

Informe Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas N° 9398

Superintendencia General de Seguros

Marzo 2019

Contenido

| | | |
|-------|--------------------------------|----|
| I. | PRESENTACIÓN | 2 |
| II. | OBJETIVOS LEGALES | 2 |
| III. | RECURSOS INSTITUCIONALES | 3 |
| IV. | ORGANIZACIÓN | 7 |
| V. | CUMPLIMIENTO DE METAS | 10 |
| VI. | COMPROMISOS | 17 |
| VII. | LIMITACIONES Y OBSTÁCULOS..... | 21 |
| VIII. | RETOS Y VISIÓN DE FUTURO | 22 |
| IX. | ANEXOS..... | 25 |

I. PRESENTACIÓN

La *Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas*, N°9398 de 28 de setiembre de 2016, en su artículo 1 dispone:

“ARTÍCULO 1.-Como parte de la obligación constitucional que tienen los funcionarios públicos de rendir cuentas por su labor y en aras de que dicho ejercicio contribuya al mejoramiento continuo en la calidad del accionar estatal, se establece la obligación de los rectores sectoriales, jefes ministeriales, de entes descentralizados institucionales y de órganos de desconcentración máxima, de elaborar, publicar y divulgar un informe anual, escrito, de la labor desarrollada por la o las instituciones a su cargo”.

En cumplimiento de este mandato se elabora el presente informe de rendición de cuentas de la Superintendencia General de Seguros (Sugese), para el periodo 2018. Este documento se divide en seis secciones: primero se mencionan los objetivos legales y estratégicos de la Sugese y luego se detallan los recursos financieros, humanos y materiales disponibles. En la sección tercera se presenta la estructura organizacional vigente para el periodo de análisis. Las metas trazadas y los resultados obtenidos se analizan en la sección cuarta. Posteriormente se presentan las limitaciones y obstáculos. Finalmente, se indican los retos y objetivos visualizados para el mediano y largo plazo.

II. OBJETIVOS LEGALES

La *Ley Reguladora del Mercado de Seguros*, Ley N°8653, del 07 de agosto de 2008, dispuso la creación de la Superintendencia General de Seguros (Sugese) como órgano de máxima desconcentración adscrito al Banco Central de Costa Rica (BCCR), bajo la dirección del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif).

La *Ley Reguladora del Mercado de Seguros* establece como objetivo general de la Sugese:

“...velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados. Para ello, autorizará, regulará y supervisará a las personas, físicas o jurídicas, que intervengan en los actos o contratos relacionados con la actividad aseguradora, reaseguradora, la oferta pública y la realización de negocios de seguros.”.

III. RECURSOS INSTITUCIONALES

Según el artículo 28 de la Ley Nº 8653 de la *Ley Reguladora del Mercado de Seguros*, la Superintendencia es un órgano de máxima desconcentración adscrito al BCCR, con personalidad y capacidad jurídicas instrumentales; entre otros aspectos, en la ley se menciona que el BCCR sufragará en un 100% los gastos necesarios para garantizar el correcto y eficiente funcionamiento de la Superintendencia.

La Superintendencia registrará sus actividades por lo dispuesto en dicha Ley, sus reglamentos y las demás leyes aplicables. Las normas generales y directrices dictadas por la Superintendencia, serán de observancia obligatoria para las entidades y personas supervisadas.

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

Al término de 2018, la Sugese tenía bajo su responsabilidad la supervisión las siguientes entidades: 13 compañías aseguradoras, 31 sociedades corredoras de seguros, 26 sociedades agencia de seguros y 83 operadores de seguros autoexpedibles, todas en condición activa¹ a esa fecha, según se presenta en el Cuadro xx.

CUADRO 1
Superintendencia General de Seguros
Participantes Mercado de Seguros – Diciembre 2018

| Participante | TOTAL | Inscritos | Activos | Inactivos |
|-----------------------------------|-------|-----------|---------|-----------|
| Aseguradoras | 13 | 13 | 13 | - |
| Sociedades corredoras | 31 | 31 | 31 | - |
| Corredores de seguros | 651 | 651 | 481 | 170 |
| Sociedades agencia | 54 | 54 | 26 | 28 |
| Agentes de seguros | 2.333 | 2.333 | 977 | 1356 |
| Operadores Seguros Autoexpedibles | 108 | 108 | 83 | 25 |

¹ Al finalizar 2018, se encontraban inscritas 26 sociedades corredoras, 54 sociedades agencia y 108 operadores de seguros autoexpedibles, tanto en condición activa como inactiva. La condición inactiva, en el caso de operadores de seguros autoexpedibles o sociedades agencia, significa que no están acreditados por una aseguradora como parte de su canal de intermediación; las sociedades corredoras estarían inactivas si así lo deciden voluntariamente.

Durante 2018 se mantuvo el crecimiento sostenido de los intermediarios y productos de seguros, observado desde la apertura del mercado, con la excepción de las sociedades agencias, cuyo número se mantuvo constante, pues la entrada de nuevas sociedad agencia fue compensada por la transformación de otras a sociedades corredoras. En el caso de las aseguradoras, durante el periodo, fue autorizada la ampliación en el ámbito de acción de una de las aseguradoras establecida -Aseguradora del Istmo (ADISA), S.A.-, para operar además de seguros personales, seguros generales. En el caso de los operadores de seguros autoexpedibles se presentó una disminución en el número de participantes activos en ese canal, que pasaron de 89 en diciembre de 2017 a 83 un año después. El número de agentes inscritos aumentó en 155 durante el 2018 y los corredores en 99, este incremento corresponden a la emisión de nuevas licencias. Por su parte los agentes de seguros activos disminuyeron en 57, mientras que la cantidad de corredores activos aumentó en 74.

Para la ejecución de sus funciones, la Sugese tiene asignadas un total de 50 plazas, de las cuales tres de ellas se encontraban vacantes al finalizar el 2019, como se observa en el Cuadro 2.

CUADRO 2
Superintendencia General de Seguros
Plazas vacantes

| Clasificación | Código de ubicación | Dependencia | Estado |
|--|---------------------|--------------------------|--------------------------|
| Intendente | 24-15-10-10-09 | Despacho | Nombramiento por definir |
| Asistente Servicios Institucionales 2 | 24-01-10-20-05 | Comunicación y Servicios | Vacante |
| Asistente de Servicios Institucionales 1 | 24-01-10-20-09 | Comunicación y Servicios | Vacante |

Importante mencionar que el 92% del personal es profesional, de ahí que la mayor parte del presupuesto se destina al rubro de remuneraciones, y que en conjunto con las partidas de “servicios”, en donde se incluye el pago de los servicios administrativos que recibe la Sugese por parte del BCCR, alcanzan un 97,9% del presupuesto total ejecutado, lo que significa en términos absolutos ¢3.441,66 millones. El remanente de ¢73,98 millones obedece a la ejecución de las otras partidas presupuestarias “materiales y suministros”, “Bienes duraderos” y “Transferencias corrientes”.

En el Cuadro 3 se presenta el presupuesto de la Superintendencia, con su respectiva ejecución, para el período 2018.

