- **Adopción de la Norma Internacional de Información Financiera de Contrato de Seguros (NIIF 17):** este proyecto tiene como objetivo la revisión y ajuste a la normativa contable y financiera, para la adopción de la NIIF 17, en particular el *Reglamento de Información Financiera*, así como en las disposiciones relacionadas con la remisión periódica de información financiera (SGS-A-0021-2013) para efectos de labores de supervisión y revelación de información estadísticas y con los lineamientos para la aplicación del régimen de solvencia (SGS-A-0029-2013). Las entregas relacionadas con normativa concluyeron en 2021, con la aprobación de parte del CONASSIF de las reformas a las normas contables y la emisión de acuerdos de superintendente. Adicionalmente, el proyecto incluyó los ajustes del Sistema de Supervisión de Seguros (SSS), para la remisión, procesamiento y almacenamiento de información financiera por parte de las entidades supervisadas, de acuerdo con el nuevo esquema contable, etapa finalizada 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 y estaba prevista la revisión de información financiera paralela bajo el nuevo esquema contable y la calibración del régimen de solvencia. Sin embargo, debido a las dificultades, retos y desafíos, algunos no previstos, que enfrentaron las entidades supervisadas en la implementación de la norma, que se podrían traducir en 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. Este cambio implicó una serie de ajustes en la hoja de ruta del proyecto y la extensión de su plazo, hasta que la norma entre en vigor.

- **Modelo de supervisión de conducta de negocio:** el proyecto planteó como objetivo el desarrollo del modelo de supervisión de conducta de negocio bajo un enfoque de supervisión basada en riesgos, con el fin de que el consumidor reciba un trato justo y promover el desarrollo del mercado a partir de la confianza que genere en el consumidor la buena relación con su aseguradora e intermediario. Durante 2023, se presentó la propuesta de reglamento ante el CONASSIF para aprobar su consulta a la industria. Algunos directores del Consejo propusieron ajustes y revisiones que fueron implementadas al proyecto de normativa y revisadas preliminarmente con ellos. La nueva propuesta se encuentra lista para ser presentada nuevamente al Consejo e iniciar el período de consulta externa durante el primer trimestre de 2024.

## 2. Proyectos transversales

En 2023 entró en operación la solución tecnológica Trámites del Consumidor Financiero (TCF), para la atención de consultas rápidas y simples de parte del público, así como una base de conocimiento que permite consultar de manera amigable, en tiempo real, información sobre temas relacionados con el mercado de seguros de interés para el consumidor. Dicho esfuerzo forma parte del Proyecto de Transformación Digital (CQD), 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 todas las superintendencias. El proyecto lo coordina el Comité Estratégico de Tecnología de Información para la Supervisión (CETIS) . Luego de esa entrega, se continuó trabajando en los procesos relacionados con consultas complejas, quejas y denuncias, cuya liberación se espera concretar durante el primer semestre de 2024.

En 2022 fue aprobada la ejecución el Proyecto de Supervisión Consolidada, para complementar con soluciones tecnológicas la implementación del Acuerdo CONASSIF 16-22, Reglamento de Supervisión Consolidada, emitido en 2022. En 2023 fue entregado el módulo 1 del proyecto, sobre el cálculo de la suficiencia patrimonial para grupos y conglomerados financieros; además, para el modelo 2 relacionado con la conformación de grupos se revisaron temas legales y se definieron las reglas del negocio el modelo 3, relativo a la verificación de límites de crédito.

Desde 2022 se trabaja en el proyecto transversal para la reforma integral del acuerdo CONASSIF 05-17, Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información (TI) para revisar y actualizar la normativa vigente con el fin de mejorar su supervisión bajo

el modelo de supervisión basado en riesgos, en particular: a). Reforzar las funciones de los Órganos de Dirección, Alta Gerencia y Órganos de Control en relación con el marco de gobierno y de gestión de TI y b) Actualizar el marco de gobierno y de gestión de TI e incorporar disposiciones sobre tecnologías emergentes, gobierno y gestión de la seguridad de la información; seguridad cibernética, incidentes de seguridad cibernética, tercerización de bienes y servicios de TI, computación en la nube, el tratamiento del uso y acceso de los datos y de los activos de información. La propuesta fue presentada al CONASSIF y aprobada la consulta externa en 2023, la cual se extendió hasta mediados de enero de 2024. Se espera su aprobación definitiva durante 2024.

### **3. Acciones estratégicas**

La SUGESE mantuvo durante el 2023 como acciones estratégicas las actividades que se relacionadas con los temas de *FinTech* y Sostenibilidad.

