

Informe Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas

Ley N° 9398

**Superintendencia General de Seguros**

Marzo 2021



Contenido

[I. PRESENTACIÓN 3](#_Toc65452644)

[II. OBJETIVOS LEGALES 3](#_Toc65452645)

[III. RECURSOS INSTITUCIONALES 4](#_Toc65452646)

[IV. ORGANIZACIÓN 8](#_Toc65452647)

[V. CUMPLIMIENTO DE METAS 11](#_Toc65452651)

[VI. COMPROMISOS 15](#_Toc65452655)

[VII. LIMITACIONES Y OBSTÁCULOS 20](#_Toc65452661)

[VIII. RETOS Y VISIÓN DE FUTURO 21](#_Toc65452662)

[IX. ANEXOS 22](#_Toc65452663)



# 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 2020. Este documento se divide en 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.

# 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.”*.

# RECURSOS INSTITUCIONALES

Según el artículo 28 de la Ley № 8653 de la *Ley Reguladora del Mercado de Seguros*, la SUGESE es un órgano de máxima desconcentración adscrito al BCCR, con personalidad y capacidad jurídicas instrumentales. El financiamiento de la Superintendencia, de conformidad con el artículo cita, le corresponde en un 100% al BCCR, lo cual aplicó para el 2019[[1]](#footnote-2).

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.

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

Al término de 2020, la SUGESE tenía bajo su responsabilidad la supervisión de las siguientes entidades: 13 compañías aseguradoras, 33 sociedades corredoras de seguros, 23 sociedades agencia de seguros y 95 operadores de seguros autoexpedibles, todas en condición activa[[2]](#footnote-3) a esa fecha, según se presenta en el Cuadro 1.

**CUADRO**

Superintendencia General de Seguros

**Participantes Mercado de Seguros – Diciembre 2020**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Participante | TOTAL | Inscritos | Activos | Inactivos |
| Aseguradoras | 13 | 13 | 13 | - |
| Sociedades corredoras | 34 | 34 | 33 | - |
| Corredores de seguros | 831 | 831 | 596 | 231 |
| Sociedades agencia | 52 | 52 | 23 | 29 |
| Agentes de seguros | 2.695 | 2.695 | 1.112 | 1.583 |
| Operadores Seguros Autoexpedibles | 122 | 122 | 95 | 27 |

Los hechos más destacados en relación con las autorizaciones de personas físicas y jurídicas, durante 2020, se mencionan a continuación:

* En lo que respecta a sociedades corredoras, al cierre de 2020 se encontraba en proceso de inscripción, luego de ser autorizada, la transformación de sociedad agencia de seguros a sociedad corredora de Purdy Corredora de Seguros.
* Durante el último trimestre del periodo 2020 se autorizó de forma condicionada el cese de operaciones de Protección Total Sociedad Agencia de Seguros S.A., lo cual al cierre del año se encontraba pendiente de inscripción.
* Registro de cinco nuevos operadores de seguros autoexpedibles.
* El número de agentes inscritos aumentó en 163 durante el 2020 y los corredores en 95. Por su parte los agentes y corredores de seguros activos crecieron en 24 y 81 respectivamente.

En lo que respecta al registro de nuevos productos de seguros, el 2020 concluyó con un crecimiento sostenido, tanto en seguros generales como en la categoría de personales, lo que significó un registro de 45 nuevos productos.

Para la ejecución de sus funciones, la SUGESE tiene asignadas un total de 50 plazas, de las cuales cuatro de ellas se encontraban vacantes al finalizar el 2020, como se observa en el Cuadro 2.

**CUADRO**

Superintendencia General de Seguros

**Plazas vacantes**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Clasificación** | **Código de ubicación** | **Dependencia** | **Estado** |
| Intendente | 24-15-10-10-02 | Despacho | Nombramiento por definir |
| Asistente Servicios Institucionales 2 | 24-01-10-20-05 | Comunicación y Servicios | Vacante |
| Director de Supervisión | 24-05-10-10-01 | Supervisión | Concurso en proceso; Etapa III, recepción de currículos |
| Abogado Disciplina de Mercados | 24-15-10-10-07 | Asesoría Jurídica | Concurso en Etapa III Etapa Oferentes |

Cabe mencionar que el 92% del personal es profesional, de ahí que 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 98,8% del presupuesto total ejecutado en 2020, lo que significó en términos absolutos ¢3.601,58 millones. El remanente de ¢43,72 millones obedeció a la ejecución de las otras partidas presupuestarias “materiales y suministros”, “bienes duraderos” y “Transferencias corrientes”.

