



Javier Cascante Elizondo
Superintendente de Seguros

SGS-DES-O-1989-2012
11 de octubre de 2012

Señor
José Luis Arce D.
Presidente
Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero

Estimado señor:

En días pasados el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero me honró con la designación como Superintendente General de Entidades Financieras, a partir del próximo 16 de octubre del año en curso. En razón de lo anterior, dejo mi cargo como Superintendente General de Seguros, no sin antes hacer manifiesto mi agradecimiento y complacencia por la oportunidad de trabajar en la regulación y supervisión del mercado de seguros costarricense abierto a la competencia con la promulgación de la Ley N° 8653.

Así las cosas, presento el informe final de gestión en dicho cargo, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno.

I. PRESENTACIÓN

Al concluir la gestión como Superintendente General de Seguros, se emite el presente informe sobre los resultados relevantes alcanzados, el estado de las principales actividades propias de las funciones ejercidas y el manejo de los recursos cargo. Los esfuerzos se centraron en procurar el crecimiento del mercado de seguros mediante la el desarrollo de normativa y del modelo de supervisión basada en riesgos a partir del establecimiento de principios y buenas prácticas de gestión de riesgos en las compañías aseguradoras.

De esta forma, se presenta un resumen sobre el quehacer de la Superintendencia General de Seguros y el estado del mercado de seguros costarricense. De igual forma, se detallan las labores realizadas en los cinco ejes estratégicos de la Superintendencia, el estado de la ejecución presupuestaria, del sistema de gestión de la calidad, control interno y evaluaciones de riesgo.

II. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

A. Sobre la Superintendencia General de Seguros

A la Superintendencia General de Seguros le corresponde velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros costarricense, con el fin de propiciar el desarrollo del sector de forma clara, transparente y ordenada; así como proteger los derechos legítimos de los consumidores de seguros y propiciar que éstos logren aprovechar al máximo los beneficios que el proceso de apertura comercial les brindan.

De esta forma, el doble reto de la Superintendencia es acompañar la apertura de seguros con un clima de negocio óptimo, que incluya la protección y la educación de los consumidores de seguros, así como la sana competencia entre los participantes del mercado.

Aunado a esto, es un objetivo primordial de la Superintendencia el desarrollar una cultura financiera en materia de seguros a nivel nacional, de forma tal que se genera un clima de calidad y competitividad, que permita a todos los costarricenses contar con mejores servicios y productos de seguros y por ende con un mejor rendimiento del sector asegurador.

La Ley Reguladora del Mercado de Seguros establece como objetivo general de 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.” (Artículo 29, Ley 8653).

Bajo este marco legal se definieron cinco ejes estratégicos, en los cuales concentra el accionar y respecto de los cuales se presentan los resultados objetivos en la gestión:

1. **Autorización:** establece un proceso de autorización y registro eficiente que permita la verificación de idoneidad y calidad de los participantes y los productos del mercado de seguros.
2. **Regulación y Normativa:** desarrolla normativa completa, actualizada y adecuada al mercado de seguros de Costa Rica, basada en las mejores prácticas y estándares internacionales.

3. Supervisión: establece un modelo de supervisión que permite evaluar los riesgos relevantes de las entidades supervisadas, generar alertas tempranas, promover acciones correctivas oportunas e incentivar un eficiente funcionamiento del mercado de seguros.
4. Atención al consumidor de seguros: establece un servicio eficiente que promueve el respeto a los derechos del consumidor de seguros.
5. Comunicación: provee al público de información clara, oportuna y relevante que permita potenciar la disciplina de mercado, ampliar el conocimiento y facilita la toma de decisiones.

B. Sobre el mercado de seguros costarricense

A lo largo de los últimos cuatro años, el mercado de seguros costarricense ha experimentado un cambio importante en su accionar, expresado primeramente en la ruptura del monopolio y de la incursión en el sector de nuevos competidores, así como en las nuevas y diversas posibilidades de consumo con las que ahora cuentan los ciudadanos.

Este particular, aunado a una normativa apegada a los mejores estándares, ha permitido posicionar a Costa Rica entre los mercados de seguros emergentes destacados entre la región y con altas posibilidades de crecimiento.

1. Participantes

El Cuadro 1 presenta el balance final de participantes del mercado de seguros costarricense al finalizar el primer semestre del periodo 2010-2012.

Se mantienen las tendencias de crecimiento de participantes inscritos (excepto en el segmento de sociedades agencias), así como la inactivación de sociedades agencia y de agentes de seguros, en contraposición al dinamismo de la actividad de correduría.

CUADRO 1
COSTA RICA: BALANCE FINAL DE PARTICIPANTES EN EL MERCADO DE SEGUROS

Participante	TOTAL	Inscritos	Activos	Inactivos	Autorizados condicionalmente
30-06-2012					
Aseguradoras	12	11	11	-	1
Sociedades corredoras	15	13	13	-	2
Corredores de seguros	105	105	92	13	N.A.
Sociedades agencia	67	67	41	26	-
Agentes de seguros	1.484	1.484	994	490	N.A.
Operadores Autoexpedibles	44	44	41	3	N.A.
Proveedores Transfronterizos	2	2	2	-	N.A.
Productos	347	347	347	-	N.A.
30-06-2011					
Aseguradoras	11	10	10	-	1
Sociedades corredoras	10	8	8	-	2
Corredores de seguros	67	67	53	14	N.A.
Sociedades agencia	76	76	60	16	-
Agentes de seguros	1.331	1.331	1.094	237	N.A.
Operadores Autoexpedibles	29	29	28	1	N.A.
Proveedores Transfronterizos	-	-	-	-	N.A.
Productos	260	260	260	-	N.A.
30-06-2010					
Aseguradoras	8	6	6	-	2
Sociedades corredoras	5	2	2	-	3
Corredores de seguros	11	11	11	-	N.A.
Sociedades agencia	80	80	67	13	-
Agentes de seguros	1.025	1.025	893	132	N.A.
Operadores Autoexpedibles	-	-	-	-	N.A.
Proveedores Transfronterizos	-	-	-	-	N.A.
Productos	159	159	159	-	N.A.

Fuente: Elaboración propia.

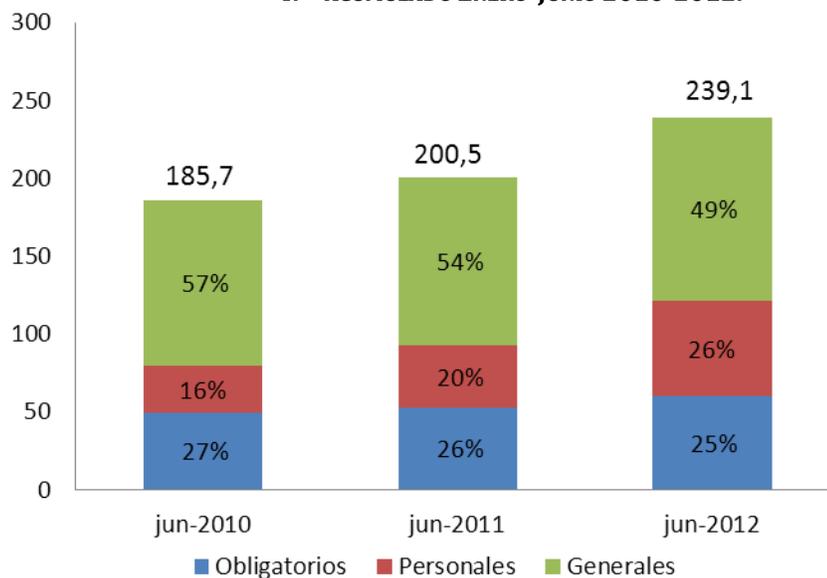
2. Primas

A junio 2012, las primas directas acumuladas fueron ₡239,1 mil millones (ver Gráfico 1). Cuando se excluyen los seguros obligatorios, las primas directas alcanzan ₡179 mil millones.

Una vez deflatados los montos con base en el Índice de Precios al Consumidor para Servicios, las primas directas totales muestran una tendencia creciente sostenida, al aumentar a razón de 13% y 16%, respecto a junio 2011 y junio 2010, respectivamente.

El mismo comportamiento presentaron las primas totales excluyendo los seguros obligatorios y las primas correspondientes a seguros personales. Las primeras crecieron 15% y 18% y las segundas 44% y 82% en relación con junio 2011 y junio 2010, respectivamente.

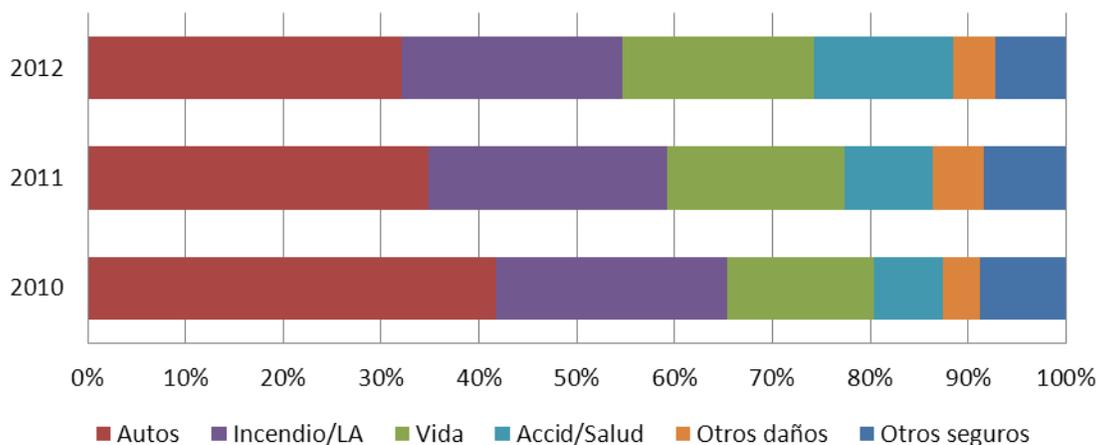
GRÁFICO 1.
3. COSTA RICA: PRIMAS DIRECTAS POR CATEGORÍA, EN MILES DE MILLONES DE COLONES,
4. ACUMULADO ENERO-JUNIO 2010-2012.



Fuente: Elaboración propia con base en información de los supervisados.

El Gráfico 2 muestra los principales ramos generadores de primas durante el periodo Enero-Junio 2010-2012. Los principales ramos generadores de ingresos por primas tienden a ser muy estables, pero destaca el crecimiento de la participación de los ramos de vida y de accidentes y salud, que pasaron de representar 18% y 9% en junio 2011 a 20% y 14% en junio 2012 (excluidos los seguros obligatorios).

GRÁFICO 2.
COSTA RICA: PRIMAS DIRECTAS POR RAMO SE SEGUROS (EXCLUYENDO SEGUROS OBLIGATORIOS).
PORCENTAJES, ACUMULADO ENERO-JUNIO DE CADA AÑO



Fuente: Elaboración propia con base en información de los supervisados.

