

*Informe de gestión correspondiente al cierre de la Administración Cap. 3
Art.12 inciso C, Ley Control Interno. / Según Directriz R-CO-61 de CGR
gaceta #131 del 07 del 2005. / Ley N° 9398 "Ley para el
perfeccionamiento de la rendición de cuentas"/Directriz de
Transparencia 073 "Transparencia y Acceso a la Información Pública" 23
abril 2017.*

Superintendencia General de Seguros

Informe de gestión 2014-2018

Tomás Soley Pérez

Marzo 2018

Contenido

| | |
|---|----|
| PRESENTACIÓN..... | 4 |
| Primera Parte..... | 5 |
| Marco Filosófico..... | 5 |
| 1. Objetivos Legales..... | 5 |
| 2. Misión..... | 5 |
| 3. Visión..... | 6 |
| Segunda Parte..... | 6 |
| Recursos Institucionales..... | 6 |
| Sistema de control interno..... | 14 |
| Tercera Parte..... | 17 |
| Organización..... | 17 |
| 1. Organigrama..... | 17 |
| 2. Descripción de las diferentes áreas de trabajo..... | 18 |
| 3. Plazas por tipo de puesto..... | 19 |
| Cuarta Parte..... | 22 |
| Compromisos..... | 22 |
| 1. Créditos asumidos..... | 22 |
| 2. Modificaciones salariales acordadas..... | 22 |
| 3. Procesos de contratación iniciados y adjudicados..... | 23 |
| 4. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas..... | 25 |
| 5. Viajes realizados por jefes institucionales y directores de departamentos..... | 29 |
| Quinta Parte..... | 30 |
| Cumplimiento de metas..... | 30 |
| 1. Plan Nacional de Desarrollo..... | 30 |
| 2. Plan Estratégico..... | 32 |

| | |
|--|----|
| 3. Plan Operativo..... | 37 |
| Sexta Parte..... | 39 |
| Acceso a la información y transparencia..... | 39 |
| 1. Estadísticas de las solicitudes de información pública recibidas..... | 39 |
| 2. Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período..... | 41 |
| 3. Indicación de cantidad y características de procedimientos administrativos, disciplinarios y sus resultados vinculados con el acceso a la información pública, cuando estos se encuentren concluidos..... | 42 |
| 4. Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información. | 42 |
| 5. Indicación de las sugerencias recibidas del Oficial de Acceso a la Información y los resultados de estas. | 43 |
| 6. Índice de Transparencia del Sector Público | 44 |
| 7. Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva | 44 |
| Séptima Parte | 53 |
| Gobierno Corporativo | 53 |
| Octava Parte | 53 |
| Limitaciones u obstáculos encontrados | 53 |
| Novena Parte | 55 |
| Retos y visión de futuro | 55 |

PRESENTACIÓN

El presente informe atiende la solicitud del Ministerio de la Presidencia, mediante oficio DM-022-2018 del 12 de enero de 2018, a efecto de cumplir con el informe de gestión correspondiente al cierre de la Administración, fundamentado en el Capítulo 3 Artículo 12, inciso C, de la Ley de Control Interno y Directriz R-CO-61-2005 de la Contraloría General de la República.

Es necesario aclarar que este documento, de conformidad con el formato requerido del Ministerio de la Presidencia, permite cumplir con la compilación que se hace para el informe de labores del señor Presidente ante la Asamblea Legislativa, Ley N° 9398 "Ley para el perfeccionamiento de la rendición de cuentas" y la Directriz de Transparencia 073 "Transparencia y Acceso a la Información Pública" del 23 de abril de 2017.

Específicamente, la *Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas*, del 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, jefarcas 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”.*

Por tanto, en cumplimiento de este mandato citado y lo requerido por la Presidencia de la República¹, se presenta el informe de rendición de cuentas de la Superintendencia General de Seguros (Sugese), al término de 2017.

Este documento se divide en nueve secciones: primero se mencionan los objetivos legales y estratégicos de la Sugese; luego se detallan los recursos financieros, humanos y materiales

¹ El Informe para el Cumplimiento de la Ley 9398, fue solicitado por el Ministerio de Hacienda mediante nota DM-0044-2018, fechada 15 de enero de 2018.

disponibles. En la sección tercera se presenta la estructura organizacional vigente para el periodo de análisis. Los compromisos y el cumplimiento de las metas trazadas se analizan en las secciones cuarta y quinta. Posteriormente, se presentan el acceso a la información y transparencia, para finalmente indicar las limitaciones, obstáculos, retos y objetivos visualizados para el mediano y largo plazo.

Primera Parte

Marco Filosófico

La Superintendencia General de Seguros (Sugese) se crea el año 2008, como resultado de la apertura del mercado de seguros y la promulgación de la *Ley Reguladora del Mercado de Seguros*, Ley N°8653, del 07 de agosto de 2008.

1. Objetivos Legales

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.”

2. Misión²

“Ser un supervisor referente en materia de seguros que genera confianza y credibilidad en el mercado”.

² Según el Plan Estratégico 2014-2018.

3. Visión³

“Somos el Supervisor que vela por el respeto de los derechos del consumidor, la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros”.

Segunda Parte

Recursos Institucionales

Mediante artículo 28 de la Ley Nº 8653 se crea la Superintendencia General de Seguros, órgano de máxima desconcentración adscrito al BCCR, bajo la dirección del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif). La entidad tiene personalidad y capacidad jurídicas instrumentales. Además, por precepto legal el BCCR sufragará los gastos necesarios para garantizar el correcto y eficiente funcionamiento de la Superintendencia.

La Superintendencia registrará sus actividades por lo dispuesto en esta 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 y ejercer los poderes correspondientes. Asimismo, debe adoptar una clara, transparente y consistente regulación y supervisión, además debe emplear, capacitar y mantener un equipo de trabajo suficiente con altos estándares profesionales, al cual se le exige confidencialidad en el ejercicio de sus labores.

³ Según el Plan Estratégico 2014-2018

Al término de 2017, la Sugese tenía bajo su responsabilidad la supervisión de 13 compañías aseguradoras, 28 sociedades corredoras de seguros, 28 sociedades agencia de seguros y 89 operadores de seguros autoexpedibles, todas entidades en condición activa⁴ a esa fecha.

A su vez, la Sugese tiene dentro de sus funciones la autorización de nuevas entidades, la acreditación y licenciamiento de los agentes y corredores de seguros, así como el registro de productos. En el 2017 fueron autorizadas condicionalmente cuatro sociedades corredoras de seguros y fue autorizada e inscrita una sociedad agencia de seguros. El número de agentes inscritos aumentó en 95 durante el 2017, mientras que los corredores inscritos en 59 (este incremento corresponde a la emisión de nuevas licencias); se registraron 9 nuevos operadores de seguros autoexpedibles a solicitud de cuatro aseguradoras, al tiempo que cuatro fueron inactivados.

Finalmente, al cierre de 2017 se encontraban inscritos y activos un total de 407 corredores de seguros y 1.034 agentes de seguros⁵. A su vez, al finalizar el año se contaba con 701 productos de seguros registrados.

Para la ejecución de sus funciones, la Sugese ha contado con la siguiente cantidad de puestos del 2014 al 2017

⁴ Al finalizar 2017, se encontraban autorizadas 33 sociedades corredoras, 54 sociedades agencia y 104 operadores de seguros autoexpedibles, tanto en condición activa como inactiva. La condición inactiva en el caso de operadoras 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.

⁵ Al cierre de 2017, el total de intermediarios (personas físicas) inscritos fue de 552 corredores de seguros y 2.178 agentes de seguros, tanto activos como en condición inactiva, estos últimos significa que no están acreditados por ninguna aseguradora, en el caso de los agentes de seguros o de ninguna corredora, en el caso de los corredores de seguros.

TABLA 1
Superintendencia General de Seguros
Cantidad de plazas por año

| Año | Cantidad de plazas | Plazas vacantes al 31-dic | Total |
|------|--------------------|---------------------------|-------|
| 2014 | 40 | 1 | 41 |
| 2015 | 42 | 0 | 42 |
| 2016 | 41 | 4 | 45 |
| 2017 | 42 | 8 | 50 |

Como bien se aprecia en la tabla 1, la Sugese al finalizar el año 2017 contaba con un total de 50 plazas, ocho de las cuales se encontraban vacantes, algunas de ellas por haber sido autorizadas hasta finales de 2017. En la tabla 2 se detalla las características de las plazas vacantes.