En el Cuadro 3 se presenta el presupuesto de la Superintendencia, con su respectiva ejecución, para el periodo 2020.

**CUADRO**

Superintendencia General de Seguros

**Ejecución presupuestaria 2020**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Partida presupuestaria** | **Presupuesto** | **Gasto 2020** | **Porcentaje de ejecución** | |
| Remuneraciones | ₡1 968 517 609,66 | ₡1 711 110 845,75 | | **86,9%** |
| Servicios Generales | ₡274 166 014,42 | ₡195 413 272,64 | | **71,2%** |
| Servicios Consultorías \* | ₡1 905 558 701,30 | ₡1 695 052 782,79 | | **88,9%** |
| Materiales y suministros | ₡6 497 583,00 | ₡4 999 558,31 | | **76,9%** |
| Bienes duraderos | ₡24 960 173,76 | ₡19 419 313,86 | | **77,8%** |
| Transferencias corrientes | ₡82 312 196,80 | ₡19 304 562,30 | | **23,5%** |
| Sumas sin asignación presupuestaria | ₡148 209 197,76 | ₡0,00 | | **0,0%** |
| **Total** | ₡4 410 221 476,70 | ₡3 645 300 335,65 | | **82,7%** |

(\*) Servicios consultorías contempla los gastos administrativos cobrados por el BCCR a la SUGESE, representando un 9094% 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 constituye una de las cuentas de mayor incidencia en la ejecución de las partidas presupuestarias. La partida bajo análisis, 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. En las cuentas del subgrupo de “Servicios comerciales y financieros”, se 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 95,60%, es decir, en términos absolutos ¢146,22 millones. Así mismo se incluyen todas las erogaciones que tienen relación con los servicios de transferencia electrónica de información, como por ejemplo el acceso a BLOOMBERG, DATUM, Vlex y la Suscripción IFRS.
2. Al considerar la partida de “Servicios de gestión y apoyo”, se incluyó en la subpartida de servicios en ciencias económicas y sociales (consultorías) y desarrollo de sistema de información, ¢1.905,56 millones. Lo ejecutado alcanzó un 89% del monto presupuestado para todo el año, lo cual representó en términos absolutos ¢1.695,05 millones. El 95,4% de este monto corresponde al pago al BCCR de los gastos administrativos y servicios de desarrollo de sistemas de información.
3. En actividades de capacitación, la ejecución fue de 48,3%, que en términos absolutos representa ¢44,6 millones. Entre otros, se realizaron 33 cursos de capacitación en diferentes temas, la mayoría de forma virtual y un viaje oficial a Suiza correspondiente a la participación en dos actividades, el taller del Grupo Analítico sobre Vulnerabilidades del Consejo de Estabilidad Financiera sobre el cambio climático y la reunión sobre la implementación de políticas intersectoriales sobre el riesgo de evaluación climática en el sector financiero.

Por otra parte, la partida de materiales y suministros tuvo una ejecución general del 76,9%, correspondiendo a ¢5 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: tintas, pintura y diluyentes, materiales y útiles de oficina, limpieza, resguardo y seguridad, productos de papel, entre otros.

# ORGANIZACIÓN

## **Organigrama**

El gráfico 1 muestra la estructura organizacional de la Superintendencia en el año 2020.

**GRÁFICO 1**

**ORGANIGRAMA**

Superintendencia General de Seguros

**Despacho**

(3 funcionarios)

**División de Normativa y Autorizaciones**

(8 funcionarios)

**División de Supervisión**

(21 funcionarios)

**División**

**Jurídica**

(9 funcionarios)

**Área de Comunicación y Servicios**

(9 funcionarios)

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

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

**Despacho de la Superintendencia**

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

**Dependencias adscritas:**

**Áreas de *staff*:**

***Aseguramiento de la Calidad***

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

**Divisiones:**

***División Asesoría Jurídica***

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

***División de Normativa y Autorizaciones***

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

***División de Supervisión***

Objetivo**: s**upervisar 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.

## **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 50 plazas, con el salario promedio anual, al 31 de diciembre de 2020.