3. Participación en el mercado

La participación de mercado del INS, según los ingresos por primas, alcanzó **90,4%** en junio 2012, seguido por ASSA (2,7%), MAPFRE (2,6%), ALICO (1,5%) y Pan American (1,3%).

La participación de mercado de las aseguradoras privadas aumentó 9,2 puntos porcentuales en relación con junio 2010, 48% de esa variación tuvo lugar durante el último período interanual (Jun 2011 - Jun 2012).

Al excluir los seguros obligatorios, la participación de mercado de las aseguradoras privadas alcanzó **12%** en junio 2012. En seguros generales, el INS tiene una participación de 90%, seguido de ASSA y MAPFRE con 5% cada una. En seguros personales, por otra parte, la participación del INS es 82%, seguido por ALICO con 6% y Pan American con 5%. En este último segmento, las aseguradoras privadas en conjunto ostentan un 15% del mercado.

C. Proyectos de Supervisión

El objetivo primordial que se fijó en cuanto a la labor de supervisión del mercado de seguros costarricense, se centró en establecer un modelo que permita evaluar los riesgos relevantes de las entidades supervisadas, generar alertas tempranas, promueva acciones correctivas oportunas e incentive un eficiente funcionamiento del mercado de seguros.

Se planificaron acciones en tres frentes específicos que permitan el desarrollo de un modelo Supervisión Basada en Riesgos (SBR) para el mercado de seguros. Dichos esfuerzos han sido soportados con el concurso de recursos internos, el programa de asistencia técnica BID-DGSFP y consultoría externa.

Los tres sub proyectos relacionados son:

- Sistema de supervisión de seguros
- Modelo de evaluación de riesgos (SBR)
- Revisión integral del reglamento de solvencia

1. Proyecto “Sistema de Supervisión de Seguros”

El proyecto surge de la necesidad de que la Superintendencia General de Seguros disponga de un modelo de supervisión ajustado a los principios y estándares internacionales, que permita una supervisión adecuada y oportuna a los participantes del mercado y además, que facilite un uso eficiente de los recursos tanto de la Superintendencia como de los supervisados.

El proyecto contempla la realización de tres hitos:

- Fase I: La Superintendencia será capaz de recibir y analizar los modelos de información dispuestos en esta fase, a través de la plataforma tecnológica desarrollada en conjunto con la División de Tecnologías de la Información del Banco Central de Costa Rica.
- Fase II: La Superintendencia será capaz de recibir y analizar los modelos de información dispuestos en esta fase, además contará con una herramienta denominada “Expediente Electrónico de Supervisión”.
- Fase III: La Superintendencia dispondrá de aplicaciones para las labores de supervisión In Situ.

Para la definición de los modelos de información contenidos en la fase I y II, se contó con la colaboración de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones de España y con la asistencia técnica de funcionarios de la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile.

a. Avance del Proyecto

El proyecto sigue la metodología definida por el Banco Central para su desarrollo. Así, se definieron todos los documentos requeridos para justificar su viabilidad, tales como el plan del proyecto, la Carta de Negocio, la Visión del Negocio, entre otros. Adicionalmente, se contrató un equipo de *outsourcing* por parte del Banco Central, para el desarrollo del componente tecnológico.

A la fecha, fueron finalizados los desarrollos técnicos en el Banco Central, requeridos para habilitar la base de datos que permitirá almacenar la información que se obtendrá por el sistema. Además, se habilitó la conexión a través de un webservice entre las entidades y la plataforma tecnológica del Banco Central, con lo cual se inició la fase de pruebas de envío de la información con resultados exitosos.

Para informar al sector acerca del proyecto, se realizaron reuniones con los gerentes y representantes legales, así como con los enlaces técnicos y de negocio, quienes son los responsables de la comunicación entre la SUGESE y las entidades. Estas reuniones son necesarias para definir el avance de las distintas fases.

La comunicación del proyecto se materializó con el envío a las entidades de dos documentos, el estándar de negocio y el estándar electrónico. El primero contiene los modelos de información de la primera fase así como una conceptualización de las distintas variables relevantes. El segundo documento tiene un carácter más técnico en donde se describen los requerimientos para el desarrollo de los artefactos XML y XSD, necesarios para la definición del componente tecnológico.

La metodología que se ha implementado para el avance de las distintas actividades, ha sido una presentación directa con las entidades a través de reuniones periódicas con el enlace técnico y de negocio en la Superintendencia, lo cual ha permitido unificar criterios, atender dudas y recomendaciones sobre el contenido tanto tecnológico como de negocio. De esta forma, ya han sido desarrollados los requerimientos para los primeros cinco modelos de información de la primera fase y están programadas dos reuniones más antes de finalizar el año, para dar por terminada la primera fase del proyecto.

b. Aspectos pendientes

Pese a que el avance del proyecto va en consonancia con lo programado, aún están pendientes de aprobación, cambios en la normativa contable y el Reglamento de Solvencia que son necesarios para la buena marcha del proyecto. Asimismo, la fase II y III del proyecto, están vinculadas a la implementación o definición del modelo de supervisión basado en riesgos con lo cual, requieren de una revisión y ajustes necesarios para procurar la consistencia con la estrategia definida por la SUGESE, para la supervisión del sector de seguros.

El grado de avance del proyecto se estima en 40% y según el cronograma aprobado, el proyecto finalizaría en sus tres fases propuestas, en diciembre de 2014.

2. Proyecto de Modelo de Supervisión Basado en Riesgos

Se han desarrollado diferentes acciones y actividades tendientes a planificar y ejecutar los pasos necesarios para dotar a la Superintendencia de un mecanismo de supervisión basado en riesgo que permita cumplir con el objetivo propuesto, además de adecuarlo con los principios básicos de seguros que la *International Association of Insurance Supervisors* (IAIS) ha promulgado para promover una supervisión de la industria de seguros efectiva y globalmente consistente, para el beneficio de los asegurados y para contribuir con la estabilidad financiera.

El marco de la IAIS para lograr la adecuada supervisión del mercado de seguros requiere de un conjunto de normas prudenciales que enfatizan en la administración integral de riesgos en tres grandes áreas: aspectos financieros, gobierno corporativo y conducta de mercado.

Por su parte, la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (LRMS), No 8653, recoge los principios expuestos en particular al definir los conceptos mínimos para establecer un régimen de capital y solvencia cuyos requerimientos sean sensibles al riesgo, como lo señala el artículo 12: *“...Se entenderá como requerimiento de capital, el patrimonio mínimo libre de todo compromiso previsible que debe mantener la entidad aseguradora. Este deberá ser suficiente para cubrir al menos la estimación del riesgo técnico, el riesgo de crédito, el riesgo de mercado y el riesgo operacional que enfrenta la entidad aseguradora. (...)”*

De manera complementaria, el artículo 30 de la LRMS establece la evaluación de riesgos e intervención de la entidad. En lo que interesa la norma establece *“...El Consejo Nacional definirá el modelo de evaluación de áreas de riesgo y control del régimen de solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como los parámetros de alerta temprana e intervención de la Superintendencia. (...)”*

a. Experiencia internacional, asesorías y capacitación

La experiencia que supervisores internacionales puedan haber adquirido en la aplicación de los principios emanados de las Instituciones mencionadas resultó relevante para la definición del proyecto SBR. Con el objetivo de desarrollar el modelo de una manera más eficiente la Superintendencia ha contado con las siguientes asesorías y actividades:

- i. Asesoría de consultores chilenos. La SUGESE contrató a los expertos en seguros Guillermo Larraín, Ernesto Ríos y Rodrigo Rodríguez, quienes participaron activamente en el proyecto SBR de la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile. La asistencia técnica brindada desde el 2010 ha constado de varias visitas en las cuales elaboraron un diagnóstico del mercado costarricense, evaluaron las condiciones básicas que el Órgano Regulador y el mercado deben contener para su ejecución, además de otros aspectos técnicos.
- ii. Apoyo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones de España. Funcionarios de esa entidad han aportado al proyecto conocimiento logístico sobre los modelos de información que se remiten de las entidades supervisadas a la Superintendencia. Estos modelos han sido relevantes en el proyecto debido a la búsqueda de la automatización, no solo del envío sino también de la elaboración de las alertas tempranas que servirán para determinar factores de riesgo.
- iii. Seminario con asesores canadienses. Los cuales se refirieron a la aplicación del modelo de acuerdo con estándares de la *Office of the Superintendent of Financial Institutions* (OSFI) de Canadá. El seminario consistió en un ejercicio práctico que valoró las principales variables que los supervisores deben tener en cuenta al aplicar el enfoque de supervisión basado en riesgo.
- iv. Visita a la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile. En el mes de marzo del presente año se realizó una visita a la Institución mencionada en la que se abordó el tema de la SBR aplicada desde el punto de vista del mercado chileno.

b. Fases del proyecto

El proyecto ha contado con las fases que se exponen a continuación:

i. Fase 1. Diagnóstico y condiciones básicas

Con la colaboración de los asesores chilenos se presentó en el mes de diciembre del 2010 un informe de diagnóstico y recomendaciones preliminares para iniciar el proyecto.

Los consultores señalaron que el enfoque de supervisión de solvencia combina un esquema de supervisión tradicional (normas de provisiones técnicas prudenciales, inversiones y requerimiento de solvencia que incluye componentes de riesgo) con un enfoque de supervisión basada en riesgos cuyo énfasis es la evaluación de la calidad de los gobiernos corporativos, control interno y sistemas de gestión de riesgos de las aseguradoras.

ii. Fase II. Planificación de actividades y ejecución del proyecto

Durante el año 2011 se planificaron actividades que permitieron establecer las condiciones para el desarrollo del modelo SBR. En la actualidad, el proyecto SBR cuenta con tres sub proyectos relacionados, los cuales persiguen desarrollar la capacidad técnica para conocer el nivel de fortaleza financiera y la calidad de gestión de las entidades aseguradoras.

c. Infraestructura de información

El proyecto “Sistema de Supervisión de Seguros” pretende disponer de la información de entidades aseguradoras e intermediarios que coadyuve con el objetivo estratégico de la Superintendencia de implementar un Esquema de Supervisión Basado en Riesgos. Para ello, debe permitir la captura, procesamiento de la información, generación de reportes y estadísticas relativos a la información financiero contable así como de la elaboración de indicadores y alertas.

d. Ajuste de normativa

Comprende la revisión, modificación y emisión de normativa relacionada con la implementación del sistema. Es importante destacar que esta actividad contiene normativa reglamentaria que será puesta en conocimiento del CONASSIF en tanto que otras disposiciones son competencia del Superintendente. A nivel normativo se planteó un proyecto de reforma al plan de cuentas, normativa de información financiera y lineamientos para la remisión de información. Comprende la revisión del plan de cuentas y modificaciones al reglamento de solvencia y sus lineamientos.

e. Desarrollo de servicio web

La captura de la información que se requiere a las aseguradoras, así como un formulario web para obtener la información de intermediarios, conforman la plataforma tecnológica que permitirá generar los reportes e indicadores requeridos para la labor de supervisión, y también para entregar la más amplia información a los asegurados, según lo indica la Ley Reguladora del Mercado de Seguros. Para este hito, es necesario realizar pruebas de conexión con entidades al igual que ajustes a la base de datos del Banco Central, con el propósito de disponer del espacio correspondiente a la información que será remitida a la SUGESE.

f. Acciones realizadas y pendientes del proyecto SBR

Bajo el panorama y avance descrito anteriormente, a continuación se presentan las acciones que esta Superintendencia se ha propuesto para la implementación del enfoque de supervisión basado en riesgos.