#### **3.1. Sostenibilidad**

En el tema de la sostenibilidad se llevaron a cabo acciones en línea con el compromiso del sector asegurador costarricense con los Principios de Sostenibilidad en Seguros (PSI, por sus siglas en inglés) , suscrito en 2018 y para trabajar en el logro de las metas definidas en las políticas públicas y planes nacionales, tales como el Plan Estratégico Nacional (PEN) 2030-2050, el Plan Nacional de Adaptación (PNA) 2022-2026 y el Plan Nacional de Gestión de Riesgos y la Política Nacional de Gestión del Riesgo 2016-2030.

La SUGESE con esta acción estratégica busca que los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) sean considerados en la gestión de las aseguradoras y en forma particular se ha dado énfasis en promover la gestión y divulgación de los riesgos relacionados con el clima en el sector asegurador.

A continuación, se numeran las acciones llevadas a cabo durante 2023 relacionadas con sostenibilidad:

**3.1.1.** Con el apoyo del Programa Acción Clima de la cooperación del gobierno de Alemania (GIZ por sus siglas en alemán), se recibió una asistencia técnica, ejecutada por el Toronto Centre. Producto de la asesoría la SUGESE obtuvo las siguientes entregas: a) Diagnósticos del regulador y de las entidades supervisadas en relación

con la gestión que realizan de los riesgos relacionados con el cambio climático (RRCC), b) Guía de mejores prácticas para la gestión de los RRCC en el sector asegurador, c) Metodología para el reporte y monitoreo de avance en la gestión de los RRCC, d) Hoja de Ruta para la consolidación de la SUGESE en su rol supervisor en relación con RRCC y, e) cuatro talleres de construcción de capacidades de los supervisores y la industria en temas de cambio climático.

**3.1.2.** E El 23 de noviembre de 2023, se realizó una actividad de alto nivel con la industria, en la cual fue presentada la Guía de mejores prácticas para la gestión de los riesgos relacionados con el cambio climático (RRCC) para entidades de seguros, la cual se encuentra publicada en el sitio web de la Superintendencia. Esta guía tiene la finalidad de comunicar y orientar sobre el desarrollo de las buenas prácticas que se espera las entidades de seguros consideren en sus acciones de gestión de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático. Lo anterior, con el objetivo de generar sostenibilidad para la industria aseguradora, sus clientes y para la economía del país al tomar decisiones de negocio que contribuyan a una mayor generación de valor y también al logro de los compromisos adquiridos por el sector financiero de Costa Rica respecto de la lucha contra el cambio climático.

**3.1.3.** Desde a Desde abril de 2023 las superintendencias participan, en el proyecto “Alineando los flujos financieros del sector financiero de Costa Rica con los objetivos de cambio climático del Acuerdo de París”, financiado por el Fondo Verde para el Clima (FVC) y el apoyo de la Unión Europea a través de su Programa EuroClima, e implementado por la UNEP-FI. El objetivo del proyecto comprende el desarrollo de una taxonomía de finanzas sostenibles para el sector financiero, en primera instancia enfocada en actividades económicas que contribuyen de manera sustancial a los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático, la elaboración de recomendaciones de normativa necesarias para la implementación de la taxonomía, así como capacitación en gestión de riesgos climáticos y ejercicios de pilotaje de la taxonomía en las entidades supervisadas por la SUGEF y SUGESE. En este marco, se instauró el Grupo de Asesoría Financiera (GAF), integrado por las cámaras y asociaciones de la industria financiera y las superintendencias y el Banco Central de Costa Rica (BCCR) actúan como secretaría coordinadora, con el propósito de asegurar un flujo de información constante y coordinar esfuerzos entre las entidades supervisadas, las superintendencias y el equipo técnico del PNUMA a cargo de la elaboración de la taxonomía. Además, hay un Comité de Supervisión de la Taxonomía, conformado por los superintendentes y el MINAE, el cual tiene la responsabilidad de

aprobar el documento final de la taxonomía luego de haberlo sometido a la consulta pública.

**3.1.4.** En cuanto al proyecto Fu-Turismo producto del *Inclusive Insurance Innovation Lab de la A2ii*, concluido en 2022, e En 2023 se elaboró una hoja de ruta para la implementación del proyecto Fu-Turismo y la SUGESE coordinó el apoyo de la GIZ para la contratación de un experto para que desarrolle el proyecto junto con un grupo de entidades de seguros. Este proyecto se ejecutará en 2024 por parte del sector asegurador, con el apoyo de la Superintendencia.

**3.1.5.** Durante el periodo la SUGESE mantuvo una activa participación 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. En 2023 se trabajó de manera conjunta en la elaboración del III Informe de brechas entre hombres y mujeres en el acceso y uso del sistema financiero en Costa Rica, el cual recopila y consolida información relevante sobre el acceso y uso de los instrumentos financieros segregados por sexo y busca ser un insumo para cuantificar las brechas de género en el sistema financiero, con el fin de sistematizar las buenas prácticas que realizan y contribuyen al cierre de estas brechas y además coadyuvar a la definición de políticas públicas que permitan la inclusión de la mujer en el sistema financiero. El 28 de septiembre de 2023 se presentó el informe con la participación de representantes de los diferentes sectores del sistema financiero y autoridades gubernamentales.