CUADRO 3
 Superintendencia General de Seguros
Ejecución presupuestaria 2018

| Partida presupuestaria | Presupuesto | Gasto 2018 | Porcentaje de ejecución |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Remuneraciones | ¢2.062.536.294,26 | ¢1.664.688.835,18 | 80,7% |
| Servicios Generales | ¢399.350.420,35 | ¢344.814.296,79 | 86,35% |
| Servicios Consultorías * | ¢1.585.392.847,90 | ¢1.432.153.509,00 | 90,34% |
| Materiales y suministros | ¢9.952.530,00 | ¢8.057.483,43 | 81,0% |
| Bienes duraderos | ¢32.241.638,00 | ¢20.149.259,85 | 62,5% |
| Transferencias corrientes | ¢87.555.075,00 | ¢45.773.921,57 | 52,3% |
| Sumas sin asignación presupuestaria | ¢13.751.332,86 | ¢0 | 0,0% |
| Total | ¢4.190.780.138,37 | ¢3.515.637.305,82 | 83,9% |

(*) Servicios consultorías contempla los gastos administrativos cobrados por el BCCR a la Sugese, representando un 97,5% de dicho rubro.

Una de las partidas más relevantes del presupuesto y ejecución presupuestaria de Sugese es la de “servicios”. Entre otros rubros, contempla recursos destinados a la contratación de los servicios comerciales y financieros, gestión y apoyo, actividades de capacitación y el pago de gastos administrativos al BCCR, de las cuales se detalla lo siguiente:

- En las cuentas del subgrupo de “Servicios comerciales y financieros (1.03)”, se incluyen los servicios de información que corresponden a la publicación en medios escritos, campañas informativas, así como los servicios de impresión, encuadernación y otros. Para el período en estudio, se ejecutó en dicha partida presupuestaria un 95,11%, de los recursos presupuestados.
- Al considerar la partida de Servicios de gestión y apoyo, se incluyó en la subpartida de servicios en ciencias económicas y sociales (consultorías), ¢1.585,39 millones. Lo ejecutado alcanza un porcentaje de 90,3%, del monto presupuestado para todo el año, lo cual representa en términos absolutos ¢1.432,15 millones. El 97,5% de este monto corresponde al pago de los gastos administrativos al BCCR por los servicios brindados.

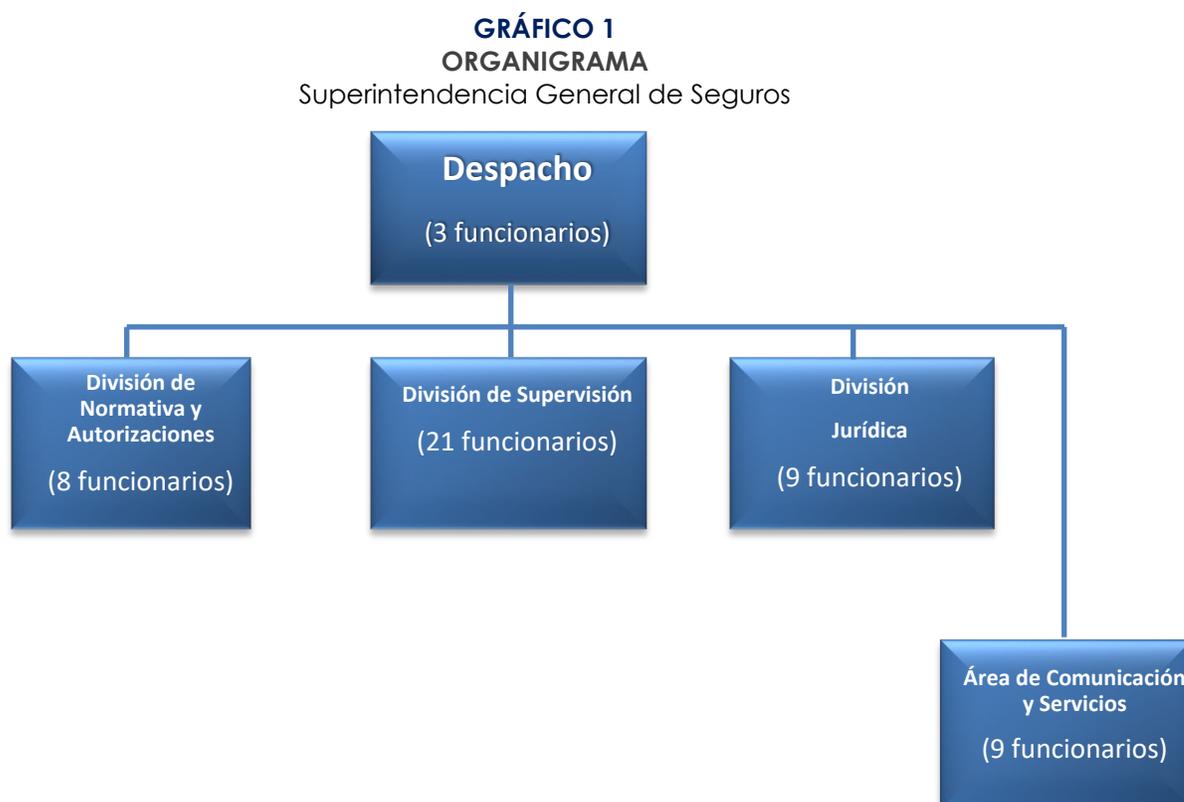
- La cuenta Actividades de capacitación tiene un porcentaje de ejecución del 86,2%, que en términos absolutos es €70,05 millones. Entre otros, se realizaron 46 cursos de capacitación de diferentes temas y 3 procesos de inscripción a seminarios en el exterior. De igual forma contempla los recursos destinados al alquiler de equipo, sala, alimentación para algunos eventos de capacitación y la contratación de instructores.

Por otra parte, se tiene que la partida de materiales y suministros tuvo una ejecución general del 81%, correspondiendo en términos absolutos a €8,06 millones, los cuales incluyen los gastos erogados por la compra de útiles, materiales, artículos y todo suministro que tenga 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. Dentro de éstos se incluyen los gastos erogados y presupuestados, como por ejemplo; tintas, pintura y diluyentes, materiales y útiles de oficina, limpieza, resguardo y seguridad, productos de papel, entre otros.

IV. ORGANIZACIÓN

a. Organigrama

El gráfico 1 muestra la estructura organizacional de la Superintendencia en el año 2018.



b. Descripción de las diferentes áreas de trabajo

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

Despacho de la Superintendencia

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

Dependencias adscritas:

Áreas de staff:

Aseguramiento de la Calidad

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

Divisiones:

División Asesoría Jurídica

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

División de Normativa y Autorizaciones

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

División de Supervisión

Objetivo: supervisar de manera eficaz y eficiente el mercado de seguros, apegados a los mejores estándares y prácticas internacionales.

Áreas de apoyo:

Área de Comunicación y Servicios

Objetivo: proveer bienes y servicios, de forma eficiente en apego a los requerimientos y normas que rigen los procesos internos de compras, necesarios para el desarrollo de la institución y el fortalecimiento de la comunicación con los consumidores de seguros y la sociedad. Asimismo, tiene a su cargo la formulación de planes y presupuestos institucionales, así como su ejecución, seguimiento y evaluación.

c. Plazas por tipo de puesto

En el Cuadro 4 se indican los recursos humanos con que cuenta la Sugese, donde se detalla la composición por actividad ocupacional de las 47 plazas ocupadas, además del salario promedio mensual de éstas, al 31 de diciembre de 2018. Adicionalmente, se incluye la información de las tres plazas vacantes a esa fecha.