**CUADRO**

Superintendencia General de Seguros

**Recursos humanos**

Al 31 de diciembre de 2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Categoría** | **Clase de puesto** | **Escala** | **Salario base/ global 2020** | **Número de puestos** | **Total, anual (miles)** |
| 03 | Intendente | G. Global | 1 181 206 | 1 | 68 793 |
| 04 | Superintendente | G. Global | 1 603 715 | 1 | 93 400 |
| 03 | Asistente Servicios Institucionales 2 | Global | 152 786 | 2 | 16 686 |
| 05 | Técnico Servicios Institucionales 2 | Global | 209 685 | 1 | 10 955 |
| 08 | Profesional Gestión Bancaria 3 | Global | 400 470 | 14 | 323 952 |
| 08 | Supervisor 2 | Global | 400 470 | 13 | 300 813 |
| 08 | Supervisor TI | Global | 400 470 | 1 | 23 139 |
| 09 | Ejecutivo | Global | 486 036 | 3 | 85 655 |
| 09 | Profesional Gestión Bancaria 4 | Global | 486 036 | 1 | 28 552 |
| 09 | Supervisor Principal | Global | 486 036 | 2 | 57 103 |
| 12 | Director de División | Global | 1 366 141 | 1 | 71 039 |
| 09 | Asistente Servicios Institucionales 2 | Pluses | 65 197 | 2 | 7 202 |
| 21 | Profesional Gestión Bancaria 2 | Pluses | 125 234 | 1 | 7 901 |
| 22 | Supervisor 2 | Pluses | 142 926 | 1 | 8 646 |
| 25 | Ejecutivo | Pluses | 197 808 | 1 | 10 563 |
| 25 | Supervisor Principal | Pluses | 197 808 | 2 | 21 126 |
| 31 | Líder de Supervisión | Pluses | 278 798 | 1 | 16 338 |
| 36 | Director de División | Pluses | 404 303 | 1 | 21 787 |
| 36 | Director de Supervisión | Pluses | 404 303 | 1 | 21 787 |
|  | **Total** |  |  | **50** | **1,195,436** |

# CUMPLIMIENTO DE METAS

## **Plan Nacional de Desarrollo**

Para el Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2020-2023 (PNDIP), la Superintendencia planteó como meta, que el 100% del activo supervisado del sector estaría supervisado bajo un enfoque de Supervisión basado en riesgos (SBR), de conformidad con el Marco Integrado de Supervisión de Seguros (MISS) meta que fue alcanzada en el 2019, según fue planificado en el PNDIP.  Así, para los siguientes años la meta del 100% se mantendría y eso se logra con el plan de supervisión de la Superintendencia, lo que queda reflejado en el Plan de Acción Anual que se envía al Ministerio de Hacienda y luego a MIDEPLAN.

En el 2020, la Superintendencia logró, a pesar de la crisis sanitaria, mantener su enfoque de supervisión basado en riesgos, aunque ajustando su programación a las necesidades que la coyuntura requirió y también sus medios, pues el trabajo que era mayoritariamente presencial, tanto en el supervisor como en las entidades, pasó a ser teletrabajo, lo que modificó los procedimientos de supervisión y de trabajo de las entidades, lo cual afectó los tiempos de ejecución.

En el 2020 se continuó la supervisión de los temas de gestión, gobierno corporativo, suficiencia patrimonial, conducta de mercado y cumplimiento, de acuerdo con el nivel de riesgo, materialidad del impacto y proporcionalidad necesario.  Sin  embargo, el nuevo entorno que generó la pandemia añadió otros temas de supervisión, tales como los siguientes:  a)  las entidades tuvieron  que afrontar situaciones operativas diferentes producto de la coyuntura, las cuales debieron  deben ser monitoreadas por parte del supervisor; b) las visitas que se reprogramaron para el 2020 se hicieron bajo la modalidad virtual;   c) el planteamiento de medidas flexibilización para fortalecer el sector para que enfrentara la crisis, que conllevó el diseño, prueba y posterior seguimiento del resultado de  las mismas; d) requerimientos de información específica, en particular sobre el comportamiento de los siniestros relacionados con COVID-19;  e) el monitoreo constante de la continuidad de negocio,  atención a los clientes,  sensibilizaciones y pruebas de estrés del efecto de las nuevas condiciones económicas en las entidades.

Lo expuesto llevó a modificar el programa de supervisión 2020 de la SUGESE, por la atención de temas relacionados con la Pandemia Covid-19, pero mantuvo su enfoque de SBR, el cual permitió dedicar los recursos de supervisión a los temas prioritarios y de mayor riesgo. Por lo tanto, se logró superar las limitaciones que la nueva coyuntura trajo y a la vez dar respuesta al objetivo de supervisión para mantener un mercado de seguros estable y funcionando de forma adecuada, dispuesto en el PNDIP 2020-2023

## **Plan Estratégico**

La implementación del nuevo Plan Estratégico permitió contar con mayor detalle sobre las actividades, plazos y recursos de los proyectos, por lo que la revisión anual del plan efectuada en 2020 consistió en la revisión del Portafolio Institucional de Proyectos[[3]](#footnote-4), se hizo énfasis en los recursos disponibles y prioridades que se enfrentaban, en particular las restricciones presupuestarias dadas para la formulación presupuestaria del 2020, las limitaciones que impuso la situación de la pandemia del COVID-19 al supervisor y a los supervisadas y las prioridades establecidas por el CONASSIF, principalmente lo relacionado con la atención de la crisis económica generada por la pandemia y con los compromisos para normar la legislación emitida en el 2019 relacionada con el ingreso del país a la OCDE.