TABLA 2
 Superintendencia General de Seguros
 Plazas vacantes al 31 de diciembre de 2017

| Clasificación | Código de Ubicación | Dependencia | Situación |
|---------------------------------------|---------------------|--------------------------|---|
| Intendente | 24-15-10-10-09 | Despacho | Vacante |
| Asistente Servicios Institucionales 2 | 24-01-10-20-05 | Comunicación y Servicios | Vacante |
| Asistente Servicios Institucionales 1 | 24-01-10-20-09 | Comunicación y Servicios | Vacante |
| Líder de Supervisión | 24-05-10-10-17 | División de Supervisión | En proceso de contratación, según concurso PC-83-2017 |
| Supervisor Principal | 24-05-10-10-18 | División de Supervisión | En proceso de contratación, según concurso PC-84-2017 |
| Supervisor 2 | 24-05-10-10-19 | División de Supervisión | En proceso de contratación, según concurso PC-85-2017 |
| Supervisor 2 | 24-05-10-10-20 | División de Supervisión | En proceso de contratación, según concurso PC-85-2017 |
| Supervisor 2 | 24-05-10-10-21 | División de Supervisión | En proceso de contratación, según concurso PC-85-2017 |

Importante mencionar que el 92% del personal es profesional, por eso la mayor parte del presupuesto se destina al rubro de remuneraciones, y junto con la partida de “servicios”, que incluye el pago de los servicios administrativos recibidos por parte del BCCR, alcanzan un 98,6% del presupuesto total ejecutado para el 2017, en términos absolutos ¢3.356,39 millones. El remanente de ¢47,95 millones obedece a la ejecución de las otras partidas presupuestarias “materiales y suministros”, “Bienes duraderos” y “Transferencias corrientes”.

En la tabla 3 se presenta el presupuesto de la Superintendencia, con su respectiva ejecución, para el período 2014-2017.

TABLA 3
Superintendencia General de Seguros
Ejecución presupuestaria 2014-2017

| Partida presupuestaria | Año 2014 | | | Año 2015 | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|
| | Presupuesto | Gasto | Porcentaje ejecución | Presupuesto | Gasto | Porcentaje ejecución |
| Remuneraciones | ₡1.481.761.574,45 | ₡1.384.269.276,73 | 93% | ₡1.597.406.721,21 | ₡1.476.944.062,87 | 92% |
| Servicios Generales | ₡303.618.020,57 | ₡272.645.359,49 | 90% | ₡309.893.492,44 | ₡279.216.845,31 | 90% |
| Servicios Consultorías (*) | ₡1.754.494.232,00 | ₡1.743.086.551,52 | 99% | ₡2.305.578.951,55 | ₡2.100.431.855,90 | 91% |
| Materiales y suministros | ₡10.323.607,12 | ₡8.975.314,08 | 87% | ₡9.688.362,50 | ₡7.121.254,51 | 74% |
| Bienes duraderos | ₡4.956.808,33 | ₡3.635.214,68 | 73% | ₡36.416.025,63 | ₡23.995.540,05 | 66% |
| Transferencias corrientes | ₡68.851.421,67 | ₡27.040.022,26 | 39% | ₡68.318.310,55 | ₡25.735.238,06 | 38% |
| Sumas sin asignación presupuestaria | ₡0,00 | ₡0,00 | 0% | ₡0,00 | ₡0,00 | 0% |
| Total | ₡3.624.005.664,14 | ₡3.439.651.738,76 | 94,9% | ₡4.327.301.863,88 | ₡3.913.444.796,70 | 90,4% |

| Partida presupuestaria | Año 2016 | | | Año 2017 | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|
| | Presupuesto | Gasto | Porcentaje ejecución | Presupuesto | Gasto | Porcentaje ejecución |
| Remuneraciones | ₡1.567.027.764,00 | ₡1.399.925.313,51 | 89% | ₡1.827.619.530,76 | ₡1.508.898.864,93 | 83% |
| Servicios Generales | ₡372.358.194,21 | ₡309.118.384,57 | 83% | ₡364.272.190,63 | ₡333.645.777,28 | 92% |
| Servicios Consultorías (*) | ₡2.238.856.617,00 | ₡2.104.678.561,15 | 94% | ₡2.235.862.021,20 | ₡1.513.849.968,00 | 68% |
| Materiales y suministros | ₡9.332.109,00 | ₡6.477.930,17 | 69% | ₡9.575.047,00 | ₡7.761.340,47 | 81% |
| Bienes duraderos | ₡2.021.798,44 | ₡2.021.798,44 | 100% | ₡7.201.548,80 | ₡5.985.129,50 | 83% |
| Transferencias corrientes | ₡62.850.457,59 | ₡27.067.193,40 | 43% | ₡79.475.303,75 | ₡34.199.323,52 | 43% |
| Sumas sin asignación presupuestaria | ₡141.509.322,70 | ₡0,00 | 0% | ₡0,00 | ₡0,00 | 0% |
| Total | ₡4.393.956.262,94 | ₡3.849.289.181,24 | 87,6% | ₡4.524.005.642,14 | ₡3.404.340.403,70 | 75,3% |

(*) Servicios consultorías contempla los gastos administrativos cobrados por el BCCR a la Sugese, representando un 95%, 95%, 96% y 97% respectivamente del monto indicado.

La partida de “servicios” ha sido históricamente una de las más relevantes en términos relativos. Entre otros rubros, incorpora 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 para cada año:

Año 2014

Los rubros de servicios comerciales y financieros, fueron presupuestados en ¢96,3 millones y se ejecutó un 85,2% (¢82 millones). Entre otros destacan: publicaciones de diferente índole por ¢35,5 millones. Adicionalmente, en dicho subgrupo se ejecutaron ¢24,2 para la contratación de la empresa Alpica OAN S.A., para diseñar, producir y ejecutar una campaña Radiofónica, enfocada en dos temas: Registro de beneficiarios y oficinas del defensor de los asegurados. Los ¢22,3 millones restantes corresponden a los pagos anuales por los servicios de transferencia electrónica de información (BLOOMBERG, MASTER LEX, DATUM).

Al considerar la partida de Servicios de gestión y apoyo (¢1.763,73 millones). Al 31 de diciembre del 2014 se ejecutó un 99,3%, del monto presupuestado, en la partida de Servicios de gestión y apoyo lo cual representa en términos absolutos ¢1.751,89 millones. El 95,14% de este último monto corresponde al pago de los gastos administrativos al BCCR, por ¢1.666,8 millones.

La subpartida Gastos de viaje y de transporte contempló ¢15,9 millones para el gasto de transporte y viáticos, tanto a nivel nacional como internacional de la cual se ejecutó un 87,2% (¢13,9 millones).

En actividades de capacitación, el porcentaje de ejecución fue de 92,4%, ¢50,9 millones de los ¢55,0 millones presupuestados. Entre otros, se realizaron 33 cursos de capacitación en diferentes temas y la inscripción de siete funcionarios en seminarios internacionales, además de los recursos destinados al alquiler de equipo, sala y alimentación para algunos eventos de capacitación.

Año 2015:

Las cuentas del subgrupo de “Servicios comerciales y financieros”, incluyen el pago de la publicación medios escritos, así como los servicios de impresión, encuadernación y de transferencia electrónica de información (BLOOMBERG,

MASTER LEX, DATUM) De esta partida se ejecutó un 95,2%, del monto presupuestado (¢95,1 millones).

Al considerar la partida de Servicios de gestión y apoyo (¢2.305,6 millones). Se ejecutó un 91,1%, del monto presupuestado, lo cual representa en términos absolutos ¢2.100,4 millones. El 95,6% de este monto corresponde al pago de los gastos administrativos al BCCR por ¢2.007,8 millones.

El porcentaje de ejecución en las actividades de capacitación fue del 94%, ¢51,7 millones de los ¢55,0 millones presupuestados. Entre otros, se realizaron 63 cursos de capacitación de diferentes temas; la inscripción de 17 funcionarios a la XVI Conferencia Anual sobre Regulación y Supervisión de Seguros en América Latina IAIS-ASSAL celebrada en San José y la capacitación en programa de seguros del Toronto Centre, el Seminario Regional para Supervisores de Seguros de América Latina sobre Reaseguros y el Seminario Regional sobre Capacitación de Supervisores de Seguros de Latinoamérica ASSAL-IAIS.

Año 2016:

Los rubros de servicios comerciales y financieros presentaron una ejecución del gasto de un 60,6%, rubro que incluye los servicios publicación en medios escritos, así como los servicios de impresión, encuadernación y otros. También incluye las erogaciones por los servicios de transferencia electrónica de información (BLOOMBERG, VLEX, y DATUM)

Al considerar la partida de Servicios de gestión y apoyo (¢2.238,86 millones). Se ejecutó un 94%, del monto presupuestado, lo cual representa en términos absolutos ¢2.104,7 millones. El 95,7% de este monto corresponde al pago de los gastos administrativos al BCCR por ¢2.013,5 millones.

El porcentaje de ejecución en el rubro de actividades de capacitación fue de 56,5%, que en términos absolutos es ¢48,5 millones. Entre otros, se realizaron 48 cursos de

capacitación de diferentes temas y 9 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.

Año 2017:

Los rubros de servicios comerciales y financieros presentaron una ejecución de un 94,6%, que incluye el pago de servicios de publicación en medios escritos y de impresión, encuadernación y otros. También se incluyen todas las erogaciones relacionadas con servicios de transferencia electrónica de información (BLOOMBERG, VLEX, y DATUM).