Una de las características esenciales de este modelo es que se puede seguir avanzando en su desarrollo aunque algunos de los insumos descritos anteriormente no hayan finalizado. La Superintendencia ha enfatizado en sus colaboradores que la filosofía del enfoque SBR se centra en el conocimiento profundo de las entidades que participan en el mercado, en la determinación de los riesgos a los que está expuesta, internos y externos, y en la manera en la que gestiona los mismos, con el objetivo último de proteger a los asegurados.

El martes 2 de octubre el CONASSIF aprobó el plan piloto de implementación de la metodología por parte de la Superintendencia. Se trata de la aplicación práctica de los manuales de supervisión en la estructura de las diferentes aseguradoras.

Dentro de las acciones que a futuro deben finalizarse se encuentran las siguientes:

i. Elaboración de los Manuales de supervisión.

En los meses precedentes la Superintendencia se ha dado a la tarea de elaborar una primera versión de los Manuales de Supervisión, los cuales brindarán al supervisor la definición de los riesgos a evaluar y los principales aspectos que se deben evaluar con el fin de que el criterio experto se imponga en cada una de las calificaciones de riesgo que se emitan a las entidades. El trabajo realizado será revisado en la semana del 8 al 12 de octubre del presente año junto con los asesores chilenos y de sus observaciones para obtener la versión definitiva para aprobación de la Comisión Gerencial.

ii. Supervisión de Intermediarios.

La Superintendencia definirá el tipo de supervisión que aplicará a los intermediarios del mercado de seguros. Algunos modelos del Sistema de Supervisión de Seguros incluyen información relevante y concisa de las corredoras de seguros, congruente con el riesgo que representan para el sistema. De acuerdo con el cronograma del Plan de Proyecto, esta labor comenzará en la segunda parte del mes de noviembre del 2012.

iii. Desarrollo de normativa para la aplicación del modelo y la supervisión.

El proyecto implica desarrollar un marco reglamentario que delimite las actuaciones de los regulados y de los supervisores. Para estos efectos, se elaborarán dos reglamentos; uno de ellos se denominará “Reglamento de Gestión de Riesgos” que establecerá los principios y buenas prácticas de gestión en las aseguradoras. El otro se denominará “Reglamento de Evaluación de Riesgos” en el cual se define la utilización de la matriz de riesgos por parte de la Superintendencia. El cronograma prevé el inicio del desarrollo de la normativa para mayo del 2013 y su finalización para setiembre del 2013.

D. Otros Proyectos Relevantes

1. Proyecto Firma Digital

El objetivo de este proyecto es facilitar la realización de trámites electrónicos por parte de los supervisados, en una forma segura, accesible y funcional mediante la implementación del uso de firma digital certificada en la tramitología entrante y saliente de la Superintendencia.

Para llevar a cabo el proyecto se establecieron dos fases:

- **Firma digital 1.** En esta primera fase se incluyen todos aquellos trámites realizados por las entidades supervisadas ante la Superintendencia, en los cuales no se requiere presentar documentos que cumplan alguna formalidad legal o reglamentariamente (por ejemplo copia certificada notarialmente, firma certificada, escritura pública o documentos consularizados). Esta etapa está finalizada.
- **Firma digital 2.** Como segunda fase se modifican las normas reglamentarias que así lo exijan alguna formalidad legal o reglamentariamente en la presentación de documentos, de manera que se puedan realizar por medios electrónicos y haciendo uso de la firma digital, de tal forma que, en la medida de lo posible, todos los trámites que realizan los supervisados se hagan de esa forma.

En el desarrollo de este proyecto se han cumplido las siguientes actividades:

- Mediante Acuerdo de Superintendente SGS-A-014-2011 del 21 de diciembre de 2011, se aprobó los "*Lineamientos Generales para Uso de Firma Digital Certificada en los Trámites Realizados ante la Superintendencia General de Seguros por parte de Entidades de Seguros, Sociedades Corredoras de Seguros y Sociedades Agencia de Seguros*" que entró a regir a partir del 2 de mayo de 2012 y es de acatamiento obligatorio para las entidades supervisadas.
- El 6 y 9 de enero de 2012 se facilitó una charla a los empleados de la SUGESE para dar a conocer el Acuerdo SGS-A-014-2011 sobre los lineamientos generales para el uso de firma digital. Esta inducción estuvo a cargo de la División de Normativa y Autorizaciones de la Superintendencia.

- El 19 de enero de 2012, se impartieron dos charlas de inducción sobre el uso de firma digital a cargo de la División de Servicios Tecnológicos del BCCR, dirigidas a gerentes y funcionarios de compañías aseguradoras e intermediarios de seguros, también se contó con la participación de funcionarios de la Superintendencia.
- En febrero de 2012, en coordinación con el BCCR, se otorgó de forma gratuita el certificado digital para todos los funcionarios de la SUGESE.
- A partir de mayo de 2012, toda la correspondencia saliente de la Superintendencia, dirigida a las entidades supervisadas, se suscribe con firma digital certificada.
- Creación de un registro de las personas autorizadas en las entidades supervisadas a recibir notificaciones por parte de la Superintendencia, así como las personas autorizadas a remitir información y a firmar los documentos entregados por parte de los supervisados.
- Mediante Acuerdo de Superintendente SGS-A-015-2012 del 13 de junio de 2012, se aprobó la modificación del Acuerdo SGS-A-014-2012, sobre los lineamientos para el uso de firma digital certificada, con el fin de aclarar cómo deben proceder las personas firmantes cuando son extranjeros.

A la fecha, la mayor parte de los documentos enviados por los supervisados se entregan electrónicamente y con firmas certificadas digitalmente.

En la actualidad se trabaja en la propuesta de reforma reglamentaria para poder implementar la fase 2 del proyecto, básicamente el cambio del *Reglamento de Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas*, con el fin de sustituir los requisitos exigidos a determinados documentos de manera que su validez se compruebe mediante el uso de la firma digital. Esta segunda fase se hace paralela a la revisión de la mejora regulatoria a partir de la modificación de la legislación de simplificación de trámites.

2. BPM - Plataforma de Servicios Seguros

El proyecto Plataforma de Servicios de Seguros surge de la visión de desarrollar una herramienta informática de avanzada que permita la automatización de los diecisiete procesos sustantivos de la SUGESE se logrará con la implementación de un software de administración de procesos de negocio (BPM por sus siglas en inglés), el cual permitirá para cada uno de ellos el control de plazos para las tareas, el reporte de la

duración de éstas, la visualización del estado de los trámites en un momento dado, información de desempeño de los procesos, identificación de cuellos de botella de los procesos y la generación de un expediente electrónico que incluye la documentación y notas generadas durante su atención.

Esta automatización permitirá disminuir el riesgo de cometer errores humanos y hacer un mejor uso del recurso humano, pues se le releva de la realización de actividades manuales que pueden automatizarse y se orienta más al análisis. Posibilitará además, dar un seguimiento efectivo del estado del trámite mediante la creación de un expediente electrónico por trámite, así como el cálculo de indicadores de desempeño y estadísticas importantes para el control y seguimiento de la gestión de la institución.

Consecuentemente con el compromiso de la mejora continua de la organización, el proyecto incluirá el desarrollo de un sitio de calidad interactivo que permita agilizar la consulta de documentación y registros.

A la fecha del informe, el estado de las entregas del proyecto es la siguiente:

- Firma Digital 1. Esta entrega del proyecto se encuentra finalizada. Desde el 2 de mayo de 2012 los trámites que no requerían de una formalidad que lo impidiera, están siendo recibidos mediante firma digital. Por otra parte desde esa fecha los oficios de salida de la Superintendencia se tramitan con firma digital.
- Sistema de Gestión de Solicitudes Fase I. Se encuentran en proceso de automatización los procesos de Registro de Productos, Disciplina de Mercado y Trámite de Correspondencia. Actualmente se desarrolla la etapa de Configuración, previa a las etapas de pruebas generales de usuario y liberación a producción.
- El Sistema de Gestión de Solicitudes Fase II. Esta fase del proyecto todavía no se ha iniciado. Conforme al cronograma propuesto por los desarrolladores del BCCR quienes estarán a cargo el desarrollo de esta fase sitúa la finalización de esta etapa en diciembre de 2014.
- La Firma Digital II. Actualmente se encuentran en evaluación las normativas que exigen requisitos que impidan actualmente la tramitación de algún documento mediante firma digital para determinar la viabilidad y procedimiento de modificación.
- Portal del Sistema de Gestión de Calidad. Esta entrega del proyecto está incluido en la etapa a desarrollar por el BCCR.

3. Proyecto Registro de Beneficiarios

El artículo 96 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros (N° 8956) exige el establecimiento de un registro único, que permita a los ciudadanos consultar si son beneficiarios de una póliza de vida suscrita a su favor por una persona fallecida.

Conforme el Transitorio II de dicha Ley, la Superintendencia General de Seguros dispone de un plazo de tres años para la creación del registro único de beneficiarios, lo cual vence al 12 de setiembre de 2014.

Como entregas de este proyecto se definieron las siguientes:

- **Manual de procedimiento:** Manual operativo de funcionamiento del Registro, tanto interno, como externo (interacción con supervisados y usuarios).
- **Reglamentación:** Proyecto de Reglamento que incluya los requisitos para efectuar la consulta, los plazos, el esquema tarifario y los demás aspectos operativos del registro.
- **Herramienta tecnológica:** Web service para recibir datos de las aseguradoras, que facilite el registro de las pólizas de vida y sus respectivos beneficiarios, tanto las vigentes como los nuevos contratos que se suscriban. Formularios mediante los cuales el ciudadano autenticado pueda acceder a la consulta mediante el mecanismo de pago configurado para tales fines. Asimismo, tendrá la capacidad de realizar actualizaciones del Registro Civil para identificar personas fallecidas con pólizas de vida y generar la respectiva alerta.
- **Capacitación y Divulgación:** Capacitaciones a las aseguradoras y personal en relación con la herramienta tecnológica y los alcances de la normativa, a efectos de dar a conocer los lineamientos a seguir en cumplimiento de la normativa. A efectos de la divulgación se utilizarán campañas de información de diversos medios de comunicación y actividades que desarrolle la Superintendencia.