CUADRO 4
 Superintendencia General de Seguros
Recursos humanos
 Al 31 de diciembre de 2018

| Actividad Ocupacional | Plazas ocupadas | Plazas vacantes | Salario promedio anual en miles |
|---|-----------------|-----------------|---------------------------------|
| TOTAL | 47 | 3 | |
| <u>Despacho</u> | | | |
| Superintendente | 1 | | 93.400 |
| Intendente | | 1 | 68.793 |
| Profesional Gestión Bancaria 3 | 1 | | 21.830 |
| <u>División Normativa y Autorizaciones</u> | | | |
| Director de División | 1 | | 63.617 |
| Ejecutivo de área | 1 | | 26.935 |
| Profesional Gestión Bancaria 3 | 6 | | 21.830 |
| <u>División de Supervisión</u> | | | |
| Director de División | 1 | | 63.617 |
| Líder de Supervisión | 1 | | 53.871 |
| Supervisor Principal | 3 | | 26.935 |
| Supervisor 2 | 15 | | 21.830 |
| Supervisor TI | 1 | | 21.830 |
| <u>División Jurídica</u> | | | |
| Director de División | 1 | | 63.617 |
| Profesional Gestión Bancaria 4 | 2 | | 26.935 |
| Profesional Gestión Bancaria 3 | 5 | | 21.830 |
| Profesional Gestión Bancaria 2 | 1 | | 14.857 |
| <u>Área Comunicación y Servicios</u> | | | |
| Profesional Gestión Bancaria 4 | 1 | | 26.935 |
| Profesional Gestión Bancaria 3 | 2 | | 21.830 |
| Técnico Servicios Institucionales 2 | 1 | | 10.144 |
| Asistente Servicios Institucionales 2 | 3 | 1 | 7.465 |
| Asistente Servicios Institucionales 1 | | 1 | 6.724 |

V. CUMPLIMIENTO DE METAS

a. Plan Nacional de Desarrollo

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 (PND), la Sugese forma parte del sector Hacienda Pública, Monetario y Supervisión Financiera y del programa “Fortalecimiento de regulación y supervisión microprudencial”, cuya meta era lograr al 2018 un 100% de aplicación de la supervisión basada en riesgo (SBR) a las entidades supervisadas por Sugese.

Los principales resultados del sector en el 2018, según la programación del PND están relacionados directamente con las entregas del proyecto estratégico “*Modelo de evaluación de riesgos de aseguradoras*” y la regulación necesaria para su implementación. El desarrollo y conclusión del proyecto mencionado, permitió el cumplimiento en un 100% de la meta del PND a diciembre 2017², a saber la aplicación del enfoque SBR a todas las aseguradoras supervisadas, pues a esa fecha las 13 entidades contaban con una calificación de riesgo compuesto y nivel de riesgo asignado, bajo el enfoque SBR, aprobados por el Panel de Calificación de la Superintendencia.

Los principales logros del periodo, que han permitido la aplicación de SBR, son los siguientes:

1. Aprobación y entrada en vigencia de la normativa relacionada con el enfoque de SBR, que facilita su implementación, estas normas son:
 - Reglamento de Gobierno Corporativo
 - Marco Integral de Supervisión de Seguros
 - Normativa de Gestión de Riesgos
 - Modificación del Reglamento sobre la Solvencia de Entidades de Seguros y Reaseguros
 - Modificación del Reglamento de Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por Sugese
2. Implementar la regulación que fundamenta el enfoque SBR a partir de 2018.
3. Aprobación e implementación de los procedimientos de supervisión acordes con el nuevo enfoque y la normativa aprobada.
4. Formulación de la planificación de supervisión bajo el nuevo enfoque, incluida la macro-planificación y el programa anual de supervisión, los cuales permiten

² El indicador del PND se ubicó en un 100% para el periodo 2015-2018, razón por la cual la meta se catalogó como “cumplida”, según los parámetros de evaluación del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).

profundizar y contar con una evaluación integral de entidad, que completa y mejora las evaluaciones aprobadas a partir de las primeras matrices de riesgo elaboradas.

5. Aprobación y contratación de plazas adicionales, destinadas al área de supervisión, lo que permitió la implementación y profundización de la supervisión basada en riesgos.

Lo anterior permite a la Superintendencia cumplir sus objetivos y funciones de velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros. Además, se avanza en el cumplimiento de los mejores estándares de supervisión vigentes, apegados a los principios dictados por organismos internacionales, en particular los principios de supervisión de seguros de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) y las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

b. Plan Estratégico

En 2018 concluyó el quinquenio de planeación estratégica de la Sugese 2014-2018, del Portafolio de Proyectos que desarrolló en ese periodo, al finalizar el 2018 estaban concluidos los siguientes proyectos, ligados al eje estratégico de Supervisión, cuyo objetivo fue “Avanzar en el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales de supervisión de seguros”:

Sistema de Supervisión de Seguros: sistema de información estadístico-contable de la actividad aseguradora, que permite recibir, procesar y almacenar la información requerida a las entidades supervisadas, con el fin de cumplir con las obligaciones de supervisión y divulgación de información, contenidas en la *Ley Reguladora del Mercado de Seguros*. Además, el Sistema permita generar el Sistema de Indicadores de Alerta Temprana (SIAT) para coadyuvar con las labores de supervisión y análisis del mercado de seguros.

Modelo de Evaluación de Riesgos de las Aseguradoras: metodología de supervisión de la Sugese para las entidades de seguros bajo el enfoque de supervisión basada en riesgos (SBR), proyecto que concluyó en 2016 e incluyó la definición del marco conceptual de la metodología, la normativa necesaria para su implementación, los procedimientos de trabajo de supervisión, la capacitación de los funcionarios de la Sugese y la reorganización del proceso de supervisión de la Superintendencia, incluida la aprobación y contratación de plazas adicionales para la implementación del nuevo enfoque. La ejecución de este proyecto ha permitido a la Sugese desarrollar e implementar un modelo de supervisión basado en riesgos, apegado a los mejores estándares de supervisión vigentes, el cual aplica a la entidades aseguradoras desde 2017.

Los principales desarrollos normativos vinculados al modelo son:

- **Emisión de nuevo *Reglamento sobre Gobierno Corporativo*:** Reforma integral de la normativa previa sobre el tema. La nueva regulación fue aprobada en noviembre de 2016 y comenzó a regir en junio de 2017. Sigue el enfoque de principios presente en los estándares internacionales. Considera la estructura de las entidades que se encuentran dentro de su alcance; los mecanismos internos del gobierno; las relaciones a nivel de grupos financieros; y la protección de las partes interesadas. Además, desarrolla, de manera amplia, controles para conflictos de intereses y gestión de riesgos. Estas disposiciones aplican de manera transversal, es decir, a todo el sistema financiero, incluido el sector asegurador.
- **Emisión del *Reglamento sobre los Sistemas de Gestión de Riesgos y de Control Interno*:** Establece los principios que las aseguradoras deben observar en el diseño de su sistema de gestión de riesgos y en la implementación de las funciones de control. Asimismo, define las expectativas del supervisor en relación con el rol que desempeñan el órgano de dirección y la alta gerencia en la puesta en marcha de un sistema de gestión de riesgos efectivo. Estas disposiciones son complementarias al marco de gobierno corporativo detallado de previo, pues enfatizan en temas particulares de interés para la supervisión de entidades aseguradoras, entre otras la función actuarial.
- **Emisión del *Marco Integrado de Supervisión de Seguros (MISS)*:** Pone en conocimiento del público general la metodología utilizada para la construcción de la matriz de riesgo empleada en el modelo de supervisión basada en riesgo. Por otra parte, establece un conjunto de actuaciones del supervisor ante los diferentes niveles de riesgos que identifique en las entidades de seguros, en un esquema flexible que da posibilidades al Supervisor de aplicar medidas oportunas, independientemente de la calificación asignada a la entidad. Este reglamento responde al mandato del artículo 30 de la *Ley Reguladora del Mercado de Seguros* y permite transparentar el trabajo de la Superintendencia en sus labores de supervisión del mercado.

