

Harlams Ocampo Chacón
Abogado Principal División de Asesoría Jurídica

SGS-DES-O-0264-2014

11 de febrero de 2014

Señor
Tomás Soley Pérez
Superintendente
Superintendencia General de Seguros

Estimado señor:

Adjunto Informe Final de Gestión del nombramiento interino como Director de la División de Asesoría Jurídica de la Superintendencia General de Seguros, por el período comprendido entre el 29 de abril de 2013 y el 03 de enero de 2014, el cual se rinde de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno N° 8292, según solicitud del Departamento de Gestión del Factor Humano el Banco Central de Costa Rica, formulada mediante oficio DAD-GFH-AAP-006-2014, del 10 de enero de 2014.

Cordialmente,



Documento suscrito mediante firma digital.

c.c.:
Silvia Canales Coto, Intendente de Seguros
German Rodríguez Aguilar, Director División Asesoría Jurídica
Henry Meoño, Área Gestión Administrativa SUGESE
Ricardo Rodríguez, Departamento Gestión del Factor Humano

INFORME FINAL DE GESTIÓN

HARLAMS OCAMPO CHACÓN

NOMBRAMIENTO INTERINO DIRECTOR DIVISIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

DEL 29 DE ABRIL DE 2013 AL 03 DE ENERO DE 2014

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe se emite de conformidad con lo establecido por el artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno N° 8292, por solicitud formulada por el Departamento de Gestión del Factor Humano el Banco Central de Costa Rica, mediante oficio DAD-GFH-AAP-006-2014, del 10 de enero de 2014, con motivo del nombramiento interino como Director de la División de Asesoría Jurídica de la Superintendencia General de Seguros. De acuerdo con la normativa indicada, el puesto reúne las características que obligan al titular a presentar un informe de la gestión realizada al finalizar el nombramiento y realizar la entrega formal del ente u órgano al sucesor.

La gestión en la División de Asesoría Jurídica se concentró, básicamente, en la atención de aquellos asuntos que, por lineamientos o políticas institucionales, establecidos de previo al nombramiento, le corresponden al Director de la División de Asesoría Jurídica.

El presente informe en la primera parte describe las labores sustantivas que se realizaron durante el lapso comprendido entre el 29 de abril de 2013 y el 03 de enero de 2014. En la siguiente sección se comentan los temas que, de acuerdo con el artículo 4 de las *"Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, D-1-2005-CO-DFOE"*, emitidas por la Contraloría General de la República, deben incluirse en un informe de este tipo; sobre este aspecto debe señalarse que algunos de estos temas no aplican, tal y como se indicará en los apartados que correspondan. Por último se presentan algunas consideraciones, a manera de conclusión, que pueden ser valoradas como oportunidades de mejora para la Administración.

Se aclara, según lo requieren las directrices de la Contraloría que durante el plazo del nombramiento no hubo cambios en el entorno, ni cambios en el ordenamiento jurídico que afectaran el quehacer institucional y por ende, las labores del Director de la División de Asesoría Jurídica.

B. LABORES SUSTANTIVAS DE LA GESTIÓN

A continuación se describen las principales actividades sustantivas realizadas durante el periodo de nombramiento como Director de la División de Asesoría Jurídica. Las labores se describen de conformidad con los procesos sustantivos y de apoyo definidos para la División de Asesoría Jurídica, según están establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

La División de Asesoría Jurídica tiene a cargo un proceso de prestación de servicio, es decir, realiza un producto, que es la “Atención al cliente” y por otro lado, constituye un proceso de apoyo a los diversos procesos sustantivos de la Superintendencia.

Es así como en la prestación de servicio de “Atención al cliente”, la Superintendencia General de Seguros, a través del Área de Disciplina de Mercado de la División de Asesoría Jurídica, tiene dos objetivos fundamentales:

- Resolver las denuncias y consultas presentadas ante la Superintendencia por consumidores de seguros, de forma oportuna.
- 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.

Tales objetivos han sido planteados con el fin de velar por la protección de los derechos de los consumidores de seguros, incluyendo el derecho a un trato equitativo y a la libertad de elección entre los diferentes oferentes del mercado de seguros. En este sentido, la Superintendencia apoya a los consumidores de seguros con la infraestructura establecida para tal propósito, permitiendo al consumidor contar con una instancia que vele por el respeto de sus derechos. Para la realización de este producto, se tiene el procedimiento:

- **P DM 01** Atención de Denuncias y Reclamaciones.