El 17 de setiembre de 2012 ingresó al BCCR el personal de apoyo para el desarrollo del proyecto de beneficiarios, de la empresa CRUX Consultores. El equipo está trabajando en la iteración 1 que está programada para entregarse el 22 de octubre de 2012, con las siguientes funcionalidades:

- Definición del modelo de datos para envío de información de pólizas de vida para contar con un estándar electrónico de referencia tanto para las aseguradoras como para Sugese.

- Facilidad para consultar los beneficiarios de cualquier persona física costarricense a efecto de verificar si tiene pólizas a su favor de personas fallecidas.
- Consulta de cada asegurado sobre sus pólizas de vida en las distintas aseguradoras de forma tal que pueda verificar la información aportada por las aseguradoras.
- Servicio Rub para procesar la información de pólizas de vida enviadas por las aseguradoras y actualizar el registro único de beneficiarios.

E. DESARROLLO NORMATIVO (2008-2012)

Con la promulgación de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (Ley 8653), el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante artículo 6 del acta de la sesión 732-2008 y en virtud de lo dispuestos en el Transitorio I de la Ley, dispuso recargar en la Superintendencia de Pensiones, por el plazo de 18 meses, la supervisión del nuevo mercado, e inmediatamente, se dio inició a un proceso de desarrollo normativo que se ha mantenido hasta la fecha.

Dada la necesidad de cubrir todas las aristas de la regulación prudencial, la Superintendencia fijó prioridades para, en mediano plazo, tener cubiertos los temas más relevantes en consideración de las particularidades de un mercado emergente pero que adopta prácticas y estándares internacionales.

1. AÑO 2008

Durante el año 2008, la Superintendencia propuso al CONASSIF dos acuerdos que han resultado fundamentales tanto para ordenar el ingreso de nuevos participantes al mercado, como para propiciar la estabilidad del sistema asegurador, lo cual constituye, a tenor de lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 8653, uno de los objetivos de la Superintendencia.

a. Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros (Acuerdo SUGESE 1-08):

Estas disposiciones se emitieron con el objetivo de establecer el procedimiento, las áreas de análisis, los requisitos y los criterios de valoración que la Superintendencia General de Seguros debe observar para resolver las solicitudes de autorización de nuevos participantes del mercado, la salida del mercado de entidades, las fusiones y transferencias de cartera, los cambios estatutarios de empresas reguladas, así como el registro de productos, agentes y corredores de seguros.

Estas normas fueron aprobadas por el CONASSIF mediante artículo 6 del acta de la sesión 744-2008 del 18 de setiembre de 2008.

b. Reglamento sobre la solvencia de entidades de seguros y reaseguros (Acuerdo SUGESE 2-08)

El Acuerdo fue emitido con el propósito de establecer normas sobre valoración de activos y pasivos, los requerimientos del régimen de suficiencia de capital y solvencia, las provisiones técnicas y reservas, así como el régimen de inversión de los activos que los respalda. El reglamento es aplicable a entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Estas normas fueron aprobadas por el CONASSIF mediante artículo 7 del acta de la sesión 744-2008 del 18 de setiembre de 2008

2. AÑO 2009

a. Plan de cuentas de entidades aseguradoras y reaseguradoras

En el año 2009, dadas las particularidades de la contabilidad de seguros, la Superintendencia impulsó un nuevo plan de cuentas que, además de contener las cuentas específicas para la revelación de las operaciones de seguros, permite la consolidación a nivel de grupos financieros. Esta normativa fue aprobada por el CONASSIF, mediante artículo 13 del acta de la sesión 811-2009, celebrada el 2 de octubre de 2009 y entró en vigencia el 1° de enero de 2010.

b. Modificación de normativa de aplicación común a sujetos supervisados por las diferentes superintendencias.

Durante el año 2009 se presentó un proyecto para adecuar la disposiciones del *“Reglamento relativo a la información financiera de entidades, grupos y conglomerados financieros”*, aplicables a sujetos regulados por las otras Superintendencias, a las entidades cuya supervisión compete a la Superintendencia General de Seguros. Estas modificaciones fueron aprobadas por el CONASSIF, mediante artículo 13 del acta de la sesión 811-2009, celebrada el 2 de octubre del 2009

c. Reglamento de gobierno corporativo

En consuno con las otras Superintendencias del mercado financiero, se propuso para aprobación del CONASSIF un reglamento para el establecimiento de los órganos de gobierno que deben tener las entidades supervisadas, así como las políticas y procedimientos que deben emitir con el fin de asegurar la

adopción de sanas prácticas de gobierno corporativo. El reglamento fue aprobado por el CONASSIF en los artículos 16 y 5, de las actas de las sesiones 787-2009 y 788-2009, celebradas el 19 de junio del 2009.

d. Calificación de riesgo de entidades aseguradoras y reaseguradoras

A efecto de dar operatividad a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 8653, en relación con la obligación de las entidades aseguradoras y reaseguradoras de *“obtener y mantener, a más tardar dieciocho meses después de que inicia su operación, una calificación de riesgo emitida por una calificadora reconocida por la Superintendencias General de Valores”* se impulsó la modificación al Reglamento sobre calificación de valores y sociedades calificadoras de riesgo, en la que se incluye, como sujeto de calificación obligatoria, a las aseguradoras y reaseguradoras. Asimismo, se establecen los requisitos mínimos y lineamientos que deben atender las sociedades calificadoras en su metodología de calificación de entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Esta modificación fue aprobada por el CONASSIF, mediante artículo 9 del acta de la sesión 801-2009, celebrada el 28 de agosto del 2009.

e. Resolución general SGS-R-214-2009 del 6 de noviembre del 2009, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°238 del 08 de diciembre de 2009.

Establece, que todas las empresas y agentes económicos que a la fecha de emisión de la resolución estuvieran desarrollando actividad aseguradora de asistencia tendrían un plazo de sesenta (60) días hábiles, a partir de la fecha de publicación de la resolución en el Diario Oficial La Gaceta, para informar cómo procederían a regularizar su situación ante la Superintendencia General de Seguros.

• Otros acuerdos del Superintendente:

Durante el año 2009, se emitieron los siguientes acuerdos:

SGS-A-001-2009	Circular SUGEF-SUGESE sobre incorporación de entidades a grupos y conglomerados financieros
SGS-A-002-2009	Sistema de correo electrónico RPost (derogado SGS-A-014-2011)

3. AÑO 2010

a. Reglamento sobre la Comercialización de Seguros (Acuerdo SUGESE 3-10):

Regula la participación de los intermediarios de seguros a través de normas claras y objetivas que potencien una adecuada conducta de mercado. Fue aprobado el 15 de octubre de 2010 por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF).

b. Reglamento de Requisitos de Funcionamiento de Seguros Obligatorios (Acuerdo SUGESE 4 -10):

Producto de la evaluación de aspectos legales relacionados con la apertura de los seguros obligatorios a partir de enero de 2011, y según se dispone en el Transitorio III de la ley No 8653, se elaboró un reglamento que norma la operativa de los seguros obligatorios. Este Reglamento fue aprobado por el CONASSIF el 10 de diciembre de 2010.

Paralelamente, la SUGESE presentó, a la Asamblea Legislativa, una propuesta de modificaciones legales a la Ley de Tránsito por las Vías Públicas Terrestres que resultan necesarias para la regulación y funcionamiento del seguro obligatorio automotor en un mercado abierto a la competencia.

c. Normativa de la Ley 8204:

La Superintendencia participó en el proyecto de modificación a la normativa sobre legitimación de capitales para ajustarla a los cambios aprobados en la Ley 8204 en el año 2008, de esta manera, entre otros aspectos, se amplió el alcance de la normativa para incluir a las entidades del mercado de seguros. El 03 de diciembre de 2010, el CONASSIF aprobó la modificación.

d. Actualización y mantenimiento de normativa emitida:

En el año 2010, con base en la experiencia lograda en la supervisión del mercado de seguros, la Superintendencia impulsó la modificación de algunas normas, para entonces vigentes, en temas muy puntuales. De esa forma, el CONASSIF conoció:

- a. Tres modificaciones al Reglamento SUGESE 01-08 Reglamento de Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de las Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros.

- b. Tres modificaciones al Reglamento SUGESE 02-08 Reglamentos sobre la Solvencia de Entidades de Seguros y Reaseguros. Estas modificaciones pretendían, entre otros aspectos, aclarar la redacción de algunos artículos, corregir o aclarar algunas de las fórmulas para el cálculo de los riesgos o provisiones, incorporar medidas prudenciales por la inversión en fideicomisos de obra pública. Adicionalmente, se extendió el plazo de inicio de vigencia de la normativa seis meses.
- c. Una modificación del Reglamento de Información Financiera: se estableció el plazo de entrega de estados financieros de los intermediarios de seguros.
- d. Una modificación del Reglamento de Auditores Externos: este reglamento fue modificado para lograr alinear sus disposiciones con lo establecido en el Reglamento sobre Gobierno Corporativo y adecuar la norma a la dinámica observada el Sector Financiero durante los últimos años. La propuesta fue elaborada con participación de funcionarios de las cuatro Superintendencias.

e. Lineamientos de Solvencia:

Los lineamientos de solvencia se emitieron de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento sobre la solvencia de entidades de seguros y reaseguros para hacer operativas sus normas, contiene las metodologías de cálculo de las diferentes variables señaladas en el reglamento y fueron aprobados por el Superintendente mediante Acuerdo SGS-009-2010 del 09 de noviembre de 2010.

f. Otros acuerdos del Superintendente:

Durante el año 2010, previo cumplimiento del trámite de consulta a que obliga el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública en los casos en que lo dispuesto establece obligaciones a las entidades supervisadas, la Superintendencia emitió los siguientes acuerdos.

SGS-A-003-2010	Disposiciones para la remisión de la información requerida
SGS-A-004-2010	Asunto administrativo SUGESE (Horario de semana santa)
SGS-A-005-2010	Uso de nombre comercial (derogado por SGS-A-013-2012)
SGS-A-006-2010	Auditores externos
SGS-A-007-2010	Presentación de consultas jurídicas a la SUGESE
SGS-A-008-2010	Transformación de sociedades agencias de seguros en sociedades corredoras de seguros
SGS-A-009-2010	Lineamientos generales sobre solvencia

4. AÑO 2011

Durante el año 2011 se avanzó en el desarrollo de una serie de propuestas reglamentarias que fueron enviadas en audiencia al sector asegurador y que, en el año 2012 fueron aprobadas o se encuentran en proceso de conocimiento y decisión por parte del CONASSIF. De manera específica, se presentaron las primeras versiones de los siguientes reglamentos.