Modificación al requerimiento de capital de riesgo catastrófico: Modificación del régimen de solvencia para establecer una provisión técnica específica para riesgo de terremoto y erupción volcánica y para redefinir los requerimientos de capital para las coberturas de ese riesgo. El requerimiento de capital se determina a partir de la máxima pérdida probable del bien asegurado, considerando para ello las características del bien asegurado y su ubicación geográfica.

Fase I Proyecto de Reforma al Régimen de Solvencia: el propósito del proyecto es desarrollar e implementar una reforma integral al marco de adecuación de capital vigente para las

entidades de seguros, mediante la adopción de un modelo de solvencia tipo *Solvencia II*³, con una visión más prospectiva y acorde con el modelo de supervisión basado en riesgos adoptado en los últimos años. Al término del 2018 se concluyó la primera fase del proyecto, que incluyó como entregas la formulación del marco conceptual del modelo de solvencia que se busca implementar, la definición de la hoja de ruta del proyecto y el diagnóstico de las bases de datos de las aseguradoras, para conocer el estado de la información que requiere el proyecto para la definición de las nuevas metodologías de cálculo de los requerimientos de capital.

Adicionalmente, se concluyeron los siguientes proyectos ligados al eje estratégico de Excelencia Operacional, cuyo objetivo era “Brindar los servicios que competen a la superintendencia en forma oportuna y eficiente”; cabe indicar que algunos de estos proyectos formaron parte del programa de Mejora Regulatoria promovido por el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC). Estos proyectos simplificaron y automatizaron las gestiones que debe llevar a cabo la Sugese, haciendo uso de su plataforma transaccional *Sugese en Línea*⁴, lo que permite una mejora en la atención del cliente, la simplificación del trámite y más eficiencia en la gestión interna de los diferentes procesos:

- *Servicio de Registro de Roles (SRS)*: permite a las entidades supervisadas revelar de manera más ágil, oportuna y segura, la información relevante sobre los socios, puestos directivos y ejecutivos y otras instancias de control de la entidad.
- *Servicio de Registro de Productos (SRP)*: servicio por el cual las compañías aseguradoras realizan el trámite de registro de sus productos, tanto de los nuevos productos como las actualizaciones de éstos.
- *Servicio de Disciplina del Mercado (SDM)*: automatización de la atención de denuncias de los asegurados ante la Superintendencia.
- *Servicio de Registro de Intermediarios Personas físicas (RIF)*: servicio que permite las entidades aseguradoras y sociedades corredoras tramitar las solicitudes de licencia y acreditación de sus intermediarios pertenecientes a sus canales de comercialización. Además, el servicio facilita a las entidades actualizar la información de los intermediarios acreditados, tal como números telefónicos, direcciones, capacitación, entre otros, así como informar sobre los agentes o corredores que dejan de formar parte de su red de comercialización.
- *Servicio de Consultas*: solución tecnológica que permitiera integrar, automatizar, ejecutar, y monitorear todos los trámites de consultas recibidas por la Superintendencia, incluidas las consultas jurídicas. Mediante este servicio se reciben las consultas de los supervisados, así como otras partes interesadas, principalmente asegurados y público en general.

³ Denominación que se da a la Directiva de la Unión Europea para el mercado de seguros.

⁴ Nombre de la plataforma de negocios o portal Web de la SUGESE desde su sitio web, por medio de la cual la institución mantiene una relación directa con los participantes del mercado, en particular las entidades supervisadas, para la realización de trámites y gestiones ante la superintendencia, así como para la ejecución de labores de supervisión.

- *Servicio de Certificaciones y Constancias*: permite gestionar en línea, a los supervisados y cualquier otro interesado, la gestión de constancias y certificaciones de la información que consta en los registros públicos de la Superintendencia, o cualquier, otra información que deba ser certificada por la Sugese.
- *Servicio de Ejecución de Estudios de Supervisión y Seguimiento*: herramienta que permite documentar mediante un expediente electrónico, toda la información derivada de los estudios de supervisión, facilitando el uso de la información y proporcionando un almacenaje eficiente y seguro; además el servicio permite una comunicación más eficiente con la entidad supervisada, para solicitudes de información, requerimientos y estudios de supervisión, que facilita el seguimiento para la entidad y para la superintendencia.

A su vez, en este año se avanzó en la ejecución de los siguientes proyectos, según el eje estratégico al que pertenece, los cuales trascendieron al portafolio del Plan Estratégico del siguiente quinquenio (2019-2023):

- **Supervisión:** *Modelo de supervisión de conducta del mercado*, proyecto que busca desarrollar un Modelo de Supervisión de Conducta de Mercado bajo un enfoque de supervisión basada en riesgos; con la finalidad de procurar que el consumidor reciba un trato justo hacia el consumidor de seguros y facilitar el mercado a partir de la confianza que genere en el consumidor la relación con su aseguradora e intermediario. El proyecto inició en enero de 2017 y se tiene prevista la finalización de la primera fase en abril de 2019.
- **Comunicación e Inclusión:** por un lado está el proyecto de *Inclusión y acceso al seguro*, que busca cambios regulatorios con el objeto de crear condiciones para promover un mercado de seguros más inclusivo, para lo cual se desarrolló un proyecto de normativa, que al cierre de 2018, estaba en preparación para su envío al Conassif y se espera concluir su trámite en 2019. Además, se inició el desarrollo del proyecto *Estadísticas del Mercado de Seguros*, el cual tiene como objetivo redefinir las estadísticas disponibles para el público, mejorando su contenido, acceso y divulgación, de conformidad con los mejores estándares sobre el tema, tanto los establecidos internacionalmente como a nivel local; durante 2018, se trabajó en la fase I de este proyecto que consiste en la elaboración de un diagnóstico y propuesta de divulgación que permita visualizar el alcance que debería tener el desarrollo tecnológico, el cual sería efectuado en la segunda fase del proyecto.
- **Excelencia Operacional:** *Servicio de Hechos Relevantes*, el cual tiene como objetivo consiste en emitir normativa la normativa relacionada con la revelación de hechos relevantes por parte de los supervisados e implementar el servicio de ingreso y comunicación al público de éstos, en la plataforma *Sugese en Línea*, la conclusión de este proyecto se espera para el primer semestre de 2019.

Por su parte, se cerraron dos proyectos planteados en el Plan Estratégico, pues se consideró que no era el momento de realizarlos, estos fueron el *Programa de formación de actuarios Sugese* y el *APP Sugese Móvil*. Adicionalmente, dos proyectos fueron suspendidos, uno el *Modelo de Supervisión de Intermediarios*, pues no se contó con los recursos necesario para su desarrollo en el periodo, por lo que fue incorporado en el plan del siguiente quinquenio y el proyecto denominado Sistema Interno de Control (SIG), el cual estaba ligado a un proyecto homólogo en el BCCR, el cual está en proceso de reformulación y será retomado por la Sugese en el momento que el BCCR lo redefina.