Durante los tres últimos trimestres del año 2013 y hasta el día 03 de enero de 2014, se resolvieron 177 denuncias. Adicionalmente, durante ese período, como consecuencia de la intervención de la Superintendencia en reclamaciones relacionadas con seguros de daños, las entidades aseguradoras reconsideraron su posición inicial procediendo a indemnizar o modificar las condiciones contractuales en beneficio del consumidor de seguros, de tal forma que se recobraron aproximadamente treinta y seis millones de colones, que originalmente habían sido declinados o cuyas primas no habían sido devueltas.

Ahora bien, en la prestación del servicio de apoyo a los procesos sustantivos, la División de Asesoría Jurídica tiene por objetivo asesorar en materia jurídica a la Superintendencia en el ejercicio de sus labores, de forma oportuna. Es decir, esta División concentra su accionar en brindar asesoría legal a los demás procesos de la Superintendencia. Cada una de las diferentes dependencias, al requerir interpretaciones u opiniones jurídicas dentro de sus operaciones, reciben de este proceso dictámenes u opiniones técnicas que facilitan la toma de decisiones de los demás encargados de proceso al esclarecerse el ámbito de legalidad en el que pueden desenvolverse (Consultas de los supervisores, análisis de contratación administrativa, interpretaciones de las normas reguladoras del Mercado de Seguros, etc.). Para llevar a cabo sus tareas este proceso de apoyo cuenta con los siguientes procedimientos:

- **P ASE 01** Consultas Jurídicas y Gestiones Jurídicas.
- **P ASE 02** Trámites Judiciales
- **P ASE 03** Recursos Administrativos

A continuación se presentan tres cuadros que resumen los asuntos atendidos o finalizados durante los tres últimos trimestres del año 2013 y hasta el 03 de enero de 2014:

CONSULTAS JURÍDICAS	GESTIONES JURÍDICAS
95	116

PROCESOS JUDICIALES
4 ¹

RECURSOS ADMINISTRATIVOS
12 ²

¹ En tres de los cuatro procesos judiciales finalizados, las pretensiones de la parte actora fueron declaradas sin lugar y solamente en un caso (recurso de amparo) la Sala Constitucional declaró con lugar la pretensión y se obligó a la Superintendencia a tomar medidas administrativas correctivas, las cuales fueron inmediatamente implementadas.

² De los doce casos, ocho fueron declarados sin lugar; tres con lugar; y uno parcialmente con lugar.

Por otra parte, el Director de este proceso de apoyo en conjunto con el Intendente, forman el Comité de Disciplina, el cual asesora en la función sancionatoria, que puede tener como entrada un Informe Técnico de la División de Supervisión o del Área de Disciplina de Mercado. Dicho informe es la herramienta mediante la cual se solicita establecer si existen indicios de responsabilidad por parte de las entidades supervisadas por acciones u omisiones en el ejercicio de sus funciones al amparo de la legislación vigente. Este Comité recomienda al Superintendente la apertura o no de un procedimiento administrativo, para que aquel decida sobre la recomendación efectuada y se proceda conforme a lo decidido. Para llevar a cabo estas tareas se han definido los siguientes procedimientos de trabajo:

- **P FAS 01** Procedimiento Administrativo
- **P FAS 02** Intervención de Entidades

Durante el periodo de gestión no se presentó ningún proceso de intervención de entidades.

A continuación se presenta el siguiente cuadro con información sobre los procedimientos administrativos finalizados durante el periodo de gestión:

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

5 ³

C. OTROS TEMAS RELACIONADOS

A continuación se comentan los temas que, de acuerdo con el artículo 4 de las “Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, D-1-2005-CO-DFOE”, emitidas por la Contraloría General de la República, deben incluirse en un informe de este tipo

- **Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional:** La SUGESE utiliza el Sistema de Gestión de Calidad para implementar el Sistema de Control Interno, tal como lo declara en sus políticas generales la PG SUGESE 09 Política de Calidad y PG SUGESE 10 Política de Valoración de Riesgo Institucional. Las herramientas que la SUGESE, mediante su Sistema de Gestión de Calidad, define para verificar que lo declarado en las políticas antes mencionadas se lleva a cabo, están incluidas en el procedimiento P SGC 05 Auditorías de Calidad.