Durante el 2020, la Superintendencia finalizó el proyecto estratégico ***Definición de condiciones para facilitar la inclusión y acceso al seguro de poblaciones meta identificadas***, mediante la aprobación por parte del CONASSIF del *Reglamento sobre la Inclusión y Acceso al Seguro,* el cual permitirá desarrollar e implementar condiciones de regulación y supervisión que propicien que el sector asegurador comercialice seguros que permitan la inclusión de sectores que actualmente no son atendidos por la industria o son subtendidos.

Adicionalmente, la Superintendencia en el 2020 trabajó en los siguientes proyectos, cuya finalización está prevista para los próximos años:

***Enfoque para la supervisión de reaseguros:*** proyecto que pretende fortalecer el enfoque de supervisión de reaseguros en el marco del Reglamento de Gestión de Riesgos y Control Interno, lo cual permitirá al supervisor contar con mejores lineamientos y criterios generales de orientación en la evaluación de políticas, procedimientos y prácticas de reaseguros, así como la evaluación de su efectividad.

***Modelo de supervisión de conducta de negocio:*** la finalidad de este proyecto es el desarrollo de un modelo de supervisión de la conducta de mercado 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.

***Procedimiento de revisión permanente de normativa de seguros:*** la implementación de este procedimiento permitirá ajustar y actualizar el programa de desarrollo de normativa para el sector seguros a los cambios que demandan las prácticas internacionales, los principios de supervisión, la legislación nacional e internacional, mediante la revisión continua de las normas emitidas.

***Modelo de Gestión de Talento Humano:*** el propósito del proyecto es disponer de un modelo de gestión del talento humano que permita a la SUGESE cumplir sus objetivos.

***Instrumentos de comunicación interna entre procesos:*** este proyecto buscar incorporar las acciones de comunicación interna en una nueva herramienta de comunicación, con el objetivo de contribuir a mejorar los canales y mecanismos de información que existen dentro de la SUGESE y lograr una comunicación eficaz a lo interno de la institución.

***Definición de 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, disponible en el sitio web de la Superintendencia e interconectado con los sistemas de información de la Superintendencia.

***Registro de hechos relevantes:*** Incluye el desarrollo de la normativa necesaria para asegurar su el cumplimiento de la revelación de hechos relevantes por parte de los entidades supervisadas, de conformidad con lo establecido en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, así como el desarrollo e implementación de un servicio en la plataforma de *Sugese en Línea*, que permita el registro y gestión de hechos relevantes por parte de las entidades supervisadas, incluida la publicación y comunicación de los hechos relevantes que son públicos.

## **Plan Operativo Institucional (POI)**

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

**CUADRO**

Superintendencia General de Seguros

**Indicadores Operativos**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR (Código)** | **DEFINICIÓN** | **INDICADORES OPERATIVOS** | **BANDAS (PARÁMETROS)** | | | | | **Resultados** | |
| **(institucionales y por meta)** | **E** | **MB** | **B** | **M** |  | |
| **IEO** | Índice de trabajos programados que se realizaron, por meta e institucional | Trabajos planificados realizados x 100% Trabajos planificados | IEO ≥ 85% | 80% ≤ IEO < 85/% | 75% ≤ IEO < 80% | IEO < 75% | 86,7% | |
| **IETA** | Índice de trabajos realizados (programados y no programados) con respecto a los programados planificados | Q Trabajos realizados \*100% Q Trabajos planificados | IETA ≥100% | 90% ≤ IETA <100% | 80% ≤ IETA <90% | IETA <80% | 109,20% | |
| **TNP** | Trabajos no programables realizados | # de trab. No programables realizados | N/A | N/A | N/A | N/A | 9 | |

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

La planificación agregada considera los trabajos programados inicialmente en el Plan Operativo Institucional (POI), 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 del POI durante 2020, se realizaron 34,7 trabajos de los 40 inicialmente programados, lo cual arroja un nivel de eficacia de 86,7% que se cataloga como “Excelente” de acuerdo con los parámetros definidos previamente (ver cuadro 5). Por otro lado, en lo que respecta al indicador del nivel de trabajos realizados, que contempla tanto los programados y los no programados, en relación con los trabajos planificados inicialmente, se obtiene indicador con un resultado de 109,20%, lo cual se cataloga como “Excelente”**.**

Al finalizar el 2020, 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 ¢3.645,30 millones, que significó una ejecución presupuestaria del 82,66% en relación con los recursos destinados para el año, lo cual se cataloga como “Bueno”. En relación con el cumplimiento de los trabajos planificados, lo que significó un nivel de eficacia de 86,2% en 2020, que se califica como “Excelente”.