- a. **Modificación Plan de Cuentas y Normativa de Información Financiera:** Se deriva del proyecto estratégico Sistema de Supervisión de Seguros, para adecuar los requerimientos de elaboración y presentación de la información financiera a la Superintendencia de acuerdo con la naturaleza y riesgos de los entes supervisados. Adicionalmente, estas normativas se modificarán para: (i) Homologación de la estructura contable con la del catálogo homologado del resto del sistema financiero, (ii) Revelación de la información financiera de las operaciones de sucursales, (iii) Inclusión provisiones con ahorro y (iv) Ajustar el capital mínimo por las variaciones del índice de Unidades de Desarrollo por colón. Este proyecto se presentó al CONASSIF en el segundo trimestre de 2012
- b. **Revisión integral del Reglamento sobre la Solvencia de las Entidades de Seguros y Reaseguros:** El proyecto es el resultado del desarrollo de un modelo de supervisión basado en riesgos y de la experiencia acumulada en la aplicación del reglamento, desde su emisión en setiembre del 2008. Este proyecto se presentó al CONASSIF en el tercer trimestre de 2012.
- c. **Reformas del Registro de Productos:** Reforma para diferenciar el registro y envío de información de productos en función de la modalidad de contratación, según sean contratos de adhesión, contratos tipo o contratos paritarios. Incluye cambios derivados de la modificación al artículo 25, inciso k), a la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, introducida por la Ley Reguladora del Contrato de Seguros.

La versión definitiva del proyecto se aprobó en el tercer trimestre de 2012

- d. **Emisión del Reglamento de Defensa de los Derechos del Consumidor de Seguros (Reclamaciones):** Procura definir requisitos mínimos y mecanismos para preservar el derecho de los consumidores a recibir respuesta oportuna a toda queja, reclamación o solicitud que presenten ante las entidades. Este proyecto se presentó al CONASSIF en el tercer trimestre de 2012 para su envío en consulta a las entidades aseguradoras.

e. Proyectos en conjunto de las Superintendencias del sector financiero:

En atención a acuerdos específicos del CONASSIF, las Superintendencias trabajaron en la elaboración de normativa aplicable a todas las entidades reguladas por el Sector Financiero Nacional, entre las que destacan:

- i. **Normativa sobre Tecnología de Información:** Este proyecto tiene como objetivo fundamental la adopción del estándar “COBIT”, para la evaluación de los riesgos derivados del uso tecnologías de información y el establecimiento de bases de datos, con el fin de que las entidades avancen hacia un proceso robusto de gestión del riesgo operacional, atendiendo así las particularidades de las entidades supervisadas en cuanto a volumen de operaciones y sofisticación.
- ii. **Normativa sobre Derivados Financieros:** Este desarrollo normativo procurar establecer las directrices para la contabilización derivados financieros.
- iii. **Actualización de la base contable CONASSIF:** La modificación al plan de cuentas homologado y al plan contable de entidades de seguros pretende ajustar la base contable a las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF versión 2011.
- iv. **Reforma Integral “Reglamento de Suficiencia de Grupos Financieros”:** Este proyecto busca corregir una serie aspectos observados en la aplicación del reglamento desde su emisión en el año 2006, asimismo, incorpora los ajustes necesarios para la determinación de la suficiencia de capital de los grupos financieros aseguradores.

f. Acuerdos del Superintendente:

SGS-A-010-2011	Remisión y publicación del informe anual de gobierno corporativo
SGS-A-011-2011	Solicitud de aplicación artículo 37 Ley 8204
SGS-A-012-2011	Transitorio I de la ley Reguladora del Contrato de Seguros
SGS-A-013-2011	Disposiciones creación y uso de nombre comercial
SGS-A-014-2011	Lineamientos para uso de firma digital

5. AÑO 2012

a. **Modificaciones al Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros**

Durante el año 2012 el CONASSIF aprobó la versión final de las modificaciones al Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros que permite establece la diferenciación en el proceso de registro y suministro de información, de los contratos de seguros suscritos bajo la modalidad de contratos tipo y contratos de no adhesión. Aprobado mediante artículo 9 del acta sesión 986-2012, celebrada el 31 de julio del 2012.

b. **Modificaciones al Reglamento sobre la solvencia de entidades de seguros y reaseguros**

Durante el tercer trimestre de 2012 se presentó una versión de la modificación integral del Reglamento sobre la solvencia de entidades de seguros, que fue enviada en consulta al mercado, mediante artículo 8 de la sesión 1000-2012 de 25 de setiembre de 2012.

6. OTROS PROYECTOS NORMATIVOS EN DESARROLLO

Nombre Normativa	Emisión/ Modificación	Origen y Objetivo	Justificación legal	Estado
1. Ajuste normativa para la inclusión de sucursales <ul style="list-style-type: none"> • Reg Información financiera • Reg Gobierno Corporativo • Reg Auditores Externos • Reg Comercialización • Reg Calificación de Valores 	Modificación	Adecuar la normativa vigente para incluir a las entidades autorizadas como sucursales.	Artículo 29 incisos i) y j) de LRMS. CAFTA	Las partes correspondiente a solvencia financiera se incorporaron en la reforma integral del Reglamento sobre la Solvencia que se encuentra en consulta y se tiene un inventario de modificaciones necesarias en otros cuerpos normativos.
2. Reglamento de Autorizaciones <ul style="list-style-type: none"> • Revisión del requisito de Certificación de antecedentes. • Condiciones de Seguridad Física, guardias armados • Registro de proveedores auxiliares, eliminación 	Modificación	Conjunto de modificaciones menores necesarias para mejorar el proceso y agilizar el trámite mediante la simplificación de requisitos; adicionalmente incluye los cambios necesarios para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7 de Ley Reguladora del Contrato de Seguros.	Artículos 25, 26 y 28 inciso i) LRMS	AJ presentó al Despacho propuesta normativa para la incorporación de los aspectos relacionados con el artículo 7 de la LRCS, esto debe consultarse internamente e integrar con las otras reformas.
3. Reforma: Reglamento de Autorizaciones incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos derivados del diseño de la Plataforma de Servicios de Seguros • Firma digital • Simplificación de trámite de autorizaciones y registro • Las modificaciones solicitadas División de Supervisión • Sucursales • Autorización de metodologías para el cálculo de provisiones e incrementos de capital. • Requisitos mínimos de funcionamiento (Título 	Modificación	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico, mejora en los trámites de autorización. • Cambios originados en la Ley Reguladora del mercado de Seguros 	Artículo 4 y 29, incisos a), b), c), d), e) y f) y artículo 4 Ley de Contrato de Seguros.	Se está trabajando con Tomás la manera de abordar esta reforma considerando la Ley de Simplificación de Trámites. Se agruparon reformas en 4 (firma digital, registro de intermediarios, Anexo 15 y revisión de requisitos). La semana próxima se tendrá reunión para definir fechas para cada etapa de la reforma

Nombre Normativa	Emisión/ Modificación	Origen y Objetivo	Justificación legal	Estado
IV). • Cambios relacionados con Ley Reguladora del Contrato de Seguros • Aclaración Registro de Corredoras de Reaseguro				
4. Acuerdo sobre información de Rentas Vitalicias Previsionales	Emisión	Informar a afiliados sobre información de rentas vitalicias de forma comparativa	Artículo 7 LRMS	Existe un proyecto de acuerdo que será emitido cuando el Reglamento de beneficios elaborado por SUPEN sea aprobado en firme.
5. Acuerdo para la remisión de información SGS-A-003	Modificación	Plan Estratégico, definición del modelo de supervisión. Cumplimiento de los principios de supervisión de seguros.	Artículos LRMS: 12, 13, 29, incisos g), i) y j)	Se recibieron observaciones del medio y se preparó matriz de observaciones, su emisión debe analizarse en paralelo con la reforma en la normativa contable.
6. Normativa de Hechos Relevantes	Emisión	Regular comunicación de hechos relevantes por parte de aseguradoras.	Artículo 25, inciso c) de LRMS	La División de Supervisión elaboró en propuesta, que será revisada por Normativa y Autorizaciones.
7. Acuerdo para aclarar aplicación del Requerimiento de Riesgo catastrófico.	8. Modificación	Reglamento de solvencia		Se preparó una propuesta a la que se hicieron los ajustes solicitados por el Intendente y los asesores extranjeros, en proceso de consulta interna

F. DISCIPLINA DE MERCADO

La SUGESE, desde su creación recibe denuncias por parte de los asegurados. Lo anterior sin perjuicio de que también, este órgano de Supervisión atiende denuncias de otros participantes del mercado en contra de compañías u otros intermediarios del mercado, por situaciones que pueden ir en perjuicio de los intereses asegurados, tales como: declinación arbitraria y sin fundamentos relativas a pagos por ocurrencia de siniestros, falta de respuesta o atención a reclamos, peticiones, solicitudes, desacato en los plazos de respuesta establecidos por ley, no entrega de las condiciones generales o copia del contrato de seguros, inconvenientes en la gestión de los servicios auxiliares derivados de algunos ramos de seguros, entre otros.

A partir de la acción emprendida por la Superintendencia General de Seguros se procura el respeto de los derechos del consumidor de seguros y concientización a nivel de los sujetos supervisados, respecto de las obligaciones a que están sujetos en cuanto a la atención de los reclamos de los asegurados, de forma motivada, razonada y oportuna.

A partir del marco legal vigente, con la consolidación de un área de disciplina de mercado, se pretende cubrir la demanda del servicio de atención de denuncias y expandir su quehacer al cumplimiento del objetivo de procurar la protección de los derechos de los consumidores de seguros en un mercado que se desarrolle en sana competencia y promover la divulgación de información relevante, confiable y disponible para guiar su toma de decisiones de manera clara, veraz y periódica.

La disciplina de mercado apoyada en un sistema apropiado de divulgación de información al público donde exista transparencia, puede convertirse en un complemento efectivo de los esfuerzos de los supervisores por fomentar en las entidades supervisadas el control de riesgos, el cumplimiento de los requerimientos mínimos de capital, solvencia y la adopción de prácticas y sistemas adecuados de administración de riesgos.

En el siguiente cuadro, se muestra la cantidad de denuncias recibidas por año desde 2010:

Cuadro 2.
Cantidad de denuncias recibidas anualmente

Año	Cantidad
2010	134
2011	158
Setiembre 2012	114

Elaboración propia.

Específicamente, para el año 2012 las 114 denuncias recibidas se clasifican por tipo de denunciado y categoría o ramo de seguros, como se muestra en los cuadros 3 y 4 siguientes.