Al considerar la partida de Servicios de gestión y apoyo (¢2.235,9 millones). Se ejecutó un 67,7%, del monto presupuestado para todo el año, lo cual representa en términos absolutos ¢1.513,8 millones. El 97,3% de este último monto corresponde al pago de los gastos administrativos al BCCR por los servicios brindados (¢1.473,1 millones).

La partida de actividades de capacitación tuvo una ejecución de un 96,9% (¢68,3 millones). Entre otros, se realizaron 44 cursos de capacitación de diferentes temas, se destinaron recursos al alquiler de equipo, sala y alimentación para algunos eventos de capacitación y fueron contratados instructores en temas de evaluación de gobierno corporativo, normativa de riesgo catastrófico, indicadores de alerta temprana y reaseguro, para capacitar a funcionarios de Sugese. En el caso de riesgo catastrófico y gobierno corporativo la capacitación incluyó a personal de las aseguradoras.

Sistema de control interno

A partir del primer Plan Estratégico quinquenal (período 2009 – 2013), se planteó la necesidad de implementar un Sistema de Gestión basado en buenas prácticas reconocidas internacionalmente y que, a su vez, permitiera cumplir con los lineamientos que le obliga la Ley General de Control Interno, Ley N° 8292.

La Sugese inició en el 2009 con la documentación de los procesos de la Institución con miras de establecer un Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Además, se planteó el reto de realizar las acciones necesarias para que la Institución fuera certificada bajo la norma ISO INTE 9001:2008, norma internacional que evalúa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y a la organización.

Como resultado del proceso de certificación la Sugese fue certificada por parte del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), el 24 de mayo de 2013 bajo el “Registro de Empresa” número RE – 007/02/2013, como entidad reguladora del mercado asegurador para autorizar, regular y supervisar a las personas físicas o jurídicas que intervienen en la actividad aseguradora, así como brindar atención al consumidor de seguros y desarrollar acciones de comunicación al mercado.

Durante el período de autoevaluación 2014, el ente certificador realizó la Auditoría de Seguimiento II del SGC y concluyó que *“se percibe un Sistema que muestra un buen nivel de eficacia encontrándose alineado al Propósito y Objetivos de la Organización”*⁶. De la evaluación se detectaron cuatro no conformidades de carácter menor y se planteó el plan de mejora correspondiente, por lo que la Comisión de Certificación decidió mantener el certificado.

Dado que el período de validez del certificado recibido en el 2013 fue por tres años, en setiembre del 2015, la Superintendencia se sometió a la auditoría de recertificación. En el informe del Comité Certificador se concluye que, *“se evidencia un Sistema de Gestión con un buen nivel de maduración a pesar de su juventud. Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia y*

⁶ Informe de Auditoría, EXP-010/2011/IRE No. De INFORME: 03, INTECO, 2014-11-20 y 21.

con un diseño que permite dar cumplimiento con los requisitos aplicables, lograr sus objetivos y la eficacia de los procesos”⁷. De la evaluación no se encontraron no conformidades, por lo cual INTECO extendió la certificación por tres años más.

En la Auditoría de Seguimiento I de 2016, se concluyó lo siguiente:

- “- El Sistema de Gestión evidencia conformidad con los requisitos que le son aplicables tanto normativos como legales y contractuales.
- El Sistema de Gestión se demuestra eficaz para asegurar el cumplimiento de los objetivos que se han especificado.
- La organización mantiene un programa de auditorías que asegura la realización de ciclos completos y que ha sido objeto de seguimiento y verificación de cumplimiento.”⁸

Como resultado de la evaluación se generaron oportunidades de mejora y se definieron planes de acción que permitan su implementación. Nuevamente la Comisión de Certificación de INTECO decide mantener el certificado.

La Sugese tiene como objetivo mantener el SGC certificado bajo la norma ISO 9001, por lo que realiza permanentemente las acciones de planificación, ejecución, verificación y actuación que mantengan al SGC vigente y actualizado, en beneficio de mantener un sistema de control interno robusto y efectivo.

En el año 2015 fue liberada una nueva versión Norma ISO 9001, la cual incorpora nuevos elementos de forma y de fondo, por lo que la SUGESE a inicios del 2017 definió un plan para realizar la transición del SGC a la versión actualizada de la norma, con el fin de recertificar el Sistema en el 2018.

Del diagnóstico del SGC para dimensionar su apego a la versión 2015 de la Norma, no se identificaron incumplimientos totales, sin embargo, se identificaron 14 “debes” con

⁷ Informe de Auditoría, EXP-010/2011/IRE No. De INFORME: 04, INTECO, 2015-SET-30 y 2015 OCT -01 y 2.

⁸ Informe de Auditoría, EXP-010/2011/IRE No. De INFORME: 05, INTECO, 2016-12-12 y 13.

incumplimientos parciales, del total de 129. A partir del diagnóstico se definió un plan de atención para adecuar el Sistema para cumplir en su totalidad los “*debes*” con incumplimiento parcial.

El diagnóstico no arrojó la necesidad de hacer cambios profundos en el SGC pues, los nuevos temas de la Norma, tales como la gestión de riesgos y el contexto de la organización, ya habían sido incorporados al Sistema como parte de los lineamientos definidos por la Ley de Control Interno.

Las decisiones tomadas por la Dirección en el 2017, apegadas al Plan de Transición definido y la implementación de las mismas, permitieron que el SGC, y por ende al Sistema de Control Interno, quedara acorde con la evolución de las buenas prácticas de reconocimiento internacional para los sistemas de gestión.

En noviembre del 2017 el ente auditor realizó la Auditoría de Seguimiento II y la Auditoría de Transición a la versión 2015 de la norma, en la cual se detectan algunas oportunidades de mejora y un incumplimiento. Sobre este último, en diciembre del 2017 se envió al ente certificador el plan de acción correspondiente, el cual fue aceptado por el Comité de Certificaciones.

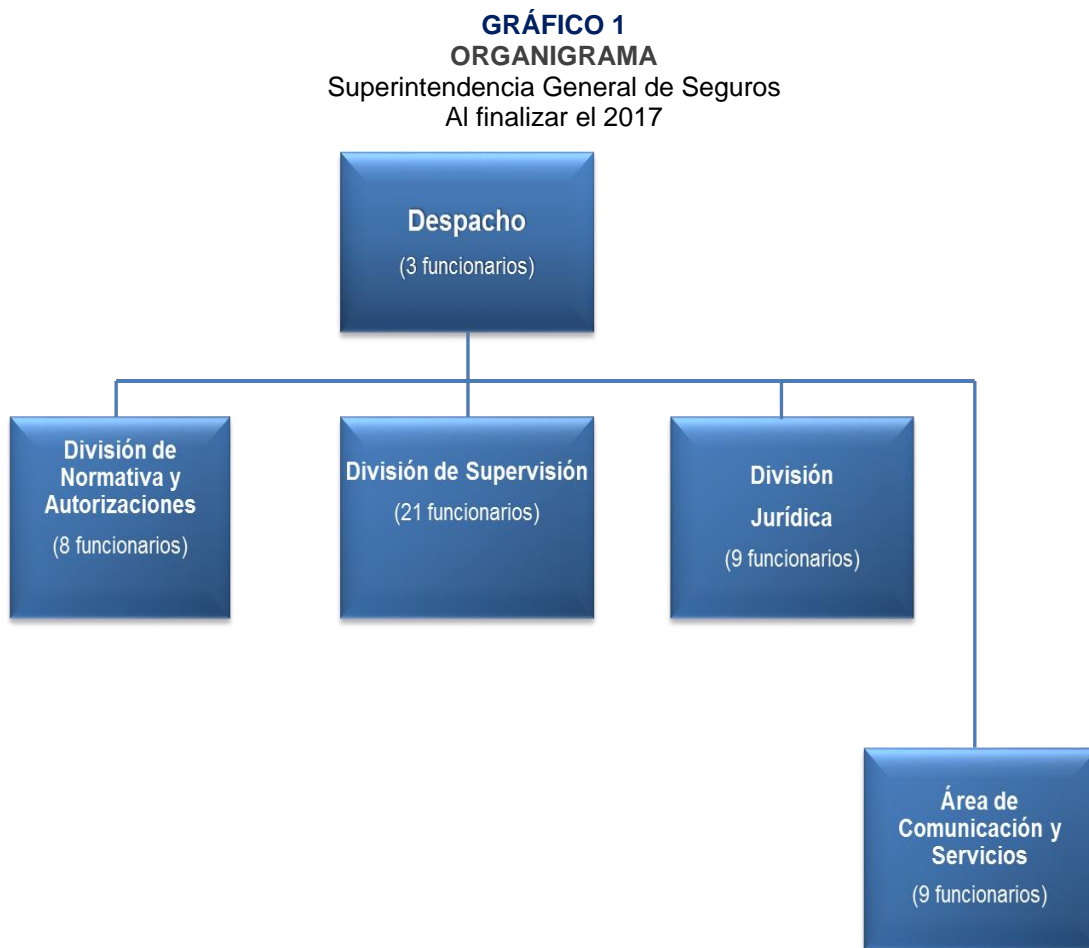
Finalmente, la Superintendencia participó en la V Edición del Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública 2016 como un ejercicio adicional de evaluación externa del sistema de gestión de calidad. En esta oportunidad la Sugese fue galardonada con el Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública Categoría Plata (máximo galardón entregado en esa oportunidad). Este premio, promovido por el Ministerio de Planificación y Política Económica y la Dirección General del Servicio Civil, tiene como objetivo estimular la adopción de prácticas de excelencia en el sector público que permitan un mejoramiento continuo conforme al Modelo de Excelencia en la Gestión. El premio evaluó a la organización en siete criterios: liderazgo, planificación estratégica, orientación a la ciudadanía, medición, análisis y gestión del conocimiento, orientación hacia el talento humano, gestión de procesos y resultados.