En términos generales, la evaluación del cumplimiento del Plan Estratégico 2014-2018 permite concluir que, durante el último quinquenio la Superintendencia logró cumplir en un 83% de los proyectos relacionados con el eje estratégico de *Supervisión*, lo que permitió avanzar en el cumplimiento a al rango de “ampliamente observado”⁵ de 5 principios de supervisión de seguros de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés). Por su parte, fue cumplido en un 93% los proyectos del eje de *Excelencia Operacional*, el logro de los proyectos del eje de *Educación e inclusión* se encuentra supeditado a la aprobación del Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro y su normativa conexas, que se enviará al Conassif en los primeros meses de 2019, por lo que el avance en los proyectos relacionados fue de un 83%.

La liquidación del Portafolio Institucional de Proyectos del Plan Estratégico 2014-2018 se presenta en el Anexo 1.

⁵ Los principios considerados son: 7-Gobierno Corporativo, 8-Control de riesgos y controles internos, 13-Reaseguro y otras formas de transferencia de riesgos, 14-Valuación y 19-Gestión de riesgo empresarial para efectos de solvencia. La calificación es de acuerdo con la autoevaluación interna, pues aún no se ha hecho una evaluación de estos principios por parte de un tercero.

c. Plan Operativo

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

CUADRO 5
Superintendencia General de Seguros
Indicadores Operativos

| INDICADOR (Código) | DEFINICIÓN | INDICADORES OPERATIVOS | BANDAS (PARÁMETROS) | | | | Resultados |
|-----------------------|---|--|---------------------|------------------------|-----------------------|------------|------------|
| | | (institucionales y por meta) | E | MB | B | M | |
| IEO | Índice de trabajos programados que se realizaron, por meta e institucional | $\frac{\text{Trabajos planificados realizados}}{\text{100\% Trabajos planificados}}$ | IEO \geq 85% | 80% \leq IEO < 85% | 75% \leq IEO < 80% | IEO < 75% | 76,81% |
| IETA | Índice de trabajos realizados (programados y no programados) con respecto a los programados | $\frac{\text{Q Trabajos realizados} * 100\%}{\text{Q Trabajos planificados}}$ | IETA \geq 100% | 90% \leq IETA < 100% | 80% \leq IETA < 90% | IETA < 80% | 76,81% |
| TNP | Trabajos no programables realizados | # de trab. No programables realizados | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |

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

La planificación agregada considera los trabajos programados inicialmente en el Plan Operativo Institucional (POI), para cada una de las dependencias de la Sugese, según se estima en el periodo de formulación presupuestaria. Posteriormente, para la evaluación del cumplimiento del POI, se consideran, además de la “Planificación Agregada”, aquellos trabajos tipo “no programado” que tuvieron que desarrollarse durante el año y responden a la atención de solicitudes o requerimientos que no son previsibles, de clientes internos o externos de la Sugese.

En relación con el cumplimiento del POI durante 2018, se realizaron 33,8 trabajos de los 44 inicialmente programados, lo cual arroja un nivel de eficacia de 76,81% que se cataloga como “Bueno” de acuerdo a los parámetros definidos previamente (ver cuadro 5). Por otro

lado, en lo que respecta al indicador del nivel de trabajos realizados, que contempla tanto los programados y los no programados, en relación a los trabajos planificados inicialmente, se obtiene indicador con un resultado de 76,81%, lo cual se cataloga como “Malo”.

VI. COMPROMISOS

a. Créditos asumidos

No aplica para la Sugese.

b. Modificaciones presupuestarias

Durante el año 2018, se aplicaron tres modificaciones presupuestarias, que respondieron a lo siguiente:

- La primera para ajustar algunas partidas presupuestarias de salarios de los diferentes centros de costos de la Sugese, con el fin aplicar el ajuste salarial aprobado Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, por medio del artículo 8 del acta de la sesión 5809-2018, celebrada el 17 de enero de 2018, el monto total de la modificación fue de ₡45,59 millones.
- La segunda modificación con el fin de *congelar* del presupuesto asignado a cada partida de salarios del presente periodo, los fondos sobrantes después de la aplicación del incremento salarial a los funcionarios de la institución, los cuales de acuerdo con estimaciones del Área de Administración del Personal del BCCR, no se van a requerir para el trámite de pago de las planillas de la Sugese durante todo el ejercicio presupuestario 2018, el total de la modificación fue de ₡13,75 millones.
- La tercera modificación se realizó con el propósito de reforzar la partida presupuestaria de recargos de funciones, para cubrir el gasto que genera la sustitución de la directora de Normativa y Autorizaciones. De igual manera se le dio contenido a la cuenta presupuestaria “becas a terceras personas”, con el fin de poder contar con los recursos necesarios para brindarle la ayuda económica a los estudiantes universitarios que realizan sus prácticas profesionales en la Sugese. El monto total de la modificación fue de ₡4 millones.

Esas modificaciones constituyen un traslado interno de recursos entre partidas del presupuesto de la Sugese, en consecuencia no implicaron cambios en el presupuesto ordinario de la Institución, aprobado por la Contraloría General de la República mediante el oficio 15658 Ref. DFOE-EC-0896 del 12 de diciembre de 2017.

c. Procesos de contratación iniciados y adjudicados

En el cuadro 6 se presentan las contrataciones iniciadas y adjudicadas en el 2018:

CUADRO 6
 Superintendencia General de Seguros
Contrataciones Iniciadas y adjudicadas
 2018

| Cuenta | Nombre | Artículo | Costo en colones |
|---------|---|--|-------------------|
| 1 03 01 | Servicios comerciales y financieros | Campañas publicitarias | ¢37,064,694.65 |
| | | Mensajes de texto masivos | ¢8,562,600.00 |
| 1 04 04 | Servicios en ciencias Económicas y Sociales | Estudio de Mercado | ¢14,836,000.00 |
| | | Medición de campaña publicitaria | ¢6,000,000.00 |
| | | Auditoría Externa de Certificación de la Norma ISO-9001-2008 | ¢2,402,541.00 |
| | | Consultoría en comunicación, mercadeo social, educación, monitoreo especializado y análisis de informaciones relacionadas con el tema de seguros | ¢12,150,000.00 |
| | | Servicios Administrativos prestados por BCCR | ¢1,396,764,968.00 |
| 1 04 99 | Otros servicios de gestión y apoyo | Servicios de traducción simultánea | ¢9,770,878.90 |
| 1 07 01 | Actividades de capacitación | Alimentación para participantes en eventos de capacitación | ¢3,439,554.99 |
| | | Contratación de instructores y de personal de apoyo | ¢31,957,233.20 |
| | | Suscripciones a congresos | ¢33,397,496.34 |
| 2 99 02 | Útiles y materiales médico, hospitalario y de investigación | Family pack, (muñecos para hacer pruebas de reanimación cardiopulmonar, RCP) | ¢1,350,000.00 |
| 5 01 03 | Equipo de comunicación | Equipo de audio y sonido para la sala de capacitación. | ¢2,026,338.60 |
| 5 01 04 | Equipo y mobiliario de oficina | Sillas ergonómicas | ¢800,000.00 |
| 5 01 06 | Equipo sanitario, laboratorio e investigación | Esfigmomanómetro digital | ¢528,658.83 |
| 5 01 99 | Maquinaria y equipo diverso | Microondas | ¢109,112.80 |
| 5 99 03 | Bienes intangibles | Renovación de licencias IBNRS/WORKFLOW | ¢16,685,149.62 |

d. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas

Al finalizar 2018, la Sugese mantenía abiertos los procesos o demandas judiciales que se presentan en el cuadro 7.