**3.1.6.** Participación de la SUGESE en las siguientes instancias relacionadas con el tema:

***Grupo de Trabajo de Cambio Climático y Sostenibilidad*** de la Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL): SUGESE participa y colabora en la coordinación del grupo señalado para promover la capacitación y divulgación de las buenas prácticas de regulación y supervisión en la materia, así como el conocimiento y análisis del cambio climático en el sector asegurador. Se trabajó en la revisión del documento que recopila las recomendaciones de buenas prácticas de regulación y supervisión en la materia y en el desarrollo de la sección de evaluación del impacto de los RRCC mediante

métodos cualitativos. También se colaboró en la realización de un *webinar* sobre taxonomía en octubre de 2023.

***Protocolo Sectorial para la Conducta Empresarial Responsable en el Sector Financiero de Seguros en Costa Rica y Panamá:*** La SUGESE apoya y da seguimiento a la implementación del protocolo en las entidades aseguradoras.

***Comité Sectorial Aseguramiento y Finanzas en CNE:*** La SUGESE participó en 2022 y 2023 en los talleres del Proyecto piloto del Marco Global para la Evaluación del Riesgo de las Naciones Unidas (GRAF por sus siglas en inglés)<sup>4</sup>, coordinado por la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE), que busca identificar la disponibilidad de información climática, así como medir o cuantificar las pérdidas económicas de los desastres naturales. Esta participación ha permitido a la SUGESE plantear las necesidades de información del sector aseguradora en cuanto a exposición y pérdidas sobre desastres y coordinar acciones relacionada con la temática con la CNE.

***Programa de Capacitación en Financiamiento del Riesgo de Desastres:*** en mayo de 2023 se participó en esta iniciativa, coordinada CNE con el apoyo del Banco Mundial y cuyos objetivos fueron: 1) ampliar el conocimiento sobre el Financiamiento del riesgo de desastres (DRF, por sus siglas en inglés), 2) crear una red a partir del grupo de capacitación y 3) facilitar el intercambio de conocimientos sobre el DRF entre los representantes de entidades públicas.

***Global Risk Modelling Alliance (GRMA, por sus siglas en inglés)***<sup>5</sup>: es un programa de asistencia técnica no reembolsable cuyo objetivo es apoyar a los miembros del grupo de países que forman parte 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, asistencia técnica y financiamiento. 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.

---

<sup>4</sup> *General Risk Assessment Framework.*

<sup>5</sup> *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).*

Se organizó, junto con el equipo del GRMA, un taller introductorio sobre el apoyo que puede dar la iniciativa al país, llevado a cabo el 19 y 20 de octubre de 2023 y que contó con una amplia participación de partes interesadas en el proyecto. El objetivo del taller fue involucrar activamente a representantes de la administración pública y expertos en el desarrollo de un programa de trabajo que permita la selección y definición de los proyectos prioritarios para el país, a efecto de a ser financiados con esta iniciativa en el próximo año y medio.

**Comité de Coordinación de Cambio Climático y Sostenibilidad de las Superintendencias:** las superintendencias del sistema financiero nacional, conscientes del rol fundamental que tienen para contribuir a la transición hacia una economía descarbonizada y más resiliente al cambio climático, con el fin de procurar que las entidades reguladas y supervisadas gestionan adecuadamente los riesgos y oportunidades relacionadas con este fenómeno y contribuyen al desarrollo sostenible, presentaron, el 4 de octubre de 2023, la Declaratoria de las Superintendencias del Sistema Financiero Costarricense sobre el Cambio Climático. Esta declaratoria establece los compromisos de las superintendencias con el fin de contar con un sistema financiero más sostenible y resiliente al cambio climático. Adicionalmente, el Comité de las superintendencias trabajó en la definición y seguimiento de la hoja de ruta de las actividades sobre sostenibilidad de las Superintendencias, que incluye aquellas relacionadas con las recomendaciones sobre cambio climático y finanzas verdes, emitidas por el Fondo Monetario Internacional, en el contexto del *Memorandum of Economic and Financial Policies* (MEFP) de 2022 y por el Banco Mundial como parte del *Financial Sector Assessment Program* (FSAP) también de 2022.