³ En los cinco casos se tuvo como responsables a los sujetos investigados por los hechos imputados.

La SUGESE estratégicamente ha decidido que su Sistema de Gestión de Calidad se desarrolle bajo los lineamientos establecidos por la norma ISO INTE 9001:2008, los cuales definen que los sistemas de gestión de calidad implementados bajo la norma mencionada deben basarse en un enfoque en procesos, deben estar orientados a la mejora continua y la satisfacción del cliente y todo eso soportado por un sistema documental adecuado robusto y confiable. En el ciclo de las actividades de control interno de la Superintendencia, el informe de autoevaluación debe ser enviado en mayo de cada año, el último se remitió a la Auditoría Interna del CONASSIF el 30 de mayo del 2013.

Ahora bien, en lo que corresponde a la División de Asesoría Jurídica, destaca lo siguiente: en el período de gestión se elaboraron dos Informes de Revisión por la Dirección. Uno con corte al 30 de junio de 2013 y otro con corte al 31 de diciembre de 2013. En estos informes se desarrollan los siguientes contenidos:

- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores.
- Cumplimiento de los objetivos de calidad y de POI.
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Resultado de la Valoración del Riesgo Institucional.
- Resultados de las auditorías de calidad.
- Planes de acción para resolver las no conformidades.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas y producto no conforme.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad (Infraestructura y ambiente de trabajo).
- Conclusiones y recomendaciones para la mejora.
- Otros temas definidos por el Superintendente.
- Reporte de los resultados de la auditoría de calidad más reciente y los resultados de los indicadores que le compete.

Adicionalmente, el sistema de gestión de la calidad de la División de Asesoría Jurídica fue evaluado mediante una auditoría interna de calidad, que se llevó a cabo el día 11 de setiembre de 2013 y mediante una auditoría externa de seguimiento al sistema de gestión de la organización, con base en la norma INTE-ISO 9001, realizada entre los días 28 y 28 de noviembre de 2013.

Acciones sobre el Sistema de Control interno: Durante el periodo se implementaron acciones específicas, a cargo de la División de Asesoría Jurídica, para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional, las más importantes se destacan a continuación. De la auditoría interna de calidad señalada en

el apartado anterior, se generaron ocho no conformidades: cuatro mayores y cuatro menores. Para todas ellas se tienen implementadas y en ejecución acciones correctivas. Así mismo, para la auditoría externa de seguimiento al sistema de gestión de la organización que se mencionó en el punto anterior, se generó una observación, para la cual también se implementó una acción correctiva que esta en ejecución.

Finalmente, es importante mencionar que en fecha 01 de noviembre de 2013 se modificaron las fichas de proceso de Asesoría Jurídica y de Atención al Cliente. Para ambos casos se implementaron cambios a los objetivos y se definieron nuevos indicadores de resultados para los procesos.

➤ **Principales logros alcanzados de conformidad con la planificación institucional:** Dado que en el periodo se rinden varios informes sobre los resultados de la entidad, se citan aquellos en que se participó directamente:

- *Nuevo Plan Estratégico Institucional 2014-2018:* Durante el primer semestre de 2013 se trabajó en la planificación estratégica, concretamente sobre el entorno político y legal, para dicho quinquenio. Finalmente dicho plan fue aprobado el día 16 de agosto de 2013.
- *Plan Operativo Institucional (POI) 2013:* al finalizar el 2013, se rindió el informe de ejecución del POI 2013, para la División de Asesoría Jurídica, cuya evaluación resultó en un cumplimiento global del 87.37%, lográndose el cumplimiento de las metas de los proyectos estratégicos institucionales y del proceso de autorización y registro de entidades supervisadas y de productos. Por otro lado, no se logró el cumplimiento del 100% del resto de labores, por temas de cargas de trabajo. Sin embargo, destaca el cumplimiento en un 96.33% de las labores de atención de consultas, gestiones jurídicas. En este orden de ideas, otro logro a destacar dentro del plan operativo institucional es que al finalizar el primer semestre del año 2013, se atendieron las consultas, gestiones y denuncias de períodos anteriores.