Por su parte, la pandemia no tuvo un efecto directo en la ejecución presupuestaria de 2020, pero sí limitó la ejecución de contrataciones incluidas en la formulación original, por aproximadamente ¢125,6 millones de la partida de servicios.

# COMPROMISOS

## **Créditos asumidos**

No aplica para la SUGESE.

## **Modificaciones presupuestarias**

Durante el 2020 se realizaron cuatro modificaciones presupuestarias al presupuesto inicialmente aprobado, las cuales se mencionan a continuación:

**Modificación interna 1**, por un monto de ¢24.446.069,18, cuyo objetivo fue dotar de contenido presupuestario a las partidas remuneraciones, ajuste salarial de mercado y Bonificación del centro de costo de la División de Supervisión y sus respectivas cargas sociales, para cumplir oportunamente el ajuste salarial 2020, aprobado por la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica en el artículo 6 del acta de la sesión 5912-2020 de la Junta Directiva del BCCR, celebrada el 15 de enero de 2020.

**Modificación interna 2**, por un monto de ¢1.215.000,00, cuyo objetivo fue asignar contenido presupuestario a las cuentas 2.99.02 útiles y materiales médicos, hospitalario y de investigación y la cuenta 5.01.06 Equipo sanitario, de laboratorio e investigación para pagar compromisos adquiridos en el 2019, específicamente los parches para el desfibrilador y la camilla de exploración ginecológica para el consultorio médico de organismos de desconcentración máxima (ODM´s).

**Modificación interna 3**, por un monto de **¢170.947.340,85**, cuyos objetivos fueron los siguientes:

* Atender un requerimiento de ajuste por parte del Departamento de Recursos Humanos en algunas partidas presupuestarias de la cuenta de remuneraciones, para cubrir las planillas que quedan de 2020.
* Reforzar presupuestariamente la cuenta presupuestaria de recargos y sustitución de funciones, para atender el pago salarial mientras se contrata la plaza de Director de Supervisión y también para cubrir la sustitución de los periodos de vacaciones de los directores de las diferentes divisiones de la SUGESE.
* Trasladar como sumas Sin Asignación Presupuestaria los recursos sobrantes de la aplicación del aumento salarial del año. Lo anterior en cumplimiento del apartado 5.3 de las políticas de Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica para la gestión presupuestaria.
* Dar contenido presupuestario a la cuenta de útiles y materiales de limpieza para adquirir suministros que permitan mantener los protocolos de trabajo en las oficinas de la SUGESE por la emergencia que provocó el COVID-19.

**Modificación interna 4**, por un monto de **¢3.418.091,33**, cuyos objetivos fueron:

* Atender lo requerido por el Decreto Legislativo N° 9906, el cual indica que a partir de octubre 2020 corresponde aplicar un nuevo ajuste en el aporte patronal del Fondo de Capitalización Laboral (FCL) y el Régimen Obligatorio de Pensiones (ROP).
* Hacer efectivo el pago retroactivo correspondiente al rubro de anualidades para la escala salarial de base más pluses.

## **Procesos de contratación iniciados y adjudicados**

En el cuadro 6 se presentan las principales contrataciones iniciadas y adjudicadas en el 2020:

**CUADRO**

Superintendencia General de Seguros

**Contrataciones Iniciadas y adjudicadas**

2020

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cuenta** | **Nombre** | **Artículo** | **Costo en colones** |
| 1 03 01 | Servicios comerciales y financieros | Campañas publicitarias | ¢53.761.091,20 |
| Revistas seguros y Booklets | ¢44.999.996,79 |
| Mensajes de texto masivos | ¢11.300.000,00 |
| 1 04 04 | Servicios en ciencias Económicas y Sociales | Auditoría Externa de Certificación de la Norma ISO-9001-2008 | ₡1.170.695,82 |
| Consultoría en comunicación, mercadeo social, educación, monitoreo especializado y análisis de informaciones relacionadas con el tema de seguros | ₡12.573.510,00 |
| Consultoría para implementación de NIFF 17 | ₡49.342.289,27 |
| Servicios Administrativos prestados por BCCR | ₡1.258.879.395,11 |
| 1 07 01 | Actividades de capacitación | Alimentación para participantes en eventos de capacitación | ₡261.515,00 |
| Contratación de instructores y de personal de apoyo | ₡17.530.379,82 |
| Suscripciones a congresos | ₡25.540.635,13 |
| 2 99 02 | Productos de papel, cartón e impresos | Suministros de oficina | ¢1.150.262,50 |
| 2 99 05 | Útiles y materiales de limpieza | Suministros de oficina | ¢2.618.527,72 |
| 5 01 06 | Equipo sanitario, laboratorio e investigación | Camilla exploratoria ginecológica (consultorio médico) | ¢900.000,00 |
| 5 99 03 | Bienes intangibles | Renovación de licencias IBNRS/WORKFLOW | ¢18.519.313,86 |

## **Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas**

Al finalizar 2020, la SUGESE mantenía abiertos los procesos o demandas judiciales que se presentan en el cuadro 7.

**CUADRO**

Superintendencia General de Seguros

**Procesos o demandas Judiciales**

Al 31 de diciembre de 2020

| **N° de expediente** | **Descripción de la demanda** | **Estado de la demanda** | **Estimación del costo de demanda** |
| --- | --- | --- | --- |
| **12-004742-1027-CA-4** | **Partes:** Agentes de Seguros versus Instituto Nacional de Seguros INS y SUGESE.  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. | **En espera de audiencia de juicio.**  La autoridad judicial acogió la solicitud de acumulación de procesos que planteó en su momento la SUGESE. | Inestimable |
| **16-002550-1027-CA** | **Partes**: Andrea Milgram Zonzinski contra SUGESE y Pan American Life Insurance de Costa Rica, S.A.  Proceso de Conocimiento.  Los demandantes pretenden el pago de daños morales por la muerte de su hijo a partir de un aparente incumplimiento contractual por parte de Panamerican Life Insurance de Costa Rica, S.A., más el daño causado por una presunta falta de fiscalización por parte de SUGESE del contrato ofrecido por Pan American Life Insurance de Costa Rica, S.A. | **En espera de eventual audiencia de juicio.**  La parte actora presentó inconformidad ante la Sala Primera por resolución sobre competencia por la materia y se encuentra pendiente de resolver. | $300,000.00 |
| **17-011730-1027-CA** | **Partes:** Anna Giannina Mazzella Di Bosco versus Banco Central de Costa Rica y SUGEGE.  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. | **A espera de sentencia.**  En la audiencia preliminar, el proceso fue declarado de puro derecho y se está a la espera de sentencia. | Inestimable |
| **18-10272-1027-CA** | **Partes:** Marco Morice versus SUGESE.  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 cuerpo de bomberos y se condene a la SUGESE por no cumplir con sus funciones. | En espera de audiencia de juicio.  La SUGESE había solicitado acumulación junto con el proceso tramitado bajo el expediente **N° 12-004742-1027-CA-4** y la autoridad judicial acogió la solicitud. | Inestimable. |
| **19-000359-0173- LA** | **Partes:** Alexander Morales Hidalgo contra SUGESE.  Proceso ordinario de empleo público, en que se solicita la anulación del acto de Despido. | **En espera de audiencia de juicio.** | Sin estimación particular. Pero eventualmente se tendrían que pagar salarios caídos. |
| **19-005574-1027-CA** | **Partes:** INS versus BCCR y SUGESE.  Proceso de puro derecho, en que se solicita se declare que una reserva tiene origen legal. Además, que la reserva se puede dotar con los intereses que generen las inversiones que la respaldan. | **En espera de continuar con la audiencia preliminar.**  El 3 de marzo de 2020 se inició audiencia preliminar y la misma fue suspendida por temas relacionados con el expediente administrativo y la autoridad judicial aún no ha efectuado un señalamiento para continuar con la audiencia preliminar. | Inestimable. |
| **20-002133-1027-CA** | **Partes:** INS vs BCCR y SUGESE.  Proceso de puro derecho con el que se pretende determinar si SUGESE tenía competencias para emitir actos relacionados con las actuaciones del INS. | **En espera de audiencia preliminar**  Ya se contestó la demanda y se indicó que la SUGESE está dispuesta a conciliar. | Inestimable |