**Global Shield (GS):** la iniciativa de 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. Es un programa complementario al GRMA, pero con un alcance más amplio y macro. La SUGESE ha colaborado para esbozar una propuesta de alcance para el GS, que apoye una serie de compromisos del país en la materia de financiamiento de desastres. Este primer acercamiento será compartido con el Ministerio de Hacienda y la CNE a inicios de 2024, con el fin de buscar consensos y coordinar la presentación de una carta de interés por parte del país a la iniciativa de GS, donde la SUGESE ejerza la coordinación técnica.

### 3.2. *FinTech*

En cuanto a la acción estratégica de investigación y formación en los ecosistemas de innovación financiera (*FinTech*), aplicados al modelo de negocios de seguros (*InsurTech*), durante 2023, se trabajó en lo siguiente:

**3.2.1.** Participación de la SUGESE en el Centro de Innovación Financiera (CIF), formalizado por el CONASSIF en abril de 2022 y que tiene como objetivo “*facilitar el diálogo, la consulta y el intercambio de información entre las entidades de regulación y supervisión financiera y las iniciativas de innovaciones tecnológicas en productos o servicios financieros*”. Espacio en el que la superintendencia participa activamente con un colaborador asignado tiempo parcial en la atención y coordinación de las iniciativas y temas conocidos por el CIF.

**3.2.2.** Se continuó con la participación en el Grupo *FinTech* BCCR-CONASSIF-Superintendencias, que se conformó en agosto de 2019 con el fin de mantener un espacio de coordinación y cooperación institucional para un abordaje integral de los temas de innovación tecnológica, en el cual se amplían los conocimientos y desarrollan las capacidades sobre el tema a nivel de las superintendencias.

**3.2.3.** En el tema de la investigación y estudio de experiencias internacionales sobre el tema *RegTech* y *SupTech* para la industria aseguradora, se desarrollaron reportes en *Power Bi*, que permitieron aprovechar la información generada de los procesos automatizados con que cuenta la Superintendencia, particularmente del servicio Registro de Intermediarios Personas Físicas (RIF) *de Sugese en línea*, para generar estadísticas que servirán de insumo para los procesos de supervisión y normativa.

#### c. Plan Operativo Institucional (POI)

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

**CUADRO 5**  
Superintendencia General de Seguros  
**Indicador de Desempeño**

ENUNCIADO	INTERPRETACION	FÓRMULA	BANDAS (PARÁMETROS)				RESULTADOS	Estado
			Excelente	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/%	93,76%	Muy bueno

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 anterior indicador demuestra que se realizaron 33 trabajos de los 41 inicialmente programados, y el nivel de eficacia fue de 93,76%, que se cataloga como **Muy bueno**.

Al finalizar 2023, la institución logró cumplir su POI, obteniendo resultados favorables de acuerdo con los indicadores de la Contraloría General de la República (CGR). En términos globales, se registró un gasto total de **₡3.514,74** millones dando como resultado una ejecución del **77,96%**. En relación con los recursos destinados para el año, lo cual se cataloga como “Bueno”.

## VI. COMPROMISOS

### a. Créditos asumidos

No aplica para la SUGESE.

### b. Modificaciones presupuestarias

Durante el 2023 se dieron 2 modificaciones presupuestarias.

### c. Procesos de contratación iniciados y adjudicados

En el cuadro 7 se presentan las principales contrataciones iniciadas y adjudicadas en el 2023:

**CUADRO 6**  
 Superintendencia General de Seguros  
**Contrataciones Iniciadas y adjudicadas**  
 2023

Cuenta	Nombre	Artículo	Costo en colones
1 03 01	Servicios comerciales y financieros	Campañas publicitarias	¢57.714.267,67
		Revistas seguros y <i>Booklets</i>	¢46.999.999,60
1 04 04	Servicios en ciencias Económicas y Sociales	Asesoría para la elaboración de una propuesta de actualización de indicadores de alerta temprana a la NIIF 17	¢27.299.999,98
		Contratos de seguros	
		Consultoría en comunicación, mercadeo social, educación, monitoreo especializado y análisis de informaciones relacionadas con el tema de seguros	¢16.780.500,00
		Asesoría para la creación de guías de supervisión y actualización del sistema de indicadores de alerta temprana a la NIIF 17 Contrato de seguros,	¢41.245.000,00
		Investigación con las técnicas de " <i>focus group</i> " y de " <i>mystery shopper</i> " en relación con el mercado de seguros	¢12.573.510,00
		Suscripciones a congresos	¢24.022.238,71
2 99 03	Productos de papel, cartón e impresos	Suscripciones a periódicos	¢266.269,81
2 99 05	Útiles y materiales de limpieza	Suministros de limpieza	¢2.112.748,03
5 99 03	Bienes intangibles	Renovación de licencias IBNRS/WORKFLOW	¢18.287.210,44

d. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas

Al finalizar 2023, la SUGESE mantenía abiertos los procesos o demandas judiciales que se presentan en el cuadro 8.