CUADRO 7
 Superintendencia General de Seguros
Procesos o demandas Judiciales
 Al 31 de diciembre de 2018

| N° de expediente | Descripción de la demanda | Estado de la demanda | Estimación del costo de demanda |
|---------------------|--|--|---------------------------------|
| 15-000399-0220-CI-3 | <p>Partes: Vista Sociedad de Fondos de Inversión S.A. contra Sugese.</p> <p>Proceso de Reajuste en el Precio de Arrendamiento.</p> | <p>Se declaró sin lugar la demanda.</p> <p>Se está a la espera de la definición de costas a pagar en favor de la Superintendencia.</p> | \$98,416.00 |
| 12-004742-1027-CA-4 | <p>Partes: Agentes de Seguros versus Instituto Nacional de Seguros INS y Sugese.</p> <p>Proceso de conocimiento establecido por un grupo de agentes de seguros del INS, contra el INS y la Sugese; para que se decrete la nulidad de la directriz del INS G-3152-2088 del 10 de diciembre de 2008, que ordenó a la División Técnico Comercial, pagar la comisión de intermediario, sobre la prima, exceptuando de ese rubro el 4% correspondiente al financiamiento del cuerpo de bomberos y se condene a la SUGESE por no cumplir con sus funciones.</p> | <p>En espera de audiencia de juicio.</p> <p>Mediante escrito del 12 de julio de 2018, el perito Álvaro Pérez Gonzáles, presentó un peritaje solicitado por la parte actora.</p> <p>Se está a la espera de que el tribunal nos brinde audiencia sobre el peritaje.</p> | Inestimable |
| 16-002550-1027-CA | <p>Partes: Andrea Milgram Zonzinski contra Sugese y Pan American Life Insurance de Costa Rica, S.A.</p> <p>Proceso de Conocimiento.</p> <p>Los demandantes pretenden el pago de daños morales por la muerte de su hijo a raíz de un incumplimiento contractual por parte de Panamerican Life Insurance de Costa Rica, S.A., más el daño causado por una presunta falta de fiscalización por parte de Sugese del contrato ofrecido por Pan American Life Insurance de Costa Rica, S.A.</p> | <p>Se acogió incompetencia:</p> <p>Mediante resolución 168-2019 de las 14:15 Hra. Del 4 de febrero de 2019, el Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, resolvió la excepción de incompetencia planteado tanto por SUGESE como por Pan American, declarándose incompetente, remitiendo el caso a la vía civil, por tratarse de anulación de actos privados.</p> | \$300,000.00 |

| N° de expediente | Descripción de la demanda | Estado de la demanda | Estimación del costo de demanda |
|----------------------------|--|---|---------------------------------|
| 16-002354-0173-LA-3 | <p>Partes: Sugese contra Gustavo Enrique Solís Vega</p> <p>Proceso Ordinario de Cobro de Preaviso.</p> <p>Se condenó al señor Solís pagar el monto del preaviso que quedó pendiente al momento de su salida de la Superintendencia.</p> | <p>Etapas de ejecución.</p> <p>Se intenta trabar embargos para hacer efectiva la sentencia.</p> | <p>€1.608.760,1</p> |
| 17-011730-1027-CA | <p>Partes: Anna Giannina Mazzella Di Bosco vs Banco Central de Costa Rica y SUGEGE.</p> <p>Proceso Ordinario en que se solicita la declaratoria de nulidad del acto administrativo contenido en la resolución SGS-R-2081-2017, la declaración de la prescripción de las llegadas tardías que se le imputan a la señora Mazzella Di Bosco.</p> | <p>A espera de audiencia preliminar.</p> <p>Mediante resolución del 21 de noviembre de 2018, se citó a audiencia preliminar para el 19 de marzo de 2019.</p> | <p>Inestimable</p> |

e. Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos

El cuadro 8 muestra el detalle de los viajes al exterior realizados por los puestos gerenciales de la Institución durante 2018.

CUADRO 8
 Superintendencia General de Seguros
Viajes al Exterior de Puestos Gerenciales
 Año 2018

| Nombre funcionario | Cargo | Destino | Nombre capacitación |
|------------------------------|--|----------------------|---|
| Tomás Soley Pérez | Superintendente | República Dominicana | Asamblea Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL) y reunión de alto nivel de ASSAL-FSI-IAIS |
| Ana Patricia Vargas Castillo | Directora División de Supervisión | México | Visita a la Comisión de Seguros de México y Participación en el Colegio de Supervisores de Quálitas |
| Celia González Haug | Directora División de Normativa y Autorizaciones | República Dominicana | Participar en la XIX Conferencia Anual de ASSAL-IAIS denominada "Análisis y Evaluación de Riesgos en la Industria Aseguradora", Asamblea anual ASSAL y reunión de alto nivel de ASSAL-FSI-IAIS |
| Celia González Haug | Directora División de Normativa y Autorizaciones | Argentina | Participación en el "Seminario Regional sobre Capacitación de Supervisores de Seguros de Latinoamérica ASSAL-IAIS", Asamblea Extraordinaria de ASSAL y Colegio de Supervisores del Grupo Mapfre |

| Nombre funcionario | Cargo | Destino | Nombre capacitación |
|--------------------------|--|---------|--|
| German Rodríguez Aguilar | Director Departamento de Asesoría Jurídica | Francia | Participación en la sesión del grupo de trabajo sobre Protección del Consumidor Financiero de OCDE. |
| German Rodríguez Aguilar | Director Departamento de Asesoría Jurídica | Brasil | Participación en el primer evento del mercado regional de PSI para América Latina, cuarta reunión del Foro de Seguros Sustentables del Medio Ambiente de las Naciones Unidas (SIF) y diálogo de supervisión organizado por IAIS, SUSEP y la Iniciativa de Acceso al Seguro |

VII. LIMITACIONES Y OBSTÁCULOS

A continuación se describen algunas limitaciones y obstáculos identificados internamente durante el 2018; el primer grupo fue identificado durante la ejecución del ejercicio estratégico para el próximo quinquenio y apunta a elementos que podrían afectar el logro de los objetivos estratégicos y el segundo se determinaron durante la evaluación de riesgos institucional, por lo que pueden afectar tanto labores estratégicas como operativas.

En el ejercicio estratégico fueron identificados los factores externos que la Sugese no puede controlar, los cuales significan una amenaza que debe ser considerada en el desarrollo las actividades de la Institución. De igual forma, se determinó los factores internos o controlables por parte de Sugese que representan una debilidad para cumplir con la misión.

Las siguientes son las debilidades identificadas para la Institución para su gestión estratégica:

- a. Cargas de trabajo altas.
- b. Debilidades en comunicación interna y externa.
- c. Estructura y procesos no se adaptan rápidamente a los cambios.
- d. Falta de normativa en temas específicos.
- e. Brechas en conocimiento técnico.
- f. Brechas en potestades legales.
- g. Falta de acuerdos de nivel de servicios adecuados, internos y externos.
- h. Infraestructura actual inadecuada.