Cuadro 3.
Denuncias 2012 clasificadas por tipo de denunciado

Denunciado	# Denuncias
Compañía Aseguradora	90
Otros	6
Actividad no autorizada	7
Sociedad Agencia de Seguros	6
Sociedad Corredora de Seguros	2
Agente de seguros	3
TOTAL	114

Elaboración propia.

Cabe destacar que se ha mantenido la tendencia a que la mayor cantidad de denuncia se centre en el ramo de vehículos en la categoría de seguros generales, y de accidentes y salud, en la categoría de seguros personales.

Cuadro 4.
Denuncias 2012 clasificadas por categoría/ramo de seguros

Categoría/ramo de seguros	# denuncias
Generales	78
Vehículos	59
Incendio y líneas aliadas	6
Otros daños a bienes	2
Responsabilidad Civil	1
Crédito	3
Transporte de mercancías	1
Pérdidas Pecuniarias	3
Personales	29
Vida	11
Accidentes y Salud	18
Seguros obligatorios	2
Riesgos del Trabajo	1
Seguro obligatorio automóviles	1
Denuncia por oferta ilícita o publicidad engañosa	3
No aplica a ninguna categoría	4
TOTAL	114

Elaboración propia.

A partir de la entrada en funcionamiento del área de disciplina de mercado, se contempló como parte del plan de trabajo para el año 2012, iniciar el desarrollo de las siguientes funciones principales:

- ✓ Análisis y tendencias observadas de la historia de casos atendidos
- ✓ Desarrollo del procedimiento administrativo a aplicar.
- ✓ Elaboración de criterios de interpretación por materias y tipos de reclamaciones analizadas.

- ✓ Definición de criterios de aplicación de la Ley Reguladora del Contrato de Seguro y tipos de seguros
- ✓ Análisis de temas más conflictivos, problemas de información sobre ellos, e identificación de malas prácticas y su corrección.
- ✓ Suministrar información relevante para el mercado.
- ✓ Vinculación de resultados obtenidos en el proceso de Disciplina de Mercado con las áreas de supervisión.

G. COMUNICACIÓN

Con el fin de desarrollar una comunicación efectiva que le permita al consumidor informarse sobre todo lo referente al mercado de seguros, la Superintendencia ha desarrollado diferentes mecanismos y estrategias informativas, que permitan la realización de dicho objetivo.

Es así, como durante el período de enero del 2010 al 15 de octubre del 2012, se trabajó en la estrategia de un proyecto educativo constante, basado en las siguientes actividades, en pro de fortalecer la cultura financiera de los costarricenses y el sector:

- 1. Proyecto Educativo Revistas Nación:** Se desarrolló en conjunto con el Grupo de Revistas Nación y con el patrocinio de las diversas aseguradoras autorizadas en el país, una serie de revistas sobre seguros, dirigidas a distintos segmentos del público costarricense, en el cual se elaboraron diferentes enfoques, de forma actualizada, novedosa y amena para el lector.

En el 2011 el proyecto comprendió la producción de cinco publicaciones impresas insertas los periódicos Al Día y el Financiero, así como en productos de nicho tales como las revistas Perfil y Su Casa.

A partir de diciembre del 2011, la publicación se realiza en el periódico La Nación, debido a la mayor cobertura y alcance de lectura que tiene dicho periódico.

- 2. Campañas informativas:** A lo largo del periodo se han desarrollado diferentes campañas informativas, en radio, televisión, prensa escrita, cines, vallas en autobuses, publicitapias, etc., mismas que han buscado difundir la cultura de seguros entre los ciudadanos y de las cuales se han recibido diversas consultas de los consumidores de seguros, durante los periodos de ejecución de las campañas, comprobando así la necesidad que tiene la población de recibir información sobre el tema de seguros.

3. **Redes Sociales:** A raíz de la campaña televisiva en noviembre del 2011 se crearon las páginas de la Sugese en las redes sociales de *Facebook*, *Twitter*, el canal de *Youtube*, así como en el explorador de *Wikipedia*. A setiembre del 2012, se cuenta con 1957 seguidores en *Facebook*, en donde además se reciben y atienden diversas consultas, funcionando así como un canal de información e interacción simultánea con los consumidores de seguros y la población en general.
4. **Día del Consumidor:** Desde el 15 de marzo del 2010, a la fecha, se ha participado en la celebración del Día Mundial del Consumidor con un stand informativo, en donde se brinda al usuario toda la información relacionada con el mercado, de forma directa y se atienden las denuncias y consultas que se presenten en el momento.
5. **Taller de periodistas:** Los medios de comunicación constituyen una fuente de educación importante para la ciudadanía en general, es por ello que resulta indispensable mantenerlos informados con respecto a la evolución y comportamiento del mercado. Dado lo anterior, todos los años se llevó a cabo un taller de periodistas, en el cual se profundizó en el tema de seguros y su desarrollo en el mercado costarricense. De todos los talleres se generaron diversas noticias en los medios de comunicación, con las que se cumplió el objetivo fomentar la cultura de seguros entre los ciudadanos y por ende otorgar una mayor información a los asegurados.
6. **Charlas empresariales:** Otra de las labores de comunicación de la Superintendencia consiste en la participación de diversos foros, charlas y espacios de opinión, en los cuales se brinde de forma especializa y particular, información referente al mercado de seguros. Es por esto que durante el periodo de gestión 2010-2012, se impartieron diferentes charlas informativas, tanto con personal de la Superintendencia como de invitados internacionales (Chile, España, México y Canadá), que en su momento se encontraban desarrollando diferentes proyectos en la Superintendencia y por ende se aprovechó la coyuntura.
7. **Escuela Judicial:** A partir de enero del 2012 y bajo la coordinación del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), las cuatro superintendencias del sector financiero nacional: SUGEVAL, SUGESE, SUPEN Y SUGEF, desarrollaron un programa de capacitación para jueces y fiscales del Poder Judicial.

Dicha iniciativa se concibió como parte de los esfuerzos por educar, comunicar y desarrollar un mayor nivel de cultura financiera entre los costarricenses; así como aprovechar la retroalimentación que puedan obtener las Superintendencias, en relación con la experiencia profesional de los funcionarios judiciales, en el manejo de esta temática en la vía judicial administrativa.

De esta forma los jueces han sido capacitados en temas relacionados con el sistema financiero costarricense, especialmente en la parte técnica-económica que para el caso particular de seguros es muy reciente y que además, está en constante transformación y actualización, debido a las necesidades del entorno global financiero.

El programa consta de 8 módulos correspondientes a temas de finanzas, contabilidad, estadística, estructura del sistema financiero, la supervisión basada en riesgos así como el esquema y la estrategia de supervisión de cada una de las Superintendencias.

Los cursos son impartidos en 14 sesiones por los funcionarios de cada Superintendencia y se contempla como un proyecto de desarrollo continuo.

8. Proyecto estratégico de Página Web.

Dado que la Ley Reguladora del Mercado de Seguros tiene entre sus objetivos la protección del asegurado y establece entre las funciones de la Superintendencia, el poner a disposición del público información relevante y veraz sobre la actividad de seguros y sus intermediarios; resulta fundamental brindar a los consumidores de seguros una página web Institucional, en donde puedan interponer en una forma ágil y expedita sus denuncias cuando se considere afectado en sus derechos, así como realizar las consultas que estime pertinentes sobre el desarrollo del sector.

Por tal motivo, uno de los proyectos de comunicación de la Sugese, consiste en el desarrollo de una página web interactiva, que permita todas las facilidades antes mencionadas, para el bienestar de los usuarios de seguros. Dicho proyecto se encuentra en su fase de ejecución y se tiene previsto la finalización del proyecto en diciembre del año en curso.

9. Programa de Responsabilidad Social Empresarial

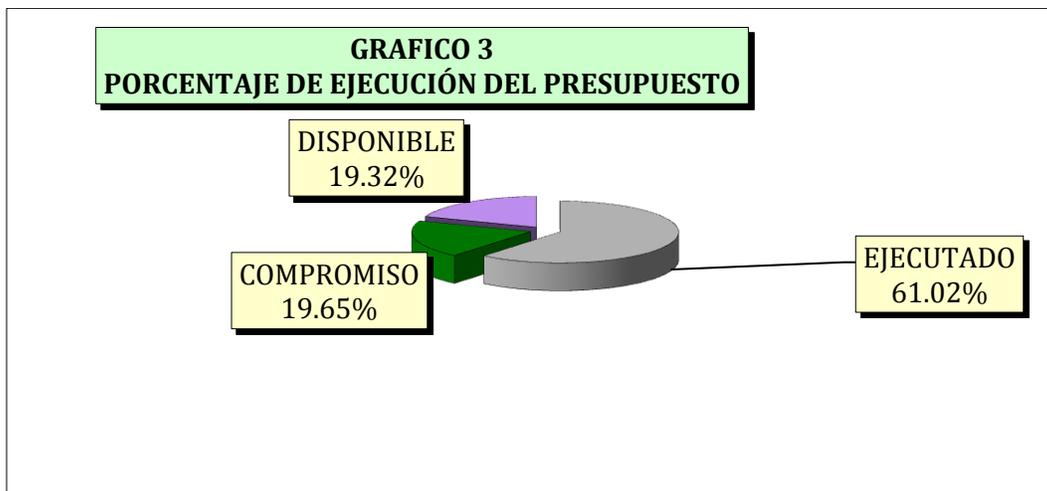
Desde un inicio, la Superintendencia en un afán por crear conciencia acerca de las necesidades sociales y ambientales de nuestro país, desarrolló un plan anual corporativo con actividades destinadas al cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, entre las cuales se destacan las siguientes realizada en el periodo de gestión 2009-2012:

- a. Campaña ambiental:** con el fin de ayudar a proteger el medio ambiente, se implementó una campaña a nivel organizacional, en la que una vez al mes los funcionarios traen material de reciclaje de sus hogares y se dona a una institución especializada en la materia. Además, dicha gestión se mantiene diariamente, de forma tal que todos los residuos generados en las oficinas son debidamente clasificados para su respectivo reciclaje.