**CUADRO 7**  
Superintendencia General de Seguros  
**Procesos o demandas Judiciales**  
Al 31 de diciembre de 2023

Nº DE EXPEDIENTE	DESCRIPCIÓN DE LA DEMANDA	ESTADO DE LA DEMANDA	ESTIMACIÓN DEL COSTO DE LA DEMANDA
<b>Nº12-004742-1027-CA-4</b>	<p><b>Partes:</b> 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>Etapa Procesal: Se ha asignado fecha de celebración de audiencia de juicio oral para el día 16 de enero de 2025.</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.</p>	Inestimable
<b>17-011730-1027-CA</b>	<p><b>Partes:</b> 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><b>A espera de sentencia.</b></p> <p>En la audiencia preliminar, el proceso fue declarado de puro derecho y se está a la espera de sentencia.</p>	Inestimable
<b>18-10272-1027-CA.</b>	<p><b>Partes:</b> 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 prima, exceptuando de ese rubro el 4% correspondiente al financiamiento del</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

Nº DE EXPEDIENTE	DESCRIPCIÓN DE LA DEMANDA	ESTADO DE LA DEMANDA	ESTIMACIÓN DEL COSTO DE LA DEMANDA
	cuerpo de bomberos y se condene a la SUGESE por no cumplir con sus funciones.		
<b>19-000359-0173- LA</b>	<b>Partes:</b> Alexander Morales Hidalgo versus SUGESE.  Proceso ordinario de empleo público.	<b>Demanda declarada CON LUGAR.</b>  Contra la resolución indicada se presentó Recurso de Casación cuya resolución del mismo modo resultó desfavorable para la Superintendencia.  Proceso judicial se encuentra ahora en etapa de ejecución de sentencia.	En enero de 2024, la parte actora presentó liquidación, la cual estimó en ¢36.035.403,28. Dicha liquidación está siendo revisada por Recursos Humanos del BCCR.
<b>19-005574-1027-CA</b>	<b>Partes:</b> INS versus BCCR y SUGESE.  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.	Audiencia preliminar fue celebrada en fecha 26 de abril de 2023.	Inestimable
<b>21-004822-1027-CA</b>	<b>Partes:</b> Emma Cecilia Calderón Montiel versus CETAC y SUGESE.  Proceso de Conocimiento. La demandante pretende el pago de daños morales por la muerte de su hija a raíz de un accidente aéreo.  En relación son Sugese se le achaca una falta en su deber de fiscalizar que compañías extranjeras no comercialicen seguros en territorio nacional.	Audiencia preliminar celebrada el día 09 de febrero de 2023.  Se ha asignado fecha de celebración de audiencia de juicio oral para el 18 de octubre de 2024.	La estimación de la demanda es de ¢300 millones.  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.
<b>22-006482-1027-CA</b>	<b>Partes:</b> Roy Francisco Ureña Rojas vs Cooperativa Nacional de Educadores R.L. - Aseguradora del Istmo ADISA - SUGESE - BCCR - Asociación de Aseguradoras Privadas de Costa Rica.  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	<b>Etapa procesal:</b> A la espera del señalamiento de audiencia preliminar.	La estimación de la demanda es de ¢95,000,000.00

Nº DE EXPEDIENTE	DESCRIPCIÓN DE LA DEMANDA	ESTADO DE LA DEMANDA	ESTIMACIÓN DEL COSTO DE LA DEMANDA
	atendido debidamente la denuncia interpuesta en contra de ADISA.		
<b>23-005103-1027-CA</b>	<b>Partes:</b> Rebeca Natalia Alfaro Villalobos vs Superintendencia General de Seguros.  Amparo de legalidad. Se interpone proceso por el aparente atraso en la atención de un recurso de revocatoria.	<b>Etapas Procesal:</b> A la espera de resolución judicial.	Inestimable

#### e. Viajes realizados por jercas 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 2023.

**CUADRO 8**  
 Superintendencia General de Seguros  
**Viajes al Exterior de Puestos Gerenciales**  
 Año 2023

Nombre funcionario	Cargo	Destino	Nombre capacitación
Tomás Soley Pérez	Superintendente	Eslovenia	Foro de inclusión financiera
Germán Rodríguez Aguilar	Director Asesoría Jurídica	Eslovenia	Foro de inclusión financiera
Tomás Soley Pérez	Superintendente	Japón	Participación en las reuniones de la Secretaría SIF y Reuniones de los comités de la IAIS y Reunión Anual (AGM)
Vilma Gamboa	Directora Supervisión	Honduras	Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, Seguros y Otras Instituciones Financieras (CCSBSO)
Tomás Soley Pérez	Superintendente	París, Francia	Comité de Seguros y Pensiones de OCDE

## VII. LIMITACIONES Y OBSTÁCULOS

La SUGESE es sujeto de fiscalización por parte de la Contraloría General de la República (CGR), bajo la aplicación de la *Ley General de Control Interno* N°8292, lo que la obliga a la identificación, evaluación y administración de los riesgos que enfrenta y a adoptar métodos continuos y sistemáticos para gestionarlos, que le permitan la adecuada ejecución de los procesos y el cumplimiento de sus objetivos.