Tercera Parte

Organización

1. Organigrama

El gráfico 1 presenta la estructura organizacional de la Superintendencia al finalizar el 2017. Al respecto debe indicarse que el organigrama de la Sugese, según las diferentes áreas funcionales o dependencias, se ha mantenido desde su fundación, lo que ha variado es la cantidad de plazas asignadas a cada dependencia, según se explica en la Tabla 4.



2. Descripción de las diferentes áreas de trabajo

A continuación se presenta una breve descripción de los objetivos 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 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, contribuye con 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. Además, tiene a cargo la formulación de planes y presupuestos institucionales, así como su ejecución, seguimiento y evaluación.

3. Plazas por tipo de puesto

En la tabla 4 se indican los recursos humanos con que cuenta la Sugese, donde se detalla la composición por actividad ocupacional de las plazas, además del salario promedio mensual de éstas, al 31 de diciembre de cada año. Adicionalmente, se describen las plazas vacantes a esa fecha.

TABLA 4
Superintendencia General de Seguros
Recursos Humanos
 Al 31 de diciembre de cada año

| Actividad Ocupacional | Año 2014 | | | Año 2015 | | | Año 2016 | | | Año 2017 | | |
|---|-----------------|-----------------|--------------------------|-----------------|-----------------|--------------------------|-----------------|-----------------|--------------------------|-----------------|-----------------|--------------------------|
| | Plazas ocupadas | Plazas vacantes | Salario promedio mensual | Plazas ocupadas | Plazas vacantes | Salario promedio mensual | Plazas ocupadas | Plazas vacantes | Salario promedio mensual | Plazas ocupadas | Plazas vacantes | Salario promedio mensual |
| TOTAL | 40 | 1 | | 42 | - | | 41 | 4 | | 42 | 8 | |
| <u>Despacho</u> | | | | | | | | | | | | |
| Superintendente | 1 | | 7.125.500 | 1 | | 9.541.571 | 1 | | 9.541.571 | 1 | | 9.541.571 |
| Intendente | 1 | | 5.248.250 | 1 | | 7.027.783 | | 1 | 7.027.783 | | 1 | 7.027.783 |
| Profesional Gestión Bancaria 3 | 1 | | 1.542.558 | 1 | | 1.614.141 | 1 | | 1.614.141 | 1 | | 1.660.747 |
| <u>División Normativa y Autorizaciones</u> | | | | | | | | | | | | |
| Director de División | 1 | | 4.266.297,00 | 1 | | 4.704.020,00 | 1 | | 4.704.020 | 1 | | 5.548.261 |
| Ejecutivo de área | 1 | | 1.932.168,00 | 1 | | 1.991.678,00 | 1 | | 1.991.678 | 2 | | 2.049.213 |
| Profesional Gestión Bancaria 3 | 5 | | 1.542.558,00 | 6 | | 1.614.141,00 | 6 | | 1.614.141 | 5 | | 1.660.747 |
| <u>División de Supervisión</u> | | | | | | | | | | | | |
| Director de División | 1 | | 4.266.297,00 | 1 | | 4.704.020,00 | 1 | | 4.704.020 | 1 | | 5.548.261 |
| Líder de supervisión | 0 | | 0,00 | 0 | | 0,00 | 0 | | 0 | | 1 | 3.765.139 |
| Supervisor Principal | 3 | | 1.932.168,00 | 3 | | 1.991.678,00 | 3 | | 1.991.678 | 3 | 1 | 2.049.213 |
| Supervisor 2 | 7 | | 1.542.558,00 | 7 | | 1.614.141,00 | 10 | 1 | 1.614.141 | 11 | 3 | 1.660.747 |
| Supervisor TI | 1 | | 1.542.558,00 | 1 | | 1.614.141,00 | 1 | | 1.614.141 | 1 | | 1.660.747 |

Continúa...

| Actividad Ocupacional | Año 2014 | | | Año 2015 | | | Año 2016 | | | Año 2017 | | |
|---|-----------------|-----------------|--------------------------|-----------------|-----------------|--------------------------|-----------------|-----------------|--------------------------|-----------------|-----------------|--------------------------|
| | Plazas ocupadas | Plazas vacantes | Salario promedio mensual | Plazas ocupadas | Plazas vacantes | Salario promedio mensual | Plazas ocupadas | Plazas vacantes | Salario promedio mensual | Plazas ocupadas | Plazas vacantes | Salario promedio mensual |
| <u>División Jurídica</u> | - | - | | - | - | | | | | | | |
| Director de División | 1 | | 4.266.297,00 | 1 | | 4.704.020,00 | 1 | | 4.704.020 | 1 | | 5.548.261 |
| Profesional Gestión Bancaria 4 | 2 | | 1.932.168,00 | 2 | | 1.991.678,00 | 2 | | 1.991.678 | 2 | | 2.049.213 |
| Profesional Gestión Bancaria 3 | 5 | 1 | 1.542.558,00 | 6 | | 1.614.141,00 | 5 | | 1.614.141 | 5 | | 1.660.747 |
| Profesional Gestión Bancaria 2 | 1 | | 1.277.692,00 | 1 | | 1.317.043,00 | 1 | | 1.317.043 | 1 | | 1.660.747 |
| <u>Área Comunicación y Servicios</u> | | | | | | | | | | | | |
| Profesional Gestión Bancaria 4 | 1 | | 1.932.168,00 | 1 | | 1.991.678,00 | 1 | | 1.991.678 | 1 | | 2.049.213 |
| Profesional Gestión Bancaria 3 | 2 | | 1.542.558,00 | 2 | | 1.614.141,00 | 2 | | 1.614.141 | 2 | | 1.660.747 |
| Técnico Servicios Institucionales 2 | 1 | | 727.649,00 | 1 | | 750.061,00 | 1 | | 750,061 | 1 | | 753.526 |
| Asistente Servicios Institucionales 2 | 2 | | 521.183,00 | 2 | | 537.234,00 | 3 | 1 | 537,234 | 3 | 1 | 609.089 |
| Asistente Servicios Institucionales 1 | 2 | | 458.098,00 | 2 | | 497.181,00 | | 1 | 497,181 | | 1 | 499.478 |
| Asistente Servicios Generales | 1 | | 458.098,00 | 1 | | 497.181,00 | 0 | | 0 | 0 | | 0 |

Cuarta Parte

Compromisos

1. Créditos asumidos

No aplica para la Sugese.

2. Modificaciones salariales acordadas

La Sugese está sometida a la Política Salarial del BCCR; por esta razón, para el periodo 2014 - 2017, la Superintendencia a solicitud del BCCR ha realizado las siguientes modificaciones presupuestarias:

- a. Año 2014: Modificación Interna #1; Atender el ajuste presupuestario requerido para el pago del aumento salarial de 2014, aprobado por la Junta Directiva del BCCR mediante acta de la sesión 5631-2014, celebrada el 22 de enero de 2014. Corresponde, por tanto, a una reclasificación de recursos entre las sub-cuentas de la partida de remuneraciones del presupuesto por un monto de ¢917.977,59.
- b. Año 2016: modificación presupuestaria #2, con el objetivo de cumplir con lo señalado en las Políticas sobre Gestión Presupuestaria, y de conformidad con la política salarial del BCCR que indica lo siguiente: *“5.3. Si existiera sobrante entre lo aprovisionado para el pago de incrementos salariales y el porcentaje real de incremento salarial, una vez definido el incremento para el año, también deberá congelarse, para lo cual la División Administrativa realizará los cálculos pertinentes y comunicará a la División Gestión y Desarrollo el trámite de modificación”*. Por esta razón, en dicha modificación se trasladó, a la partida presupuestaria 9 02 01 Sumas libres sin asignación presupuestaria, un monto de ¢141,509,322.66, lo cual fue aprobado por el Conassif mediante el artículo 9, del acta de la sesión 1299-2016, celebrada el 29 de noviembre de 2016.
- c. Año 2017: modificación interna #2, con el fin de dotar de contenido presupuestario la partida de ajuste salarial de mercado del centro de costo de la División de Planificación y Autorizaciones y sus respectivas cargas sociales, para cumplir oportunamente con el pago

del aumento salarial de 2017, aprobado por la Junta Directiva mediante artículo 8 del acta de la sesión 5754-2017, celebrada el 25 de enero de 2017.