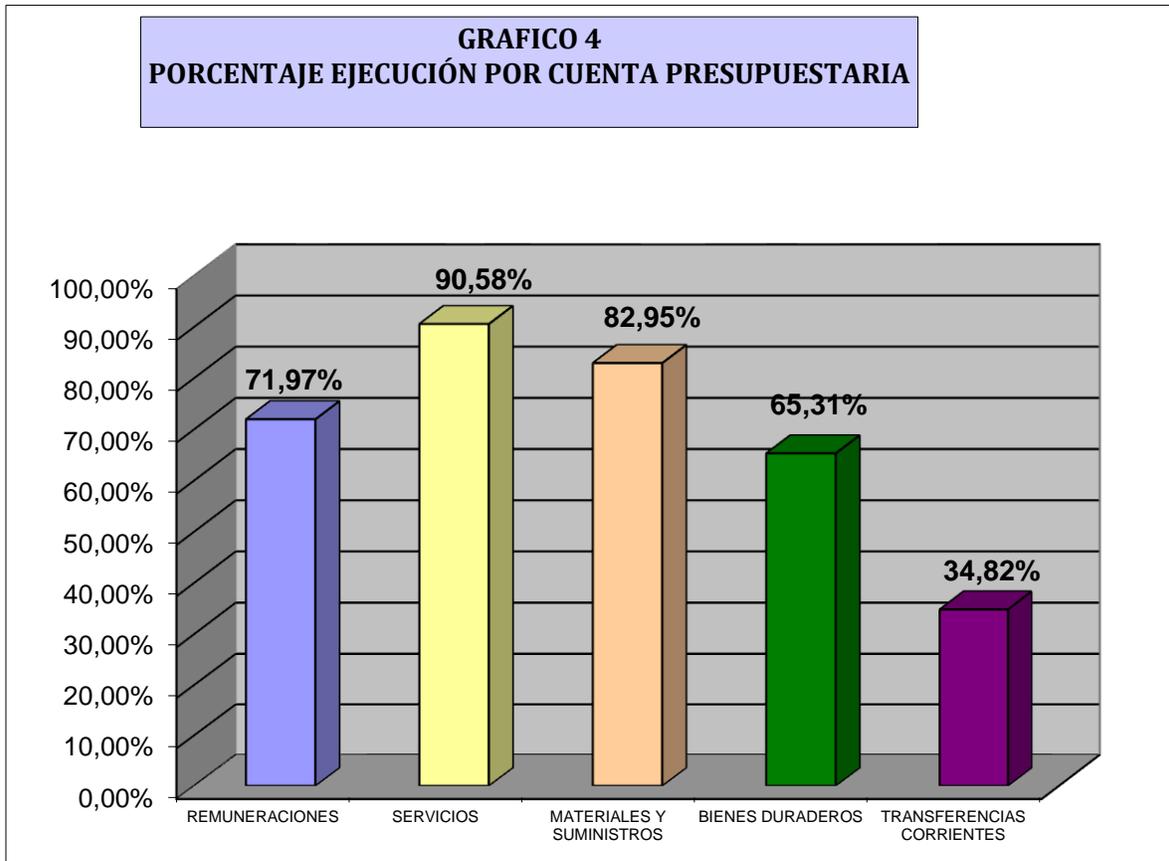
- b. Entrega de regalos de navidad:** cada diciembre, todos los funcionarios de la institución contribuyen en la compra de regalos y vestimenta para niños de escasos recursos, los cuales son entregados a instituciones de beneficencia social.

H. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Al 30 de setiembre del 2012, la ejecución real del presupuesto fue de **61.02%**, lo cual representa un gasto real de **¢1,756,88** millones en términos absolutos. Tomando en cuenta los gastos reales más los montos comprometidos, la ejecución presupuestaria asciende a **80.67%** para un total general de **¢2,322,77** millones. Ello se ilustra en el siguiente gráfico:



En el siguiente gráfico se muestra el porcentaje de ejecución por cuenta presupuestaria donde destaca lo referente a servicios, materiales y suministros, y remuneraciones.



La cuenta de servicios comprende primordialmente lo referente a alquiler del edificio que alberga las oficinas de la Superintendencia, los servicios básicos, publicaciones en medios escritos, servicios de transferencia electrónica de información (Bloomberg, Master Lex, Datum), gastos de transporte, viáticos, capacitación y consultorías.

La cuenta de “Remuneraciones”, al 30 de setiembre del 2012, alcanzó un nivel de ejecución de **72%** que representa un gasto de **¢941,38 millones**. Para el año 2012, la SUGESE cuenta con 41 plazas regulares. Es importante mencionar que al 30 de setiembre del presente año, no existen plazas **vacantes**.

Esta partida tuvo una ejecución general del **83%**, correspondiendo en términos absolutos a **¢10,90 millones**, los cuales incluyen los gastos erogados y comprometidos correspondiente a compra de útiles, materiales, artículos y suministros que tienen como característica principal una corta duración.

Se estima que los artículos adquiridos son consumidos en el lapso de un año, y contribuyen al desarrollo de las actividades y labores de cada día de la oficina.

I. CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

Con el propósito de fortalecer las capacidades del recurso humano de la Superintendencia, a través de la actualización de conocimientos y de la formación en temas novedosos, propios de los mercados de seguros, en el 2010 se diseñó un Plan de Capacitación Institucional que contempla las necesidades expuestas por las diferentes áreas de trabajo.

De esta forma, se realizaron 18 actividades de capacitación tales como Ingeniería Actuarial, Gobierno Corporativo, Administración de Riesgos, Supervisión Basada en Riesgos así como capacitación variada sobre la Norma ISO 9001:2008; todas estas a cargo de profesionales nacionales y extranjeros con amplios conocimientos y experiencia en los respectivos campos.

Para el año 2011 se realizaron 23 actividades de capacitación, en temas tales como Ingeniería Actuarial, Supervisión en Entidades Aseguradoras, Gestión Integral del Riesgo, Reaseguros, El Contrato de Seguros, Supervisión Prudencial, supervisión Basada en Riesgos y capacitación variada en Contratación Administrativa; todos a cargo de profesionales nacionales y extranjeros con amplios conocimientos y experiencia en los respectivos campos.

Además producto de consultorías contratadas por esta Superintendencia se desprenden los siguientes temas:

- Creación de cultura en temas de Supervisión Basada en Riesgo para la SUGESE, por parte de Guillermo Larraín y Ernesto Ríos.
- Proceso de Supervisión, Sistema de Indicadores de Alerta Temprana, Ernesto Ríos
- II Parte del Diplomado en Ingeniería Actuarial, por parte de la Escuela de Seguros de Chile
- La Prima del Riesgo, Laura Prieto (DGSP)

- Rentas vitalicias, temporales, diferidas; Laura Prieto (DGSP)
- Cálculo de rentas y seguros, análisis de las principales modalidades de seguro; Laura Prieto (DGSP)
- Charla Prácticas usuales en negociación de los contratos de reaseguros, Javier Aparicio

Adicionalmente, se celebró el Seminario Aspectos Legales del Mercado de Seguros en el mes de mayo, con la participación de 150 personas de la industria y además en el mes de setiembre en coordinación con la ASSAL, IAIS, FSI el Seminario sobre Supervisión Basada en Riesgo y temas de Capital Regulatorio con la participación de 26 funcionarios de los diferentes países miembros de la ASSAL.

En el año 2012 se diseñó un Plan de Capacitación Institucional que contempla las necesidades expuestas por las diferentes áreas de trabajo.

De esta forma, se realizaron 12 actividades de capacitación al III Trimestre, en temas tales como Fundamentación técnica de la Librería de mejores prácticas de Tecnologías de Información (ITIL), ISO 27001 Auditoría e Implementación, Técnico en Auditoría de Tecnologías de Información, Análisis y Evaluación de Riesgos, 7mo Congreso Internacional sobre Prevención del Lavado de Activos y financiamiento al Terrorismo, 2012, Definición y Planificación de proyectos, Curso Virtual "Introducción a la Solvencia II".

Actividades de capacitación en el exterior

Se realizó una pasantía a Santiago de Chile para 5 colaboradores de la Superintendencia, en la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile, relacionada con el desarrollo de un marco normativo para la supervisión basada en riesgos y funcionamiento del área de Disciplina de Mercados", del 26 al 28 de marzo.

Además se tuvo la participación en la XXIII Asamblea Anual de ASSAL y XIII Conferencia sobre Regulación y Supervisión de Seguros en América Latina IAIS - ASSAL, realizado en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, los días 22 al 26 de abril.

En el mes de setiembre, en la Ciudad de México participaron 3 colaboradoras en el Seminario Regional sobre Administración de Riesgo y Capital. Impartido por el Instituto de Estabilidad Financiera (FSI) del Banco de Pagos Internacionales (BIS)

Para el mes de octubre del 10 al 12, se participará con 2 colaboradores en el Seminario "Foundations for global financial strength" organizado por la NAIC (National Association of Insurance Commissioners), en Washington D.C

Actividades de capacitación a cargo de instructores internacionales

Por medio de cooperaciones técnicas con diferentes organismos y en el marco de la consultoría de Supervisión Basada en Riesgos con la empresa Asesorías e Inversiones Larraín Matte y Cía. Ltda, se han desarrollado los siguientes temas:

- Supervisión Basada en Riesgos (Aplicación de Matriz de Riesgos) Asesorías e Inversiones Larraín Matte y Cía. Ltda
- Revisión de matriz de riesgo y Manual de Supervisión Basada en Riesgos Asesorías e Inversiones Larraín Matte y Cía. Ltda
- Lavado de dinero y financiamiento del terrorismo en Seguros, Departamento del Tesoro E.U.
- Análisis de la metodología de riesgos y estrategia de supervisión del riesgo de legitimación de capitales, Departamento del Tesoro E.U.
- Los aspectos teórico-prácticos clave de la función de supervisión de la actividad aseguradora, sentando las bases para la implantación de un enfoque de supervisión basado en riesgos”, Toronto Centre.

J. SISTEMA GESTIÓN CALIDAD – CONTROL INTERNO

La Superintendencia General de Seguros, en su Plan Estratégico, plantea el deseo de ser percibida en el marco institucional como una institución altamente eficiente en su actuar. Quiere ser reconocida además como una entidad transparente, con amplio conocimiento técnico y un alto nivel de calidad en su función de regulación, autorización y supervisión del mercado de seguros, es por esto que desde su creación se incluyó como parte de su desarrollo el dotar a la organización con un Sistema de Gestión de Calidad que le permita efectivamente ser reconocida como una institución altamente eficiente en su actuar para lo cual se plantea como objetivo último lograr la certificación de su Sistema de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

A la fecha el Sistema de Gestión de Calidad cuenta con toda su documentación aprobada y publicada en su Sitio de Gestión Documental y ejecuta las actividades de mejora continua requeridas por la norma.

Con el fin de alcanzar el objetivo último de la certificación ISO 9001:2011, se iniciaron las gestiones con el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) seleccionado como ente certificador mediante concurso interno, para iniciar precisamente el proceso de certificación del Sistema de Gestión de Calidad.

Producto de dicha gestión se procedió a realizar en la SUGESE la Auditoría Documental del Sistema y la Pre-auditoría, actividades previas a la Auditoría de Certificación.

Actualmente se encuentran en ejecución los planes de acción para atender las observaciones realizadas por el ente certificador durante la pre-auditoría a fin de realizar la auditoría de certificación en diciembre de 2012.

K. EVALUACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONAL

La Ley de Control Interno (N° 8292) establece la administración de riesgos como una de las actividades de control que deben ser realizadas por toda institución pública, proceso que debe estar inmerso en la gestión de cada institución, como una actividad regular, que ayude y fundamente la toma de decisiones de la entidad y por ende el cumplimiento de sus objetivos.

La Superintendencia General de Seguros, en cumplimiento de lo indicado en la Ley supra citada, así como con la normativa dictada con posterioridad por la Contraloría General de la República y el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, incluyó la administración en el Sistema de Gestión de la Calidad, lo que ha quedado documentado en el procedimiento de Auditorías de Calidad (P SGC 05) predefiniendo que la valoración de riesgo sea parte integral del Sistema de Gestión de Calidad en el entendido de que tanto el Sistema de Gestión de Calidad como en particular la evaluación de riesgo deben ayudar al cumplimiento de los objetivos de la entidad y las disposiciones de la Ley de control interno.

De acuerdo con lo mencionado, la administración de riesgos incluye una etapa de evaluación de los diferentes tipos de riesgo enfrentados por la institución. La evaluación permite contar con un mapa de riesgo de cada proceso y un detalle de estos según los tipos de riesgo (personas, procesos, tecnológico, legal, externo y estratégicos), así como la identificación de riesgos específicos que debían ser atendidos prioritariamente. Los resultados de esta evaluación permiten generar controles y planes de acción para administrar los riesgos y plantean oportunidades de mejora de los procesos y sus procedimientos de trabajo, así como de la gestión de la institución.

Para el último trimestre del 2011, de acuerdo a lo previsto por el Sistema de Gestión de Calidad, se realizó la evaluación de riesgo institucional, la cual dio como resultado una calificación normal, dentro del mapa de riesgo, y según la metodología aprobada por el CONASSIF, así como los procedimientos internos aprobados por la Sugese en su Sistema de Gestión de Calidad.

Con el fin de cumplir con los acuerdos del CONASSIF en materia de valoración de riesgos, lo planteado en el procedimiento y también atendiendo el ciclo anual de administración de riesgos, se aprobó el 4 de octubre en Sesión de Comisión Gerencial e plan para la evaluación de los riesgos de 2012, el cual daría inicio en setiembre y termina en marzo del año siguiente, con el envío del Informe al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

III. SOBRE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

En Mayo de 2009 la SUGESE formaliza una petición para que el Banco Central de Costa Rica (BCCR) le brinde los servicios de tecnologías de información, basado en la expectativa de lograr un aprovechamiento de economías de escala y ahorros por inversiones ya realizadas por el BCCR.

Con la anuencia de la Gerencia del BCCR a la prestación de los servicios solicitados por la SUGESE, la División de Servicios Tecnológicos (DST) elaboró un plan para el acondicionamiento de infraestructura tecnológica del BCCR para soportar los requerimientos de la Superintendencia. La ejecución de la primera etapa de este plan se inició en agosto y finalizó en diciembre de 2009, logrando en este corto plazo la puesta en operación de las soluciones básicas solicitadas por la SUGESE. Las soluciones que fueron incluidas en este plan son las siguientes:

Infraestructura

- Estaciones de usuario final: Los equipos de la SUGESE fueron adaptados a las políticas del BCCR e instalados con la configuración básica de sistema operativo, herramientas ofimáticas y antivirus. Esto les permite ser administrados a través de las herramientas del BCCR para la instalación desatendida, aplicación de actualizaciones de software, aplicación de políticas y definición de accesos. Además se añadieron a un dominio de seguridad exclusivo para la SUGESE que está totalmente integrado con la infraestructura del BCCR, lo que permite a los usuarios contar con su respectiva cuenta que le identifica en la red.

Paquetes de software

- Telefonía: A cada funcionario de la Superintendencia se le asignó una extensión telefónica para sus comunicaciones internas y externas, nacionales o internacionales, según sea el requerimiento.
- Correo electrónico: a los funcionarios se les otorgó cerca de 45 buzones de correo que gozan con mecanismos de disponibilidad y seguridad de la misma talla que gozan los sistemas transaccionales de la Institución (como lo son el SINPE y FINDUR). A través de estos buzones los usuarios pueden enviar y recibir mensajes,

configurar reglas sobre los mensajes y recibir el servicio de filtrado *anti-spam*, entre otras muchas funcionalidades provistas por la herramienta.

- Internet: Cada funcionario de la SUGESE puede navegar en Internet gracias a la utilización de la infraestructura instalada que permite la conexión del Banco hacia dicha red. Esto le provee a los usuarios de acceso a innumerables fuentes de información que le son de interés para las labores de su negocio.
- Administración de proyectos: Se brindó acceso a la solución para la Gestión de Proyectos (Sitio de Proyectos del Banco Central) para la elaboración, modificación y seguimiento de cronogramas de proyectos. La SUGESE utiliza esta herramienta en un alto grado como parte de su gestión de proyectos internos y tecnológicos, para almacenar información del proyecto, informes de avance, minutas de seguimiento y administración del cronograma, lo cual potencia el adecuado desarrollo de los proyectos.

Soluciones de terceros

- Gestor documental (Intranet): Se crearon 8 sitios en la Intranet exclusivos para las necesidades de la SUGESE, los cuales tienen una capacidad de 100 Gb en conjunto, y que permiten el almacenamiento, control de versiones e histórico de documentos y otros archivos, listas de trabajo, flujos de aprobación y flujos personalizados.
- Asistencia de servicio al cliente (Mesa de ayuda): Se le brindó acceso a los funcionarios para el reporte de incidencias de usuario final en la herramienta de Mesa de Ayuda (CRM), lo cual garantiza que cualquier evento que degrade el nivel de servicio pueda ser registrado, atendido y solucionado a través de un sistema que facilita el seguimiento apropiado de cada caso.
- Sitio Web: Se desarrolló un sitio web de contenidos visible en Internet, en el cual los funcionarios autorizados de SUGESE pueden publicar documentos de acuerdo a una estructura definida por la entidad. Esto le permite a la SUGESE tener presencia a nivel global y solventar las necesidades de información de los diferentes actores del mercado de seguros, incluyendo el público en general.

Vale la pena abordar el tema de los costos reales de los servicios de Tecnología de Información (TI), recibidos por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) por parte del Banco Central¹, y en contraposición a una estimación de estos mismos servicios bajo el supuesto de que hubiesen sido aprovisionados por un Departamento de TI propio de la Superintendencia, lo anterior con el objetivo de determinar si han existido economías de escala como resultado de que el BCCR haya aprovisionado el 100% de la TI a la SUGESE.

El estudio realizado por la DST determina que existen significativas economías de escala en todos los servicios ofrecidos, teniendo que el ahorro que percibe actualmente la Superintendencia es aproximadamente de **₡106 millones** de forma mensual por costos de operación, atención de mejoras y desarrollo de los nuevos sistemas de información, tal y como se muestra en el siguiente cuadro.

¹ Durante el período comprendido entre Junio 2010 y Junio 2012

Cuadro 5
COSTOS MENSUALES (MILLONES) DE GESTIÓN
REALES PROMEDIO vs ESTIMADOS
Junio 2011 a Junio 2012

Concepto	Monto real TI BCCR		Monto estimado TI SUGESE	
	Mensual	Acumulado	Mensual	Acumulado
TOTAL	€19,13	€248,77	€125,50	€1.631,60
Actividades	€15,81	€205,63	€105,76	€1.374,92
Contratos	€0,96	€12,44	€5,72	€74,42
Hardware	€1,52	€19,77	€9,38	€122,00
Licencias	€0,84	€10,93	€4,64	€60,26

Fuente: Registros de costo DST y costos de adquisición y estimaciones

Estos cálculos se realizaron con base en datos reales de costos imputables a la SUGESE, recopilados durante el periodo de Junio de 2011 a Junio de 2012, y en una estimación de costos que incluye la adquisición y mantenimiento de equipos, licencias y contratos, así como el pago de personal para la gestión de un departamento de TI, adecuado en tamaño a las necesidades de la SUGESE y que mantiene las características de calidad, riesgos y disponibilidad que maneja actualmente el Banco Central para la gestión de su TI.

Es importante aclarar que, dado que la SUGESE inició operaciones dentro de un contexto que no incluía un Departamento de TI para brindarle los servicios tecnológicos analizados en este documento, se estableció un período reciente (Junio 2011-Junio 2012) para el análisis con el objetivo de abarcar un lapso suficiente para considerar comportamientos estacionales y a la vez evitar el uso de cifras afectadas por el proceso de inicio de utilización de los servicios de TI de la División de Servicios Tecnológicos DST del Banco Central.

En virtud de lo anterior, los ahorros totales que se estima ha logrado la SUGESE durante todo el tiempo que ha recibido los servicios del BCCR superan los €1.382 millones que se incrementan en aproximadamente €614 millones, si se considera un comportamiento equivalente para los períodos comprendidos entre Agosto 2009-Mayo 2011 y Julio 2012-Septiembre 2012, tal y como se observa en el cuadro 6. Por lo tanto se tiene un ahorro estimado total de **€1.996 millones**.

Cuadro 6
COSTOS MENSUALES (MILLONES) DE GESTIÓN
REALES PROMEDIO vs ESTIMADOS
(Ago 2009-May 2011, Jul 2012-Sep 2012)

Concepto	Monto real TI BCCR		Monto estimado TI SUGESE	
	Mensual	Acumulado	Mensual	Acumulado
Actividades, contratos, Hardware y Licencias	₡10,21	₡255,34	₡66,90	₡869,67

Fuente: Registros de costo DST y costos de adquisición y estimaciones

En términos generales, se deriva que los costos de operación de un departamento de TI independiente para la SUGESE son hasta 6 veces más altos que si los servicios de TI son brindados por el Banco Central, debido a las grandes economías de escala presentes.

El Banco Central tiene experiencia en el desarrollo exitoso de aplicaciones a la medida, la cual se traslada como valor agregado a los proyectos de automatización que emprenda la Superintendencia.

Por otro lado, hay una serie de características de la organización actual de las cuales también se beneficia la SUGESE y no debe invertir más que un costo compartido con el resto de divisiones, como lo son personal especializado en temas técnicos de seguridad, arquitectura de TI, gestión de proyectos de TI, gestión de riesgos, calidad de software, entre otros, que en el caso de tener un departamento independiente debe asumir de forma completa o bien recargar a su personal exclusivo en el aprendizaje y desarrollo de estos temas.

Finalizo, agradeciendo a todo el personal humano de la SUGESE. El mérito de lo anteriormente alcanzado es de ellos, profesionales honestos y comprometidos en servir a su país de la mejor forma.

Cordialmente,



Documento suscrito mediante firma digital.

ce. Sres. Directores CONASSIF.
Auditoría Interna CONASSIF.
Asesores CONASSIF.
Sr. Ricardo Rodríguez H. BCCR