La metodología para la Gestión Integral de Riesgos de la SUGESE está definida en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), y se basa en el Marco para la Gestión Integral de Riesgos definido por el CONASSIF mediante el acuerdo artículos 5 y 12 de las actas de las sesiones 1401-2018 y 1402-2018, celebradas del 27 de febrero de 2018.

Producto de evaluaciones previas de riesgo, fue identificada la falta de personal como un riesgo para la Superintendencia y como parte del plan de acción vigente para gestionar dicho evento, se realizó el estudio de cargas de trabajo de la División de Supervisión, que recomendó aumentar las plazas de dicha División en 9. Además, como parte de las actividades del plan de acción, al finalizar 2023 estaban en proceso de contratación las plazas vacantes en las Divisiones de Supervisión, Asesoría Jurídica y Normativa y Autorizaciones.

De la evaluación de riesgos realizada en 2023 fueron detectados dos nuevos eventos de riesgo: i) “Excesivas cargas de trabajo” en el proceso de Comunicación y Servicios, consecuencia de las nuevas funciones de cobro a regulados, los efectos del cambio de la Ley de compras públicas que redefinieron las responsabilidades y funciones de dicho proceso, y la creación del proceso de Gestión del Talento Humano, relacionado con la actualización y formación de competencias del personal de la SUGESE; y ii) “Falta de oferta de profesionales en seguros y actuariado”. Adicionalmente, se mantuvo como evento de riesgo el relacionado con “Ciberataques que afecten sistemas y servidores, que impidan su acceso” reportado en la valoración de riesgo anterior. Los eventos mencionados se consideraron fuera del apetito de riesgo en esta revisión.

## VIII. RETOS Y VISIÓN DE FUTURO

La dinámica del sector asegurador está influida en gran medida por el desenvolvimiento de la economía nacional y el entorno internacional, lo cual se mantuvo durante 2023, reflejando la recuperación económica experimentada después del periodo de emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19. Si bien el sector sigue creciendo, sí se observó una moderación en el dinamismo observado, reflejado esto en menores tasas de crecimiento a las observadas prepandemia y, a diferencia de previos, un crecimiento de las primas similar al del PIB. De la evolución reciente del sector sí debe destacarse el posicionamiento de los seguros personales, en particular el aumento de la participación del ramo de vida, lo cual apunta a la madurez de la industria.

La estabilidad y dinamismo del sector observado en 2023 se espera que se mantenga en el 2024. Es de esperar que el crecimiento del sector siga impulsado por los seguros voluntarios y en particular por los personales, lo que permitirá avanzar hacia un mercado de seguros más profundo que atienda las necesidades de las empresas, personas y familias.

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. Adicionalmente, se implementará el enfoque SBR 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, en el 2019, de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, en materia de supervisión de grupos y conglomerados financieros.

En 2024, entra en vigor el nuevo Plan Estratégico, formulado en 2023, para ejecutar en el quinquenio 2024-2028. Al igual que los planes previos el nuevo tiene como derrotero el 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 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, haciendo 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.

Se considera que este instrumento de planificación brinde las herramientas necesarias a la SUGESE para adaptarse al entorno cambiante y dinámico en que se desenvuelve, cumplir con su mandato legal y responder a las expectativas que le marcan los grupos de interés con los cuales se relaciona.

En particular en el 2024 se trabajará, principalmente, en los siguientes temas estratégicos:

- La ejecución de la hoja de ruta para 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.
- El 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, previéndose un plazo razonable para que el mercado pueda realizar los ajustes relacionados con el tema.
- La ejecución de la hoja de ruta para la gestión de los riesgos relacionados con el cambio climático, cuyos principales hitos en el 2024 serán la finalización de la taxonomía verde para el sistema financiero y la caracterización y cuantificación inicial de la exposición al riesgo de cambio climático en el sector asegurador.

En cuanto al desarrollo normativo, en 2024 se espera aprobar la normativa relacionada con el modelo de supervisión de conducta de negocio y la entrada en vigor de la reforma en las normas que rigen los seguros colocados en modalidad colectiva, lo cual procura mejorar el trato recibido por parte del consumidor de seguros y avanzar en el cumplimiento de mejores prácticas de supervisión de intermediarios y aseguradoras en dicho tema. También, a partir de las entregas de información preliminar bajo NIIF 17, podrían realizarse modificaciones en las normas de solvencia, a partir de la medición del impacto en los estados financieros de la aplicación del nuevo esquema contable. Por otro lado, se espera tramitar las normas para la determinación de entidades sistémicas en el sector de seguros y la revisión de los requerimientos de capital por riesgo de crédito en el modelo de solvencia.