3. Procesos de contratación iniciados y adjudicados

En la siguiente tabla se presentan las principales contrataciones iniciadas y adjudicadas para cada año:

TABLA 5
Superintendencia General de Seguros
Contrataciones Iniciadas y adjudicadas
Cifras en Colones

| Cuenta | Nombre | Artículo | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------|--|--|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 1 01 01 | Alquiler de edificio | Alquiler de oficinas en edificio Torre del Este piso 7 y 8. | 96.519.430,66 | 98.463.815,86 | 110.819.229,90 | 115.675.782,32 |
| 1 03 01 | Información medios escritos | Campaña informativa | 24.222.146,00 | 34.999.895,79 | 40.922.078,27 | 40.088.324,51 |
| 1 04 04 | Servicios en ciencias Económicas y Sociales | Supervisión basada en riesgo | 54.557.531,52 | 53.599.666,54 | 55.569.220,71 | 0,00 |
| | | Encuesta Nacional | 4.617.000,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | Estudio de mercado | 0,00 | 5.950.000,00 | 13.200.000,00 | 14.000.000,00 |
| | | Certificación ISO 9001 | 1.624.500,00 | 2.270.310,00 | 2.012.472,00 | 2.622.138,00 |
| | | Medición de campaña publicitaria | 0,00 | 0,00 | 5.550.000,00 | 7.500.000,00 |
| | | Pruebas de competencia | 1.090.360,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | Tratamiento de reservas y requerimiento de capital del seguro de caución | 0,00 | 15.765.489,36 | 0,00 | 0,00 |
| | | Mercado Social | 14.420.000,00 | 14.420.000,00 | 14.802.222,20 | 16.550.000,00 |
| | | Gastos Administrativos | 1.666.777.160,00 | 2.007.827.725,00 | 2.013.544.646,23 | 1.473.177.830,00 |
| 1 04 99 | Otros servicios de gestión y apoyo | Servicios de traducción simultánea | 8.307.878,70 | 6.616.675,00 | 9.512.070,00 | 3.006.237,00 |
| 1 07 01 03 | Contratación de instructores y de personal de apoyo | Contratación de instructores | 15.749.197,96 | 6.313.156,33 | 7.274.510,55 | 36.172.002,44 |
| 1 08 08 | Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas | Mantenimiento UPS | 0,00 | 787.980,96 | 1.477.282,89 | 0,00 |
| | | Licencias Software Actuarial | 0,00 | 0,00 | 4.706.412,79 | 4.810.064,20 |

| Cuenta | Nombre | Artículo | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------|---|---|--------------|---------------|------------|--------------|
| 5 01 03 | Equipo de comunicación | Radio de comunicación | 146.900,00 | 6.359.295,43 | 0,00 | 0,00 |
| 5 01 04 | Equipo y mobiliario de oficina | Silla ergonómica (10) y Grabadora de mano | 1.042.961,75 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 5 01 05 | Equipo y programas de computo | Licencia de Photo Shop | 168.503,60 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | Actualización de las licencias de Adobe Writer (4) | 595.848,51 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | InFocus LiteShow III | 176.442,50 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 5 01 06 | Equipo sanitario, laboratorio e investigación | Carro para paro | 878.000,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | Camilla desplegable | 88.000,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | Armario Metálico medicamentos y suministros (consultorio) | 0,00 | 0,00 | 155.036,00 | 0,00 |
| | | Lámpara cuello ganso | 0,00 | 0,00 | 488.000,00 | 0,00 |
| | | Balanza | 0,00 | 0,00 | 237.300,00 | 0,00 |
| | | Mesa auxiliar de metal | 0,00 | 0,00 | 240.690,00 | 0,00 |
| | | Desfibrilador Reanibex Automático (DEA) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1.190.000,00 |
| 5 01 07 | Equipo y mobiliario deportivo, educacional y recreativo | Libro de Doctrina de Seguros | 260.000,00 | 405.000,00 | 0,00 | 0,00 |
| 5 01 99 | Maquinaria y equipo diverso | 3 Extintor CO2 | 278.558,32 | 310.000,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | Cargador de baterías de radio de comunicación | 0,00 | 0,00 | 135.600,00 | 0,00 |
| | | Refrigeradora | 0,00 | 0,00 | 113.361,60 | 0,00 |
| | | Extractor electrico | 0,00 | 0,00 | 103.810,84 | 0,00 |
| | | Dispensador de agua | 0,00 | 0,00 | 548.000,00 | 0,00 |
| 5 99 03 | Bienes intangibles | Licencias de software actuarial | 0,00 | 16.921.244,74 | 0,00 | 0,00 |
| | | Licencia Softwate Addactis Workflow | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 4.795.129,50 |

4. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas

En la tabla 6 se presentan los procesos o demandas judiciales que la Sugese mantenía abiertos al finalizar cada uno de los años del período comprendido entre 2014 y 2017.

TABLA 6
 Superintendencia General de Seguros
Procesos o demandas Judiciales
 2014-2017

| N° de expediente | Descripción de la demanda | Estado de la demanda | Estimación del costo de demanda |
|---------------------|---|--|---------------------------------|
| 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>El 28 de febrero de 2017 cuatro de los agentes que figuran como actores, presentaron una solicitud de desistimiento de la acción originalmente interpuesta.</p> <p>Mediante resolución 652-2017 de las 14:35 del veintiuno de marzo de 2017 (notificada el 31 de marzo de 2017), el tribunal dio por desistida la demanda, por parte de esos agentes, sin condenarlos en costas.</p> <p>El 6 de abril de 2017 la Superintendencia presentó recurso de revocatoria contra dicha resolución, exigiendo la condena en costas de los agentes que desistieron de la demanda.</p> <p>Mediante la resolución de las catorce horas con veinticinco minutos del veinte de setiembre de 2017, se resuelve el recurso de revocatoria presentando por la SUGESE en contra de la resolución 652-2017; en esta resolución se acoge el recurso presentado y se condena a costas a los agentes que desistieron.</p> | Inestimable |

| N° de expediente | Descripción de la demanda | Estado de la demanda | Estimación del costo de demanda |
|------------------------------|--|---|---------------------------------|
| 14-011334-2017-CO | <p>Partes: Rodolfo Jiménez Morales contra Superintendencia General de Seguros</p> <p>Proceso: Recurso de amparo</p> | <p>Por medio de la Resolución N° 2014013853 de las 9 hrs 05 minutos del veintidós de agosto de 2014, se declara sin lugar el Recurso presentado.</p> | <p>€0</p> |
| 14-012633-007-2014-CO | <p>Partes: German Castro Ugalde contra Superintendencia General de Seguros</p> <p>Proceso: Recurso de amparo</p> | <p>Por medio de la Resolución 2014014406 de las 8 hrs 30 minutos del 29 de agosto de 2014, se declara sin lugar el recurso de amparo interpuesto.</p> | <p>€0</p> |
| 14-017655-0007-CO | <p>Partes: Mauricio Gerardo Pacheco Zumbado, PGR, INS y SUGESE</p> <p>Proceso: Acción de Inconstitucionalidad contra artículo 76 inciso f) de Ley de Tránsito.</p> | <p>Resolución o2016002707 de las nueve horas cinco minutos del veinticuatro de febrero de dos mil dieciséis.</p> <p>Se declara sin lugar la Acción de Inconstitucionalidad</p> | <p>€0</p> |
| 15-003110-0007-CO | <p>Partes: Miguel Ángel Alvarado Gomez vs SUGESE</p> <p>Proceso: Recurso de amparo por que no se le otorgó un seguro vinculado a un crédito.</p> | <p>Resolución número 2015-010515 de la Sala Constitucional, del 17 de julio de 2015. Notificada el día 22 de julio de 2015.</p> <p>Se declara parcialmente con lugar el recurso, sólo contra la CCSS, de manera que debe garantizar el crédito hipotecario por un medio diferente al saldo deudor; igualmente se le condena al pago de daños y perjuicios a la CCSS.</p> | <p>€0</p> |

| 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. La intención del proceso es solicitar un peritaje por medio del juzgado para corroborar la imperiosidad de aumentar el monto de alquiler del edificio ocupado por la Sugese</p> | <p>Mediante sentencia de primera instancia N-113-2017 de las catorce horas y cincuenta minutos del quince de junio de 2017, Juzgado declara sin lugar la demanda, condenando al pago de ambas costas a la parte actora.</p> <p>Ante esto, parte actora presenta recurso de apelación con nulidad concomitante el día 20 de junio de 2017.</p> <p>Mediante resolución de las 13:27 hrs. del 25 de enero de 2018, el Juzgado Civil del II Circuito Judicial de San José, declaró sin lugar el recurso de apelación interpuesto por la parte actora.</p> | \$98,416.00 |
| 16-000004-1220-PE | <p>Partes: SUGESE contra Rubén Enrique Galeano Torres</p> <p>Proceso: Denuncia de Estafa</p> | <p>DESESTIMACIÓN DE CAUSA. Mediante resolución de las 15 horas 10 minutos del 16 de setiembre de 2016 la fiscalía del Juzgado Penal del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, Pérez Zeledón informa a la Superintendencia de la desestimación de la causa penal por insuficiencia probatoria.</p> | ¢0 |
| 16-002354-0173-LA-3 | <p>PARTES: Sugese contra Gustavo Enrique Solís Vega</p> <p>Proceso Ordinario de Cobro de Preaviso. -El proceso pretende cobrar al señor Solís el monto del preaviso que quedó pendiente al momento de su salida de la Superintendencia.</p> | <p>SENTENCIA N° 1585-2017 de las 10hrs del 05-06-2017 declara con lugar la demanda a favor de la Superintendencia.</p> <p>Se gestionó el embargo del salario del demandado para el cobro de las sumas adeudadas.</p> | ¢1,398,921.91 más intereses y costas |