## **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 2020.

**CUADRO**

Superintendencia General de Seguros

**Viajes al Exterior de Puestos Gerenciales**

Año 2020

| **Nombre funcionario** | **Cargo** | **Destino** | **Nombre capacitación** |
| --- | --- | --- | --- |
| Tomás Soley Pérez | Superintendente | Basilea, Suiza | Participación en el taller del Grupo Analítico sobre Vulnerabilidades del Consejo de Estabilidad Financiera sobre el cambio climático, y en la reunión sobre la implementación de políticas intersectoriales sobre el riesgo de evaluación climática en el sector financiero. |

# 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 y administración de los riesgos que enfrenta, lo cual le permite identificar, analizar y evaluar de forma adecuada el nivel de riesgo institucional y adoptar métodos de uso continuo y sistemático, a fin de administrar el nivel de dicho riesgo bajo un esquema eficiente que permita la adecuada ejecución de los procesos del negocio.

La Gestión Integral de Riesgos de la SUGESE se realiza por medio de la metodología definida como parte de su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), en la cual se 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.

De conformidad con lo anterior, se realizó la evaluación de riesgos de los procesos de la SUGESE para 2019 y se lograron identificar dos eventos de riesgo de afectación institucional: (i) excesivas cargas de trabajo, por lo que existe la necesidad de más personal y (ii) Problemas en la calidad de la información entregada a SUGESE.

Para estos eventos las medidas de control vigentes no resultan totalmente efectivas para su control, de conformidad con el apetito de riesgo definido por el CONASSIF, por lo que se definieron planes de mitigación para su atención.

La evaluación de riesgos además identificó otros 17 eventos de riesgo que son de afectación particular para ocho de los diez procesos de la Superintendencia, para cada uno de los cuales se definió un plan de mitigación.

Por otra parte, en el *Informe de Seguimiento y Actualización de la Gestión Integral de Riesgos de la Superintendencia General de Seguros* de setiembre de 2020, en relación con la gestión de la pandemia COVID-19 se indica lo siguiente:

*“La Superintendencia ha continuado aplicando el Plan de Continuidad de Negocio aplicando el teletrabajo como plan alterno de trabajo ante el escenario de no disponibilidad de las instalaciones propias.*

*La modalidad de teletrabajo está siendo aplicado por el 100% de los funcionarios, y se han mantenido sin interrupción todos los servicios prestados por la Superintendencia.*

*A partir de la valoración del impacto de la pandemia en los procesos de la SUGESE, los encargados de proceso indican que se ha aumentado el impacto del evento de riesgo “Excesivas Cargas de trabajo, se necesita más personal” ya identificado durante la operación normal de la Superintendencia, pero que con el desarrollo de la pandemia se ha incrementado su frecuencia de ocurrencia, no así su impacto”.*

El teletrabajo permitió mantener labores de autorización, regulación y supervisión del sector asegurador de manera continua. De previo a la crisis generada por el COVID-19 la SUGESE contaba con una política de teletrabajo y con la infraestructura tecnológica, conectividad y soporte necesarios para operar de esa forma, además, la mayor parte de los funcionarios tenían experiencia en esta modalidad. Lo anterior, y el robusto apoyo del Banco Central de Costa Rica, fueron factores críticos para el éxito de la puesta en marcha del plan de continuidad, en primera instancia, y la oficialización del teletrabajo masivo como normalidad en la operación. La modalidad de teletrabajo se ha mantenido desde la declaratoria de emergencia nacional en marzo 2020 para el 100% de los funcionarios de la superintendencia.

# RETOS Y VISIÓN DE FUTURO

Al cierre de 2020 se dio una fuerte desaceleración en el sector asegurador, con crecimientos por debajo de los observados en periodos previos, como consecuencia del impacto económico originado en la pandemia de COVID-19, principalmente por el incremento en el desempleo y las restricciones a la movilidad. La categoría de los seguros obligatorios presentó una disminución del 6,1% con respecto al año anterior, mientras que los seguros voluntarios tuvieron un aumento del 3,6%, el cual fue suficiente para compensar la caída en la categoría de seguros obligatorios. Así, la evolución de la industria de seguros fue positiva (1,1%), mientras que la actividad económica, medida mediante el Producto Interno Bruto, disminuyó en un 4,1% durante el periodo. Para 2021 se espera, como para el resto de las actividades económicas un mayor crecimiento en el sector asegurador, aunque se proyecta que la recuperación será lenta en el periodo y aún no se alcanzarían las tasas de crecimiento observadas en periodos anteriores.

La SUGESE, en el 2021, continuará profundizando en el enfoque del modelo 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. Además, durante el año se mantendrá algunas medidas regulatorias, tomadas en 2020, para apoyar el sector asegurador a enfrentar la crisis generada por la pandemia, junto con la vigilancia cercada del sector para procurar la estabilidad y buen funcionamiento del sector asegurador.