Por otra parte, las amenazas identificadas fueron las citadas a continuación:

- a. Desconocimiento en el mercado de las funciones de la Sugese y la regulación.
- b. Entorno político y macroeconómico inestable.
- c. Mercado ilegal de seguros aún presente.

- d. Iniciativas legislativas que puedan impactar de manera no técnica el sector de seguros.
- e. Nivel elevado de concentración del mercado.

Para el ejercicio estratégico quinquenal que inicia en el 2019, se espera que la Superintendencia, mediante la ejecución del nuevo portafolio de proyectos estratégicos y medidas para gestionar las debilidades indicadas, podrá continuar cumpliendo, de manera satisfactoria su objetivo general y funciones.

Por otra parte, la Sugese es sujeto de fiscalización por parte de la CGR, bajo la aplicación de la *Ley General de Control Interno* N°8292, lo que la obliga a la identificación y administración de los riesgos que enfrenta, lo cual le permite identificar elementos o debilidades que pueden obstaculizar o limitar el cumplimiento de los objetivos institucionales y gestionar los hallazgos de la evaluación por medio de planes de acción, para compensar o corregir el efecto de esas debilidades.

De la evaluación de riesgos para el 2017, en la que se obtuvo una calificación de riesgo global considerada como normal⁶, se identificaron los siguientes factores de riesgo individuales, que si bien no modifican la calificación de riesgo global de la institución, ameritaron la propuesta de planes de acción para compensar o gestionar sus efectos:

- a. Necesidad de mejorar el rendimiento en la capacidad del procesamiento de los datos de la plataforma tecnológica utilizadas y de continuar disminuyendo la dependencia del procesamiento manual de los datos en alguna tareas.
- b. Control inadecuado de los perfiles de usuario en el sistema transaccional.
- c. En la categoría de eventos externos, la no entrega o retrasos en la entrega de información a la Sugese por parte de los supervisados y los problemas en la calidad ésta.

VIII. RETOS Y VISIÓN DE FUTURO

La coyuntura económica de desaceleración que mantiene el país, así como las expectativas futuras de su evolución, provocaron en el año 2018 una desaceleración del mercado asegurador. Es de esperar para el 2019 que dicho efecto se mantenga. Así las cosas, de mantenerse un crecimiento lento de la economía, el sector reflejará también un ritmo de crecimiento menor al observado en los años previos. Lo anterior se evidenció desde finales del 2018. De igual forma es de esperar estabilidad en el número de participantes, tanto

⁶ De acuerdo con la metodología aprobado por el Conassif y los procedimientos internos de Sugese.

entidades aseguradoras como intermediarios. Se mantendrá la oferta de productos por parte de las aseguradoras y podría darse un replanteamiento de los seguros autoexpedibles ofrecidos, cuando entre en vigencia la nueva normativa sobre seguros inclusivos.

En materia de supervisión se continuará con la consolidación del modelo de supervisión basado en riesgos (SBR) en el sector asegurador. Este año se hará énfasis en temas específicos como buenas prácticas en la gestión del reaseguro y la mejora del gobierno corporativo y gestión de riesgos de las entidades. La supervisión de la gestión y solvencia de las aseguradoras deberá complementarse con los resultados que se obtengan del modelo de supervisión de conducta de mercado. De igual forma, se continuará con el proceso de consolidación de la metodología para la valoración del cumplimiento de la Ley 7786, con un enfoque basado en riesgos, haciendo énfasis en temas de gestión de riesgos y gobierno corporativo.

En cuanto al desarrollo normativo, se ha programado la revisión integral de la normativa de autorización y registro de participantes, con el fin de adecuarla a la evolución reciente del mercado y a la experiencia adquirida luego de diez años de apertura. Además, durante el año 2019 se espera la entrada en vigencia de la normativa de revelación de hechos relevantes de las entidades supervisadas y la normativa de seguros inclusivos. Adicionalmente, el sector debe prepararse para la entrada en vigor de la reforma de la normativa contable en enero del 2020, así como las normas de solvencia sobre riesgo de terremoto y erupción volcánica, junto con lo correspondiente a seguros de caución.

Por otra parte, para el mediano plazo, la Superintendencia continuará trabajando en la modificación integral del régimen de solvencia para aproximarse a un modelo tipo Solvencia II de la Unión Europea. También se iniciarán actividades preparatorias para la adopción de la norma Internacional de Información Financiera del contrato de Seguros (NIFF 17), prevista para el 2021. Ambos temas están incluidos en el Plan Estratégico que se desarrollará en el quinquenio 2019-2023.

Otros hitos estratégicos previstos para ese periodo son la mejora en la divulgación de información cuantitativa para el público y el avance en el cumplimiento de mejores prácticas de supervisión de intermediarios y conducta de mercado.

En relación al tema de inclusión y acceso al seguro, se procederá con la consulta pública de la propuesta reglamentaria diseñada para promover el desarrollo de productos más inclusivos, cuyo proceso de consulta y aprobación final por parte del Conassif se proyecta completar durante el primer semestre del año 2019.

En el ámbito de disciplina de mercado, se tiene programado desarrollar estudios temáticos y visitas de supervisión dirigidas a identificar y gestionar oportunidades de mejora en el proceso de comercialización y suscripción, así como el procesamiento de reclamaciones y

pago de indemnizaciones. Asimismo, se espera desarrollar durante una serie de mejoras identificadas en el Servicio de Automatización y Simplificación de Trámites para la Recepción, Atención y Trámite de Denuncias de los Consumidores, con el objetivo de brindar un servicio más eficiente y eficaz a los usuarios y facilitar el uso de la información derivada de las quejas y reclamaciones.

Finalmente, dentro de las mejoras a implementar se trabajará en el servicio de reportes e indicadores de dicho sistema, lo cual permitirá obtener una mayor cuantificación de los datos relevantes para una mejor supervisión efectiva del mercado y al mismo tiempo, garantizar las medidas correctivas necesarias que aseguren la estabilidad del sector y el respeto a los derechos del consumidor de seguros.

Desde su creación la Superintendencia ha logrado un avance importante en el cumplimiento de las buenas prácticas de regulación y supervisión del mercado de seguros. En el año 2018 se alcanzó la opinión favorable del Comité de Seguros y Pensiones Privadas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en el proceso de acceso del país a dicha organización. En el mediano plazo es importante continuar mejorando el cumplimiento de estándares internacionales y consolidar lo alcanzado, en procura de coadyuvar a un mercado de seguros más desarrollado, inclusivo y apegado a las mejores prácticas.