| N° de expediente | Descripción de la demanda | Estado de la demanda | Estimación del costo de demanda |
|---------------------------|---|---|--|
| 16-002550-1027-CA | <p>PARTES: Andrea Milgram Zonzinski contra Sugese y Pan American Life Insurance de Costa Rica, S.A. 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>La Resolución de las 09:40 del 03 de agosto de 2017 el Tribunal Contencioso y Civil de Hacienda se declara incompetente en razón de la materia.</p> <p>El 11 de agosto de 2017 la SUGESE presenta escrito (SGS-R-2039-2017) de inconformidad con la resolución de incompetencia, la cual está pendiente de resolución.</p> | \$300,000.00 |
| 17-011730-1027-CA | <p>PARTES: Anna Gianninna Mazzella Di Bosco Rossel versus el Banco Central de Costa Rica y la Superintendencia General de Seguros.</p> <p>Medida cautelar provisionalísima en el Tribunal Contencioso Administrativo, contra la resolución SGS-R-2081-2017 de las 11 horas del 13 de noviembre de 2017, con la cual se resolvió el despido sin responsabilidad patronal de la accionante.</p> | <p>Mediante escrito SGS-R-2093-2017 el 11 de diciembre de 2017 se contestó la audiencia que en torno a la medida cautelar provisionalísima, le ofreciera a la Superintendencia el Tribunal. Se está a la espera de fecha para la audiencia respectiva.</p> | <p>A la fecha de este informe no se ha presentado ni estimado la demanda</p> |
| 17-0111594-0007-CO | <p>Partes: Edgar André Trejos Barris contra Superintendencia General de Seguros</p> <p>Proceso: Recurso de amparo por no entrega de información (Derecho de petición)</p> | <p>Por medio de la Resolución 2017013401 de las 9 hrs 15 minutos del 25 de agosto de 2017, se declara con lugar el recurso de amparo interpuesto.</p> | <p>Inestimable. Hasta que vaya a ejecución.</p> |

5. Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos

La tabla 7 muestra el detalle de los viajes al exterior realizados por los puestos gerenciales de la Institución en el periodo 2014-2017.

TABLA 7
Superintendencia General de Seguros
Viajes al Exterior de Puestos Gerenciales
 Años 2014 – 2017

| Nombre del funcionario | Cargo del funcionario | Destino | Objetivo de la participación |
|--------------------------|--|----------------|--|
| 2014 | | | |
| Tomas Soley Perez | Superintendente | Paraguay | Participación <i>XXV Asamblea Anual de ASSAL, XV Conferencia sobre Regulación y Supervisión de Seguros y Seminario de Capacitación IAIS-ASSAL</i> |
| Celia González Haug | Directora División de Normativa y autorizaciones | | |
| German Rodríguez Aguilar | Director Asesoría Jurídica | | |
| Silvia Canales Coto | Intendente | Francia | Participación en la reunión del Comité de Seguros y Pensiones Privadas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) |
| German Rodríguez Aguilar | Director Asesoría Jurídica | Chile | <i>XXV Asamblea Anual de ASSAL, XV Conferencia sobre Regulación y Supervisión de Seguros y Seminario de Capacitación IAIS-ASSAL,</i> |
| Tomas Soley Perez | Superintendente | Panamá | Participación a la "apertura del Seminario Regional sobre Capacitación de Supervisores de Seguros de Latinoamérica ASSAL-IAIS" |
| 2015 | | | |
| Patricia Vargas Castillo | Directora División de Supervisión | Canadá | Participación en el "Balance the Needs for supervisory intensity and proportionality" |
| 2016 | | | |
| Tomas Soley Perez | Superintendente | Brasil | Participación <i>xxvii</i> asamblea anual de ASSAL, XVII conferencia sobre regulación y Supervisión de seguros. |
| Celia González Haug | Directora División de Normativa y autorizaciones | | |
| Tomas Soley Perez | Superintendente | Estados Unidos | Participación en la Conferencia "Insurance Supervision in the Américas". |
| Tomas Soley Perez | Superintendente | Paraguay | Participación en las reuniones del Comité de la IAIS y en la <i>XXIII Conferencia Anual de la IAIS, a realizarse en Asunción Paraguay</i> |
| Tomas Soley Perez | Superintendente | Francia | Participación en la sesión del Comité de Gobierno Corporativo (<i>Corporate Governance Committee</i>), organizada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). |
| German Rodríguez Aguilar | Director Asesoría Jurídica | | |
| Patricia Vargas Castillo | Directora División de Supervisión | Estados Unidos | Participación en el Colegio de Supervisores Pan-American y visita a la casa matriz de Pan-American Insurance. |
| Patricia Vargas Castillo | Directora División de Supervisión | Canadá | Participación "Core Curriculum for Certificate Course for Financial Supervisor. |

| Nombre del funcionario | Cargo del funcionario | Destino | Objetivo de la participación |
|--------------------------|--|---------|--|
| 2017 | | | |
| Tomas Soley Perez | Superintendente | Chile | Participación XXVIII Asamblea Anual de ASSAL, XVIII Conferencia sobre Regulación y Supervisión de Seguros, y visita a la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile. |
| Tomas Soley Perez | Superintendente | Francia | Participación en la reunión del comité de Seguros y Pensiones de OECD, |
| Patricia Vargas Castillo | Directora División de Supervisión | | |
| German Rodríguez Aguilar | Director Asesoría Jurídica | Panamá | Realizar reuniones de trabajo con funcionarios de la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá |
| German Rodríguez Aguilar | Director Asesoría Jurídica | | |
| German Rodríguez Aguilar | Director Asesoría Jurídica | Francia | Participación en la reunión del comité de Seguros y Pensiones de OECD. |
| Celia González Haug | Directora División de Normativa y autorizaciones | España | Participación en la reunión seminario, organizada por la por la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL) y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), sobre seguros catastróficos, agrarios y obligatorio de automóviles |

Quinta Parte

Cumplimiento de metas

1. 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”. La meta establecida para el año 2018 es alcanzar un 100% de aplicación de la supervisión basada en riesgo (SBR) a las entidades supervisadas por Sugese.

Al finalizar el 2016 se concluyó el proyecto estratégico “Modelo de Evaluación de las Entidades Aseguradoras”. La regulación necesaria para su implementación quedó aprobada en firme en el primer semestre del 2017. Dicho proyecto permitió atender la meta establecida en el PND para la Superintendencia. El cumplimiento de los objetivos del proyecto permitió en el 2017, la implementación de manera general del enfoque a todo el sector asegurador.

Los principales logros para el 2017, relacionado con la aplicación de SBR, fueron los siguientes:

- a. Entrada en vigencia del *Reglamento sobre el Gobierno Corporativo* para todo el sistema financiero, lo que apoya y da fundamento al enfoque de SBR. Sobre este tema la Superintendencia brindó en el 2017 capacitación al sector con el fin de facilitar la implementación de la nueva normativa.
- b. Aprobación y entrada en vigencia de la normativa relacionada con el enfoque de SBR, que facilita su implementación, estas normas son:
 - 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*
- c. Inicio de la implementación de la regulación que fundamenta el enfoque de supervisión basada en riesgos, mencionada en el punto anterior.
- d. Aprobación e implementación de los procedimientos de supervisión acordes con el nuevo enfoque y la normativa aprobada.
- e. Evaluación de todas las entidades de supervisión bajo el enfoque SBR y aprobación de dichas evaluaciones por el Panel de Calificación de la Superintendencia.
- f. Formulación de la planificación de supervisión bajo el nuevo enfoque, incluido el programa de visitas que permitirá profundizar y complementar las evaluaciones aprobadas a partir de las primeras matrices de riesgo elaboradas.
- g. Implementación del programa de visitas que permite profundizar y complementar las evaluaciones aprobadas a partir de las primeras matrices de riesgo elaboradas.
- h. Aprobación de plazas adicionales e inicio de la contratación de éstas, destinadas al área de supervisión, lo que permite avanzar en la implementación y profundización de la supervisión basada en riesgos.