➤ **Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional:** Durante el período de gestión la División de Asesoría Jurídica brindó apoyo a dos proyectos estratégicos:

- **Modelo de Supervisión del Mercado de Seguros:** Su objetivo es mejorar y fortalecer el modelo de Supervisión Basada en Riesgos (SBR) de la SUGESE, con la asistencia del Toronto Leadership Centre, por un periodo de 3 años. Dicho modelo se implementará para el cumplimiento de la labor de regulación y supervisión de los participantes en el mercado de seguros costarricense. Durante el periodo de

gestión, el proyecto se encuentra en la segunda etapa. Al 31 de diciembre de 2013 se cuenta con un 25% de avance. Se han realizado dos de ocho visitas programadas con los consultores canadienses. Como resultado, se revisaron la normativa (incluyendo mandato y poderes legales de SUGESE), los procedimientos de supervisión y los requerimientos de información aplicables al mercado y sus participantes, se hizo una revisión del marco conceptual de los canadienses y se tiene una primera definición de actividades significativas para las empresas piloto.

- Solución tecnológica para el registro y actualización de productos, así como una reforma normativa para la simplificación del trámite. Su objetivo es implementar un modelo de registro y actualización denominado “*file and use*”, de tal forma que la entidad de seguros pueda comercializar sus productos mediante la presentación de la documentación técnica y contractual, sin requerir una autorización previa por parte de la Superintendencia y a través de una herramienta que permita un trámite más ágil. Inicio el 03 de junio de 2013.

En cuanto al diseño del sistema, el proyecto está programado para realizarse en dos fases, la primera se relaciona con las funcionalidades que requiere la entidad para el registro y actualización de productos y la segunda fase contempla la solicitud de ajustes y modificaciones por parte de la Superintendencia para productos ya registrados, así como la automatización de algunas de las acciones que se realizan en el proceso. A diciembre 2013 se desarrollaron diversas funcionalidades que corresponden a la fase 1 del proyecto. Con respecto a la normativa, se emitió un dictamen jurídico sobre la aplicación del modelo *file and use* en la legislación costarricense, se analizó el uso del sello electrónico y firma digital para cada una de las funcionalidades y se inició con la redacción de la propuesta reglamentaria sobre el Registro de Productos.

Adicionalmente, la División de Asesoría Jurídica tiene a su cargo dos proyectos estratégicos:

- Proyecto Registro de Beneficiarios: En cumplimiento del artículo 96 y el Transitorio II de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros (N° 8956), en el año 2012 se inició el desarrollo del proyecto que permitirá a los ciudadanos consultar si son beneficiarios de una póliza suscrita a su favor por una persona fallecida. Dicho proyecto se ha venido ejecutando en apego al cronograma, con un avance del 100%. Entre mayo y diciembre de 2013 se resolvieron aspectos como:

Mejoras en la Administración de Esquemas de Seguridad (AES), la firma de documentos pdf que se generen en los diferentes servicios, la integración del Registro con el resto de servicios de Sugese en Línea y firmar digitalmente una certificación con sello electrónico. Asimismo, se logró la realización de consulta de pólizas en condición de asegurado y beneficiario, el registro de histórico de consulta, la consulta de personas físicas nacionales en el Tribunal Supremo de Elecciones, así como la Generación de consulta y certificaciones. También de definió el estándar electrónico para el modelo de pólizas de vida de importación de datos y el débito correspondiente por concepto de consulta y certificación, y se elaboró y aprobó el Plan de proyecto. Igualmente, se elaboró el borrador del reglamento y la documentación respectiva que requerida por el CONASSIF, el cual fue consultado al medio y se atendieron las observaciones del medio a través de la respectiva matriz, cuyo resultado final se remitió a consulta interna para la remisión final al Consejo.

La etapa de desarrollo tecnológico está prácticamente terminada a la espera de la aprobación del reglamento para la realización de los ajustes finales.

Se solicitó al BCCR colaboración para definir el modelo tarifario, y se inició coordinación con el área de Contabilidad y Finanzas, que fue la designada por la gerencia.

- Proyecto Registro SOA: Mediante la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial N° 9087, se promueve la participación de aseguradoras privadas en la comercialización del seguro obligatorio de vehículos, lo que podría dificultar la verificación de la existencia del seguro al no contar con un medio centralizado de consulta. Por tal motivo la misma ley estableció la obligación de la Superintendencia de crear y mantener un Registro público de vehículos asegurados con el seguro obligatorio de vehículos, que garantice al público el acceso oportuno a la información de este.