En cuanto al desarrollo normativo, continuará con los proyectos reglamentarios en desarrollo en 2020, para finalizarlos en el periodo, estos son: la normativa sobre hechos relevantes, la revisión integral de la normativa de autorización y registro de participantes y las reformas de la normativa de solvencia relacionada con los requerimientos de capital por riesgo catastrófico y seguros de caución, así como las reformas para la adopción de la norma Internacional de Información Financiera del contrato de Seguros (NIFF 17), prevista para 2023.

Aunado a lo anterior, la SUGESE dedicará recursos a los temas normativos que complementan las leyes aprobadas en 2019 como parte del proceso de ingreso del país a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en particular normar los temas del financiamiento por parte de los sujetos supervisados de los gastos de la SUGESE, la regulación para la supervisión de grupos financieros y el cierre de brechas con respecto a las Normas de Información Financiera (NIFF).

Por otra parte, la Superintendencia continuará trabajando en el modelo de supervisión de la conducta de negocio, para mejorar el cumplimiento de mejores prácticas de supervisión de intermediarios y aseguradoras en dicho tema, junto con la modificación integral del régimen de solvencia para aproximarse a un modelo tipo Solvencia II de la Unión Europea. Otro hito estratégico en el que se espera avanzar en 2020 es el relacionado son las mejoras en la disponibilidad y divulgación de información cuantitativa para el público

La Superintendencia buscará mantener logros alcanzados y se espera que en el mediano plazo alcance un mayor cumplimiento de estándares internacionales y consolidar lo alcanzado en materia de regulación y supervisión, en procura de coadyuvar a un mercado de seguros más desarrollado, inclusivo y apegado a las mejores prácticas.

# ANEXOS

**ANEXO 1**

Superintendencia General de Seguros

**PLAN ESTRATEGIGO 2019-2023**

**Portafolio Institucional de Proyectos**

**Diciembre 2020[[4]](#footnote-5)**

| **ESTRATEGIA** | | **OBJETIVO ESTRATÉGICO** | | **Proyectos Relacionados** | **Descripción del Proyecto** | | **Estado al 31/12/2020** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN:** 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 internaciones 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.  No iniciada Fase II |
| 1.1.2 Enfoque para la supervisión de reaseguros | Este proyecto pretende el 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. | | En ejecución |
| 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 Diseñar y probar el modelo de supervisión de conducta de mercado en un 100% de las entidades incluidas en el plan piloto al 2023. | | 1.2.1 Definición de condiciones para facilitar la inclusión y acceso al seguro de poblaciones meta identificadas | Plantear cambios regulatorios con el objeto de crear condiciones para promover un mercado de seguros más inclusivo. | | Finalizado |
| 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 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 |
| 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 se programa su ajuste a los cambios en las prácticas internacionales, los principios de supervisión, la legislación nacional e internacional. | | En ejecución |
| **ORGANIZACIÓN:** 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 tres 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. | | En ejecución |
| 2.2. Actualizar el sistema de gestión por proceso de la SUGESE de acuerdo con las características de la institución para el año 2023. | | 2.2.1 Revisión y actualización del sistema de gestión de procesos de la SUGESE. | Revisión y actualización del sistema de gestión de procesos de la SUGESE. | | No iniciado |
| 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 | | En ejecución |
| **DIVULGACIÓN:**  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. | En ejecución Fase I |
| 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 *Sugese en Línea*, que permita el registro y gestión de hechos relevantes por parte de las entidades supervisadas. | En ejecución |

1. *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 corresponda a las contribuciones obligatorias de los sujetos supervisados y el resto al BCCR. La reforma estableció que el cambio se implementará 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 serán sufragados en su totalidad por el BCCR.* [↑](#footnote-ref-2)
2. *Al finalizar 2019, se encontraban inscritas 31 sociedades corredoras, 53 sociedades agencia y 117 operadores de seguros autoexpedibles, tanto en condición activa como inactiva. La condición inactiva, en el caso de operadores de seguros autoexpedibles o sociedades agencia, significa que no están acreditados por una aseguradora como parte de su canal de intermediación; las sociedades corredoras estarían inactivas si así lo deciden voluntariamente.*  [↑](#footnote-ref-3)
3. *El Portafolio Institucional de Proyectos del Plan Estratégico 2019-2023 se presenta en el Anexo 1.* [↑](#footnote-ref-4)
4. *Plan Estratégico 2019-2023 y la Revisión Anual del Plan Estratégico correspondiente a 2020.* [↑](#footnote-ref-5)