También, se dedicarán recursos a los temas normativos de las cuatro superintendencias, en particular los temas relacionados con el financiamiento por parte de los sujetos supervisados de los gastos de los supervisores, la gestión de tecnología de la información y ciberseguridad y el cierre de brechas en la normativa contable con respecto a las Normas de Información Financiera (NIFF).

## **IX. ANEXOS**

**ANEXO 1**  
Superintendencia General de Seguros  
**PLAN ESTRATÉGICO 2019-2023**  
**Portafolio Institucional de Proyectos**  
**Diciembre 2023<sup>6</sup>**

Estrategia	Objetivo Estratégico	Proyectos Relacionados	Descripción del Proyecto	Estado al 31/12/2023
<b>REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN:</b> Profundizar la aplicación de buenas prácticas internacionales	1.1 Actualizar el modelo de Suficiencia Patrimonial con base en Riesgos en un plazo de cinco años	1.1.1 Modelo de Capital Basado en Riesgo Tipo Solvencia II	Diagnóstico de la brecha de cumplimiento de los estándares internacionales y mejores prácticas para la regulación y supervisión de la solvencia de las entidades de seguros, e implementación de una reforma integral del régimen de solvencia de las aseguradoras, para avanzar hacia un modelo tipo Solvencia II.	Finalizada Fase I
		1.1.2 Enfoque para la supervisión de reaseguros	Desarrollo del enfoque de supervisión de reaseguros en el marco del Reglamento de Gestión de Riesgos y Control Interno. Lo anterior permitirá al supervisor contar con lineamientos y criterios generales de orientación en la evaluación de políticas, procedimientos y prácticas de reaseguros, así como evaluación de su efectividad.	Finalizado
		1.1.3 Adopción de la Norma Internacional de NIIF 17	Reforma de la normativa de información financiera costarricense del mercado de seguros, para una adecuada convergencia a la NIIF 17 y normas relacionadas.	En ejecución.
	1.2 Probar la propuesta del modelo de supervisión de conducta de mercado en un 100% de las entidades incluidas en el plan piloto al 2022 e	1.2.1 Definición de condiciones para facilitar la inclusión y acceso al seguro de poblaciones meta identificadas	Cambios regulatorios con el objeto de crear condiciones para promover un mercado de seguros más inclusivo.	Finalizado

<sup>6</sup> Plan Estratégico 2019-2023 y Ejercicio estratégico llevado a cabo en 2023.

Estrategia	Objetivo Estratégico	Proyectos Relacionados	Descripción del Proyecto	Estado al 31/12/2023
	implementarlo en el 100% de las entidades programadas para el 2023.	1.2.2 Modelo de supervisión de conducta de negocio	Modelo de Supervisión de Conducta de Negocio bajo un enfoque de supervisión basada en riesgos; con la finalidad de procurar que el consumidor de seguros reciba un trato justo y facilitar el mercado a partir de la confianza que genere en el consumidor la relación con su aseguradora e intermediario.	En ejecución
	1.3 Implementar un procedimiento que permita la revisión permanente de la normativa vigente en un plazo de un año.	1.3.1 Procedimiento de revisión permanente de normativa de seguros	Implementación de mecanismo que permita la revisión continua del programa de desarrollo de normativa de seguros, de tal forma que el programa se ajuste a los cambios en las prácticas internacionales, los principios de supervisión, la legislación nacional e internacional.	Finalizado
<b>ORGANIZACIÓN:</b> Impulsar la mejora continua de la organización	2.1. Contar con un modelo para gestionar talento humano para cumplir con los objetivos de la Superintendencia, en un plazo máximo de dos años	2.1.1 Modelo de Gestión del Talento Humano.	Contar con un modelo de gestión del talento humano que permita a la SUGESE cumplir sus objetivos.	Finalizado
	2.2. Actualizar el sistema de gestión por procesos de la SUGESE de acuerdo con las características de la institución para 2023.	2.2.1 Revisión y actualización del sistema de gestión de procesos de la SUGESE.	Actualización del sistema de gestión de procesos de la SUGESE.	Finalizado
	2.3. Lograr una comunicación eficaz a lo interno de la SUGESE en un plazo de un año.	2.3.1 Instrumento de comunicación interna entre procesos.	Incorporar las acciones de comunicación interna en una nueva herramienta de comunicación.	Finalizado
<b>DIVULGACIÓN:</b> Facilitar el conocimiento del mercado de seguros al consumidor y partes interesadas.	3.1 Llevar al nivel de ampliamente observado los estándares del ICP 20 que resulten legalmente posibles de aplicar, a más tardar al 2023	3.1.1 Definición e implementación de sistema de estadísticas 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 sitio web de la superintendencia e interconectada con los sistemas de información de la superintendencia.	Finalizado