El logro de la meta permitió a la Superintendencia mejorar el cumplimiento de los mejores estándares de supervisión vigentes, apegados a los principios dictados por organismos

internacionales. El enfoque SBR es preventivo, lo que permite anticipar situaciones de mal funcionamiento o inestabilidad micro y macro del sector, así como actuar de forma anticipada y proactiva. El nuevo enfoque de supervisión además fomenta una actitud más proactiva del supervisado en la construcción de una infraestructura de gobierno corporativo, gestión de riesgos y control interno más robusta. El enfoque de SBR y la normativa aprobada da mayor transparencia al supervisado sobre el actuar del supervisor y sobre sus expectativas.

Lo anterior permite a la Superintendencia cumplir sus objetivos y funciones de velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros. La meta definida en el indicador del PND alcanzó el 100% para el periodo 2015-2018⁹, según los parámetros de evaluación del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).

2. Plan Estratégico

El ejercicio estratégico de la Sugese consiste en la elaboración de planes quinquenales. A su vez, se revisa la planeación cada año. Mediante informes periódicos y reuniones de seguimiento mensuales y semestrales se verifica el avance de lo planeado. El último plan estratégico fue aprobado en junio de 2013, para el periodo 2014-2018.

El Plan Estratégico 2014-2018 establece como objetivos estratégicos para el desarrollo y consolidación del mercado de seguros, los siguientes:

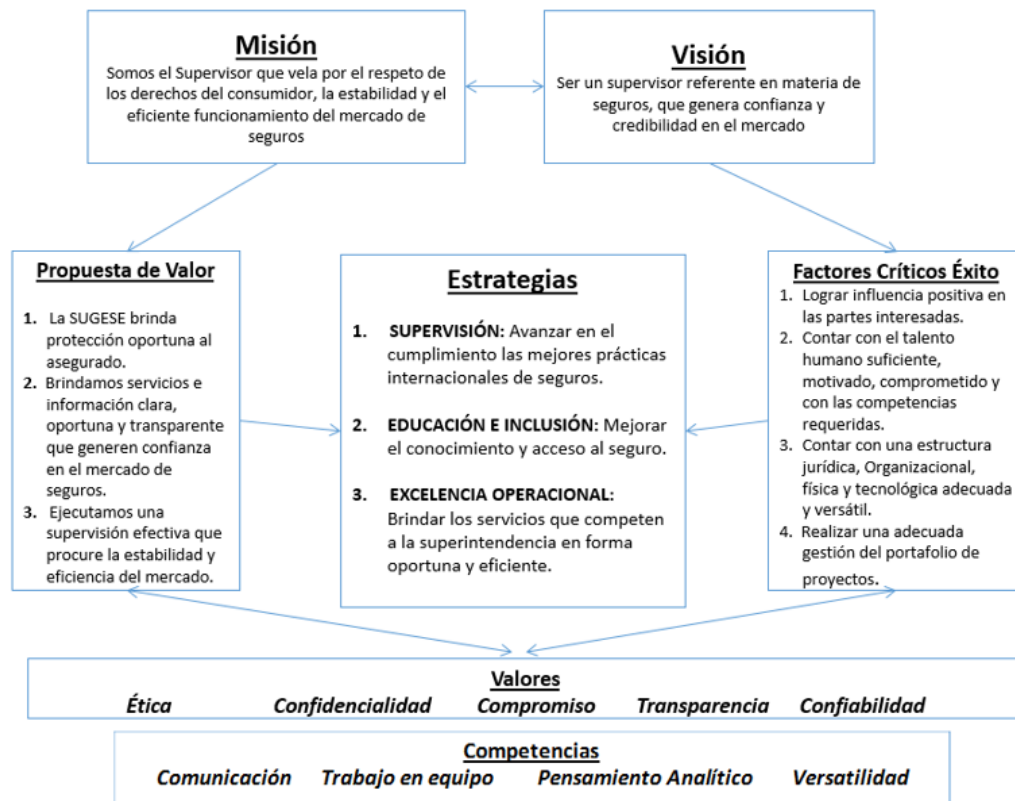
- a. **Supervisión:** avanzar en el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales de seguros.
- b. **Educación e inclusión:** mejorar el conocimiento y acceso al seguro.
- c. **Excelencia Operacional:** brindar los servicios que competen a la Superintendencia en forma oportuna y eficiente.

⁹ El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2015-2018 contempla metas anuales para todo el periodo, en particular se estableció como meta anual para 2017, alcanzar un 100% de aplicación de la Supervisión Basada en Riesgos (SBR) a las entidades supervisadas por la Sugese, lo cual fue logrado por la Superintendencia y por ende para todo el periodo de PND.

Cada objetivo estratégico tiene asociadas acciones estratégicas y proyectos para su logro. Así las cosas, el alcance de los objetivos estratégicos se encuentra en función del estado, etapa, cumplimiento de cronogramas y perspectivas de los proyectos que conforman del Portafolio Institucional de Proyectos.

El resumen de los diferentes elementos del Plan Estratégico 2014-2018, se presenta en el siguiente esquema:

GRÁFICO 2
Superintendencia General de Seguros
Plan Estratégico 2014-2018



Durante el mes de mayo de 2017, como es usual cada año, se realizó la revisión del plan Estratégico. Los resultados fueron insumo para la formulación del Plan Operativo Institucional

(POI) de 2018. El ejercicio de revisión permitió contar con un cuadro de mando integral actualizado para el resto de la vigencia del Plan Estratégico.

Al finalizar el 2017 estaban concluidos los siguientes proyectos formulados en el plan:

Sistema de Supervisión de Seguros: consiste en un sistema de información estadístico contable de la actividad aseguradora, que permite recibir, procesar y almacenar la información requerida a las entidades supervisadas y la generación en forma automatizada de informes, con el fin de cumplir con las obligaciones de supervisión y divulgación de información, contenidas en la *Ley Reguladora del Mercado de Seguros*. Asimismo, el proyecto genera el Sistema de Indicadores de Alerta Temprana (SIAT) para coadyuvar con las labores de supervisión y fiscalización.

Modelo de Evaluación de Riesgos de las Aseguradoras: se desarrolló la metodología de supervisión de la Sugese para las entidades de seguros bajo el enfoque de supervisión basada en riesgos (SBR). La iniciativa 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 una propuesta de organización de la Superintendencia. La ejecución de este proyecto ha permitido a la Sugese desarrollar un modelo de supervisión, apegado a los mejores estándares de supervisión vigentes, el cual aplica a las entidades aseguradoras a partir de 2017.

Los principales desarrollos normativos vinculados al proyecto 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 del 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: para establecer una provisión técnica y redefinir los requerimientos de capital para las coberturas de terremoto y erupción volcánica, considerando para ello las características del bien asegurado y su ubicación geográfica.

Adicionalmente, se concluyeron los siguientes proyectos ligados al objetivo estratégico de excelencia operacional y que, a la vez, forman parte del programa de Mejora Regulatoria promovido por el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC). Estos proyectos

simplificaron y automatizaron los trámites llevados a cabo por la Sugese, haciendo uso de su plataforma transaccional *Sugese en Línea*¹⁰:

- *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.
- *Servicio de Registro de Productos (SRP)*: servicio por el cual las compañías aseguradoras realizan el trámite de registro de sus productos.
- *Servicio de Disciplina del Mercado (SDM)*: automatización de la atención de quejas y reclamaciones 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, permite 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 Certificaciones y Constancias (SCC)*: el cual permite gestionar en línea, a los supervisados y cualquier otro interesado, las solicitudes de constancias y certificaciones de la información que consta en los registros públicos de la Superintendencia.

Adicionalmente, la Superintendencia se encuentra trabajando en los siguientes proyectos:

- *Inclusión y acceso al seguro de poblaciones*: proyecto que forma parte del objetivo de educación e inclusión, que busca cambios regulatorios con el objeto de crear condiciones para promover un mercado de seguros más inclusivo.

¹⁰ 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 que utilizan los servicios que brinda la SUGESE mediante este portal.

- *Servicio de atención de consultas:* forma parte del objetivo de “Excelencia Operacional” y del programa de Mejora Regulatoria del MEIC, el servicio permite simplificar y automatizar el trámite de atención de consultas y solicitudes de información en general, gestionadas ante la Superintendencia.
- *Expediente de supervisión:* también parte del objetivo de excelencia operacional, de la estrategia de mejora de procesos, cuyo objetivo es contar con un sistema para estructurar la documentación de todos los procesos de supervisión de las entidades aseguradoras.

Finalmente, se inició el proceso de planificación de los siguientes proyectos:

- *Reforma al Régimen de Solvencia:* cuyo propósito es desarrollar e implementar una propuesta de reforma integral al marco de adecuación de capital, para la adopción de un modelo tipo Solvencia II¹¹.
- *Estadísticas del Mercado de Seguros,* que incluye una redefinición de las estadísticas del mercado de seguros disponibles para el público y mejorar su contenido, acceso y divulgación, de conformidad con los mejores estándares sobre el tema, tanto los establecidos internacionalmente como a nivel local.