El proyecto inició en mayo de 2013 y a diciembre su ejecución se dio en apego al cronograma, con un avance del 100% y se han resuelto aspectos como: elaboración y aprobación de la carta y plan de proyecto. Se realizaron mejoras debido a rediseño de servicio, y pruebas de sociabilización e integración con otros servicios de Sugese en Línea, así como optimización del proceso de consultas y mejoras en el proceso de carga y validación de archivos. Asimismo, se amplió la consulta de pólizas bajo distintos criterios, incluyendo el servicio de identificación ciudadana; se realizaron pruebas de carga y se analiza el servicio para captura de información por Web Service y se elaboró el borrador del acuerdo para solicitar la información.

También se realizó una reunión preliminar con el INS para la validación informal estándar electrónico, tras la cual se hicieron varios ajustes y surgió la necesidad de validar la información que eventualmente será remitida por las aseguradoras, con el Registro Nacional, siendo éste la fuente oficial. Por tal motivo se solicitó la colaboración a la Dirección General del Registro, y se elaboró el dictamen legal requerido por dicha institución, y se dio una primera reunión para plantear la necesidad del servicio.

- **Administración de los recursos financieros asignados a la institución o a la unidad:** durante el periodo de gestión no se administraron recursos financieros de la institución.
- **Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante la gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República o de algún otro órgano de control externo:** Durante el período de gestión, no hubo disposiciones específicas del órgano contralor u otro externo para la División de Asesoría Jurídica.

Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna. Durante el segundo semestre de 2013 la Auditoría Interna del CONASSIF auditó la gestión de las investigaciones preliminares y procedimientos administrativos sancionatorios. Como resultado emitió el informe número I-AI-CNS-28-2013, de Octubre de 2013, el cual fue comunicado mediante el oficio AI-CNS-080-2013, del 06 de noviembre de 2013.

En dicho informe la citada Auditoría Interna formuló siete recomendaciones. Para todas ellas se implementaron acciones correctivas que se encuentran en ejecución y con plazo máximo de finalización al 28 de febrero de 2014, tal y como consta en la acción correctiva número ACAI201311, visible en el Registro de gestiones del Sistema de Gestión de la Calidad, en la biblioteca de acciones correctivas de la División de Asesoría Jurídica.

A continuación se mencionan temas que se considera importante dar seguimiento, para una buena marcha de la institución y que a su vez representan oportunidades de mejora importantes para la Institución:

- Resulta necesario contar con un sistema que coadyuve a la automatización de procesos y de indicadores. Lo anterior, debido a que la trazabilidad de las gestiones se lleva manualmente, elevando el riesgo de que se incurran en errores a la hora de calcular los indicadores de gestión y de resultado de los procesos. Igualmente, tal situación afecta el seguimiento de las labores de los colaboradores, pues al ser los

registros manuales, se dedica mucho tiempo al rastreo y verificación de flujos de trabajo.

- Actualmente, en la gestión de los procesos que generan mayor volumen de trabajo (denuncias, consultas y gestiones jurídicas) se preparan documentos tales como requerimientos de información y respuestas finales que llevan información muy detallada y que ya conoce el interesado. Igualmente, aunque los procedimientos permiten tener flexibilidad en cuanto a la generación de flujos de revisión y de aprobación de documentos salientes, en la práctica, pocas veces se implementan las posibilidades más flexibles y directas de generación de flujos. Preparar tales documentos con excesivo detalle o información que no genera valor agregado en el servicio brindado, repercute en el tiempo de atención dedicado a cada caso. Igualmente, con el tema de la flexibilidad en la generación de flujos de revisión y de aprobación, el no aplicar más flexibilidad afecta en alguna medida los tiempos de atención de los asuntos, al pasar por varios flujos de revisión. Resulta necesario definir una nueva estrategia de atención de estos asuntos, en la que se determine en qué etapa del proceso radica el valor agregado del servicio que se le brinda al cliente. En función de ello, corresponderá definir nuevos formatos de documentos que resulten más simples, eficientes y que permitan agilizar su atención. Adicionalmente, dado que los procedimientos de los procesos contienen la flexibilidad necesaria para que la documentación saliente no pase por la revisión de toda la cadena de superiores, es recomendable aplicar mayor flexibilidad en la generación de flujos de revisión y aprobación. Ello contribuirá a mejorar los futuros resultados de esos indicadores y además, contribuirá a brindar mayor confianza y responsabilidad a los colaboradores.