Estrategia	Objetivo Estratégico	Proyectos Relacionados	Descripción del Proyecto	Estado al 31/12/2023
		3.2.1 Registro de Hechos relevantes.	Desarrollo de la normativa necesaria para asegurar el cumplimiento de la revelación de hechos relevantes por parte de las entidades supervisadas, así como el desarrollo e implementación de un servicio en la plataforma de <i>Sugese en Línea</i> , que permita el registro y gestión de hechos relevantes por parte de las entidades supervisadas.	Finalizado

**ANEXO 2**  
Superintendencia General de Seguros  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019-2023**

Estrategia/Objetivo	Indicador	Meta 2023	Resultado 2023
<b>Estrategia 1: Regulación y supervisión</b>			
<b>Objetivo 1:</b> Actualizar el modelo de Suficiencia Patrimonial con base en riesgos en un plazo de cinco años.	$\frac{\text{Actividades Realizadas}}{\text{Actividades Planificadas}}$	<b>100%</b>	100% <sup>7</sup>
<b>Objetivo 2:</b> Probar la propuesta del modelo de supervisión de conducta de negocio en un 100% de las entidades incluidas en el plan piloto en 2022 e implementarlo en el 100% de las entidades programadas para el 2023.	$\frac{\text{Entidades prueba o implementación}}{\text{Entidades Programadas para prueba o implementación}}$	<b>100%</b>	0% <sup>8</sup>
<b>Objetivo 3:</b> Implementar un procedimiento que permita la revisión permanente de la normativa vigente en un plazo de un año.	$\frac{\text{Normativas por año}}{2}$ <sup>9</sup>	<b>100%</b>	100%
<b>Estrategia 2: Organización</b>			
<b>Objetivo 4:</b> Contar con un modelo para gestionar talento humano para cumplir con los objetivos de la Superintendencia, en un plazo máximo de dos años.	$\frac{\text{Puestos incorporados en el Plan Piloto del modelo}}{\text{Total de Puestos Plan Piloto}}$ <sup>10</sup> $\frac{\text{Puestos incorporados en el modelo}}{\text{Total de Puestos}}$	<b>100%</b>	86% <sup>11</sup>
<b>Objetivo 5:</b> Actualizar el sistema de gestión por procesos de la SUGESE de acuerdo con las características de la institución para el año 2023.	$\frac{\text{Proceso actualizados}}{\text{Total de procesos}}$	<b>100%</b>	100%

<sup>7</sup> Se completó en 2022.

<sup>8</sup> Se cumplió el 100% de la meta establecida para 2022.

<sup>9</sup> Este indicador se calcula a partir de la finalización del proyecto **Procedimiento de revisión permanente de normativa de seguros**. Para 2021, correspondió la revisión del Reglamento de Defensa del Consumidor y el Reglamento de Comercialización de Seguros, y el Reglamento de seguros colectivos, en el contexto del proyecto de conducta de Negocio. En 2022, se revisó la normativa del Registro Único de Beneficiarios (RUB) y el ajuste por la nueva codificación de acuerdo con lo dispuesto por el CONASSIF, en los artículos 8 y 9 de las actas de las sesiones 1725-2022 y 1726-2022, celebradas el 18 de abril del 2022. Durante 2023, se realizó la reforma al Reglamento sobre Seguros Colectivos (julio 2023) y se llevó a cabo la revisión del aparte 2.-Requerimiento de Capital por Riesgo de Activos del ANEXO RCS-1 del Reglamento sobre la Solvencia de las Entidades de Seguros y Reaseguros, con el fin de homologar los ponderadores de crédito utilizados con el resto de las superintendencias.

<sup>10</sup> La meta para 2022, se cumplió en 100%.

<sup>11</sup> Corresponde a 19 puestos incorporados en el modelo de un total de 22 = 86%. El resto de los puestos serán incorporados como parte de la operativa de la SUGESE.

Estrategia/Objetivo	Indicador	Meta 2023	Resultado 2023
<b>Objetivo 6:</b> Lograr una comunicación eficaz a lo interno de la SUGESE en un plazo de un año.	<u>Procesos con herramienta de comunicación</u> Total de procesos	100%	100%
<b>Estrategia 3: Divulgación</b>			
<b>Objetivo 7:</b> Llevar al nivel de ampliamente observado los estándares del ICP 20 que resulten legalmente posibles de aplicar, a más tardar al 2023.	<u>Estándares ampliamente observados u observados</u> Estándares identificados en el alcance del proyecto	100%	96%