IX. ANEXOS

ANEXO 1

Superintendencia General de Seguros

PLAN ESTRATEGICO 2014-2018

Portafolio Institucional de Proyectos

Diciembre 2018⁷

| OBJETIVO ESTRATEGICO | INICIATIVA ESTRATÉGICA | Proyectos Relacionados | Descripción del Proyecto | Estado al 31/12/2018 |
|--|---|---|---|-------------------------|
| SUPERVISIÓN: Avanzar en el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales de supervisión de seguros | 1. Adopción de un modelo de supervisión basado en riesgo que incentive el buen gobierno corporativo, la estabilidad y eficiencia del sector | Sistema de Supervisión de Seguros | Sistema de información estadístico-contable de la actividad aseguradora, que permite recibir, procesar y almacenar la información requerida a las entidades supervisadas, con el fin de cumplir con las obligaciones de supervisión y divulgación de información, contenidas en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros. Además, el Sistema permita generar el Sistema de Indicadores de Alerta Temprana (SIAT) para coadyuvar con las labores de supervisión y análisis del mercado de seguros. | Finalizado |
| | | Modelo de evaluación de Riesgos de las aseguradoras | Modelo de supervisión de la Sugese para las entidades de seguros bajo el enfoque de supervisión basada en riesgos (SBR), incluyó la definición del marco conceptual de la metodología, la normativa necesaria para su implementación, los procedimientos de trabajo de supervisión, la capacitación de los funcionarios de la Sugese y la reorganización del proceso de supervisión de la Superintendencia, incluida la aprobación y contratación de plazas adicionales para la implementación del nuevo enfoque. | Finalizado |
| | 2. Adopción de un modelo de supervisión de conducta de mercado | Modelo de supervisión de intermediarios de seguros | Definición de la estrategia de supervisión de los intermediarios de seguros, desde una perspectiva de riesgo. | Suspendido, inicia 2019 |
| | | Modelo de supervisión de conducta de mercado | Desarrollo de un Modelo de Supervisión de Conducta de Mercado bajo un enfoque basado en riesgos; con la finalidad de procurar que el consumidor de seguros reciba un trato justo y facilitar el mercado a | Ejecución |

⁷ Revisión del Cuadro de mando integral del Plan Estratégico 2014-2018, basada en la revisión integral de mayo de 2017 y de junio 2018, esta última en el marco de la formulación del Plan Estratégico 2019-2023.

| OBJETIVO ESTRATEGICO | INICIATIVA ESTRATÉGICA | Proyectos Relacionados | Descripción del Proyecto | Estado al 31/12/2018 |
|--|---|---|--|----------------------|
| | | | partir de la confianza que genere en el consumidor la relación con su aseguradora e intermediario. El proyecto inició en enero de 2017 y se tiene prevista su finalización en abril de 2019. | |
| | 3. Acciones para avanzar hacia la implementación de modelo requerimiento de capital tipo Solvencia II | Modificación del Régimen de Solvencia | Diagnóstico de la brecha de cumplimiento de los estándares internacionales y mejores prácticas para la regulación y supervisión de la solvencia de las entidades de seguros, e implementación de una reforma integral del régimen de solvencia de las aseguradoras, para avanzar hacia un modelo tipo Solvencia II. | Finalizada Fase I |
| | | Modificación del Requerimiento de capital de riesgo catastrófico | Modelo de cálculo de requerimiento de capital por riesgo catastrófico acorde con las mejores prácticas internacionales de solvencia y emisión de la normativa relacionada. | Finalizado |
| EDUCACIÓN E INCLUSIÓN: Mejorar el conocimiento y acceso al seguro. | 1. Estrategia para crear condiciones para la inclusión y acceso al seguro | Definición de condiciones para facilitar la inclusión y acceso al seguro de poblaciones meta identificadas. | Diagnóstico sobre limitaciones de acceso al seguro y propuesta de reforma normativa. | Ejecución |
| | 2. Mejoramiento de las Estadísticas del sector de seguros | Definición e implementación de estadísticas del mercado de seguros para el público | El proyecto incluye la revisión de la información estadística que actualmente se pone a disposición del público, ampliar la oferta de información y disponer de un motor de generación de estadísticas para el público, a disposición del público en la página web e interconectada con los sistemas de información de la Superintendencia. | En ejecución Fase I |
| | 3. APP SUGESE Móvil | Ofrecer algunos servicios de Sugese vía teléfono móvil | Diseño e implementación de la aplicación informática para dispositivos móviles, mediante el cual se pueda consultar información del mercado de seguros y realizar trámites ante la Superintendencia. | Cerrado |
| EXCELENCIA OPERACIONAL: Brindar los servicios que competen a la superintendencia en forma oportuna y eficiente. | 1. Consolidación del sistema interno de gestión, mediante la revisión del marco regulatorio, la definición de medidas para mejorar el cumplimiento, y la gestión del sistema. | Sistema interno de gestión (SIG) | Formalizar Sistema Interno de Gestión a partir de la realización de un diagnóstico del nivel de cumplimiento de la normativa vigente de cumplimiento obligatorio y de las buenas prácticas autoimpuestas, contar con las políticas necesarias actualizadas y alineadas a la realidad organizacional, revisar y ajustar los procesos de la organización que | Cerrado |

| OBJETIVO ESTRATEGICO | INICIATIVA ESTRATÉGICA | Proyectos Relacionados | Descripción del Proyecto | Estado al 31/12/2018 |
|----------------------|--------------------------------------|--|---|----------------------|
| | | | sirven de apoyo al SIG y desarrollar un sitio documental para el SIG en la misma plataforma implementada por el BCCR | |
| | 2. Optimización de procesos internos | Simplificación y automatización de procesos: | El proyecto consiste en la automatización y revisión de procedimiento de trabajo y normativa (de aplicar) de los siguientes servicios o trámites, con el fin de cumplir el marco regulatorio y los estándares aplicables. Incluye: | |
| | | • Servicio de Registro de productos | Servicio mediante la plataforma de <i>Sugese en línea</i> que permite el registro y la actualización de los productos comercializados por las aseguradoras, así como la solicitud de ajustes por parte de la Superintendencia a productos que se estén comercializando. | Finalizado |
| | | • Servicio de Registro de Roles | Servicio mediante la plataforma de <i>Sugese en línea</i> , que permite a las entidades supervisadas por la Sugese, revelar y actualizar la información de los puestos directivos, accionistas y principales puestos ejecutivos de conformidad con la normativa vigente. | Finalizado |
| | | • Servicio Disciplina de mercado | Sistema interno de gestión de los trámites relacionados con la atención de denuncias de los asegurados. | Finalizado |
| | | • Sistema de registro de intermediarios físicos | Servicio mediante <i>Sugese en línea</i> , para el trámite de otorgamiento de licencia de agentes y corredores de seguros. Así como la actualización continua y <i>en línea</i> de la información relacionada éstos, mediante la autogestión de la entidad que los acredita. | Finalizado |
| | | • Servicio de Ejecución de Estudios de Supervisión y Seguimiento | Herramienta que permite documentar y almacenar mediante un expediente electrónico, toda la información derivada de los estudios de supervisión; además el servicio permite una comunicación más eficiente con la entidad supervisada, para solicitudes de información, requerimientos y estudios de | Finalizado |

| OBJETIVO ESTRATEGICO | INICIATIVA ESTRATÉGICA | Proyectos Relacionados | Descripción del Proyecto | Estado al 31/12/2018 |
|----------------------|--|---|---|----------------------|
| | | | supervisión, que facilita el seguimiento para la entidad y para la superintendencia. | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Atención de Consultas y Certificaciones y Constancias | Servicio de gestión de los trámites relacionados con la atención de consultas hechas a la Sugese por partes externas y aquellas que se dan entre las diferentes dependencias. Incluye servicio de constancias y certificaciones. | Finalizado |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Registro de Hechos Relevantes | Servicio de revelación y comunicación al público de hechos relevantes y la emisión de la normativa relacionada. | En ejecución |
| | 3. Programa de formación de actuarios Sugese | Diseño e implementación del plan de formación de actuarios | Programa para que la institución cuente con personal especializado en actuariado, mediante la formación especializada en el tema de funcionarios seleccionados y contratados con el propósito de que se formen y luego trabajen para la Superintendencia. | Cerrado |