3. Plan Operativo

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

¹¹ Denominación que se le da a la Directiva de la Unión Europea para el mercado de seguros.

TABLA 8
Superintendencia General de Seguros
Indicadores Operativos

| ENUNCIADO | INTERPRETACION | INDICADORES OPERATIVOS (Institucionales y por meta) | BANDAS (PARÁMETROS) | | | | Año | | | |
|-------------|--|---|--------------------------|---------------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | | | E | MB | B | M | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| IEO | Porcentaje de trabajos programados que se realizaron, por meta e institucional | $\frac{\text{Trabajos planificados realizados} \times 100\%}{\text{Trabajos planificados}}$ | $\text{IEO} \geq 85\%$ | $80\% \leq \text{IEO} < 85\%$ | $75\% \leq \text{IEO} < 80\%$ | $\text{IEO} < 75\%$ | 92,5% | 97,0% | 89,9% | 82,5% |
| IETA | Porcentaje de trabajos realizados (programados y no programados) con respecto a los programados planificados | $\frac{\text{Q Trabajos realizados} \times 100\%}{\text{Q Trabajos planificados}}$ | $\text{IETA} \geq 100\%$ | $90\% \leq \text{IETA} < 100\%$ | $80\% \leq \text{IETA} < 90\%$ | $\text{IETA} < 80\%$ | 92,5% | 97,0% | 89,9% | 82,5% |
| IET | Desviación del porcentaje de realización del trabajo con respecto al programado. | Porcentaje de ejecución planificada del trabajo – Porcentaje de ejecución real del trabajo | $\text{IET} < 15\%$ | $15\% \leq \text{IET} < 25\%$ | $25\% \leq \text{IET} < 35\%$ | $\text{IET} < 35\%$ | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |

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 POI, por 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 del 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. Este sistema de indicadores se encuentra en revisión a efecto de mejorar su pertinencia y seguimiento.

En relación con el cumplimiento del POI durante el periodo 2014-2017 se tienen los siguientes resultados:

- **2014:** se realizaron 62,9 trabajos de los 68 inicialmente programados, para un nivel de eficacia 92,5%, catalogado como “Excelente”. Por otro lado, en lo que respecta al indicador del nivel total de trabajos realizados, que contempla los programados y los no programados, en relación a los trabajos planificados inicialmente, se obtiene indicador con un resultado de 92,5%, lo cual se cataloga como “Muy Bueno”.
- **2015:** se realizaron 62,11 trabajos de los 64 programados, para un nivel de eficacia de 97%, catalogado como “Excelente”. En lo que respecta al indicador del nivel total de trabajos realizados (programados y no programados), en relación a los trabajos planificados inicialmente, el resultado fue un 97%, lo cual se cataloga como “Muy Bueno”.
- **2016:** se realizaron 59,4 trabajos de los 66 inicialmente programados, para un nivel de eficacia de 89,9%, catalogado “Excelente”. El indicador del nivel total de trabajos realizados (programados y no programados), en relación a los trabajos planificados inicialmente, el resultado del indicador fue 89,9%, catalogado “Bueno”.
- **2017:** se realizaron 28,1 trabajos de los 34 inicialmente programados, para un nivel de eficacia de 82,5%, que se cataloga como “Bueno”. El indicador del nivel total de trabajos realizados (programados y no programados), en relación a los trabajos planificados inicialmente, se obtiene un resultado de 82,5%, lo cual se cataloga como “Bueno”.

Sexta Parte

Acceso a la información y transparencia

1. Estadísticas de las solicitudes de información pública recibidas

TABLA 9
 Superintendencia General de Seguros
Estadísticas de solicitudes de información pública por año(*)

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|------|------|------|------|
| Consultas atendidas por teléfono o medios electrónicos | 745 | 856 | 1256 | 1136 |
| Consultas jurídicas | 145 | 250 | 154 | 138 |
| Consultas técnicas | 110 | 114 | 120 | 205 |
| Recursos de amparo | 1 | 0 | 0 | 1 |

(*) No se tiene disponible el plazo de atención brindado. La Superintendencia tiene como meta la atención de consultas en plazo máximo de 20 días hábiles o según plazo solicitado.

En relación con el resultado de los procesos de recursos de amparo, el detalle se observa en la siguiente tabla:

TABLA 10
Superintendencia General de Seguros
Recursos de amparo sobre cumplimiento del derecho de acceso a información pública

| N° de expediente | Descripción de la demanda | Estado de la demanda | Estimación del costo de demanda |
|------------------------------|--|---|---|
| 14-012633-007-2014-CO | <p>Partes: German Castro Ugalde contra Superintendencia General de Seguros</p> <p>Proceso: Recurso de amparo por aparente falta de respuesta a una consulta.</p> | <p>Por medio de la Resolución 2014014406 de las 8 hrs 30 minutos del 29 de agosto de 2014, se declara sin lugar el recurso de amparo interpuesto.</p> | <p>€0</p> |
| 17-0111594-0007-CO | <p>Partes: Edgar André Trejos Barris contra Superintendencia General de Seguros</p> <p>Proceso: Recurso de amparo por no entrega de información de requisitos para una certificación (Derecho de petición)</p> | <p>Por medio de la Resolución 2017013401 de las 9 hrs 15 minutos del 25 de agosto de 2017, se declara con lugar el recurso de amparo interpuesto.</p> <p>Valga aclarar que en este caso la respuesta se dio vía telefónica; sin embargo, esto no se pudo acreditar, razón por la cual se declaró con lugar el recurso.</p> | <p>Inestimable. Hasta que vaya a ejecución.</p> |

2. Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.

En la siguiente tabla se presenta el total de funcionarios de Sugese capacitados en el periodo 2014-2017 y el número promedio de capacitaciones que recibió cada uno en cada año.

TABLA 11
Superintendencia General de Seguros
Funcionarios capacitados en el periodo

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|------|------|------|------|
| Número de funcionarios capacitados | 36 | 44 | 43 | 41 |
| Capacitaciones promedio por funcionario por año | 3 | 4 | 4 | 4 |

Por otro lado, dada la automatización que se llevado a cabo Sugese de sus trámites al implementar el uso de la plataforma transaccional *Sugese en Línea*, disponiendo diferentes servicios para los usuarios, en especial las entidades supervisadas. Para cada uno de los servicios que se dispone en la plataforma mencionada la Sugese a brinda capacitación a los usuarios, tanto de la normativa que regula el servicio como del uso de la aplicación relacionada con cada trámite. La capacitación en servicios se actualmente es una actividad regular y se programan una determinada cantidad de éstos en el año.

TABLA 12
Superintendencia General de Seguros
Usuarios capacitados en el periodo 2014-2017

| Servicio ¹² | Número de cursos | Número de Personas Certificadas |
|---|------------------|---------------------------------|
| Registro de Intermediarios Personas Físicas (RIF) | 9 | 162 |
| Registro de Productos de Seguros (RPS) | 6 | 93 |
| Ejecución Estudios y Seguimiento (EES) | 5 | 85 |
| Administración Esquemas de Seguridad (AES) y Registro de Roles (RR) | 18 | 232 |
| Servicio de Conducta de Mercado (CMS) | 2 | 36 |
| Total | 40 | 608 |

¹² Los servicios se explican en la sección del Plan Estratégico, pagina 35.

3. Indicación de cantidad y características de procedimientos administrativos, disciplinarios y sus resultados vinculados con el acceso a la información pública, cuando estos se encuentren concluidos.

TABLA 13
Superintendencia General de Seguros
Procedimientos administrativos

| EXPEDIENTE | INVESTIGADO | TEMA | ESTADO ACTUAL |
|--|--|---|--|
| PA-SGS-002-2011. Procedimiento Administrador Sancionador. | Seguros del Magisterio, S.A. y Carvajal & Colegiados Contadores Públicos Autorizados, S.A. | Seguros del Magisterio, S. A.: violación al artículo 25 inciso t) de la Ley 8653, al no remitir a esta Superintendencia y no publicar la información completa y correcta que se requiera para el público. Despacho Carvajal & Colegiados Contadores Públicos Autorizados S. A.: violación al artículo 27 literal c) de la Ley 8653, por no realizar la auditoría externa de los estados financieros anuales de Seguros del Magisterio, S.A, con corte al 31 de diciembre del 2009, libre de vicios y en concordancia con la normativa vigente. | Mediante resolución SGS-DES-R-1265-2014 del 23 de enero de 2014, se resolvió sancionar a los investigados. |

4. Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 29 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, la Superintendencia “... *tiene por objeto velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados...*”, motivo por el cual se ha dedicado, desde su creación en el 2008 hasta la actualidad, a la entrega, difusión y educación de la persona consumidora de seguros, así como de hacer más accesible esta información y de hacer del mercado de seguros un ámbito equilibrado y con amplias oportunidades de ejercicio y posibilidades para cada uno de sus integrantes.

Dentro de estas actividades, figura, en primer término, el proyecto de mejora de las estadísticas en el mercado de seguros, el cual está considerado en el Plan Estratégico 2014-2018, y que a

su vez ha sido incluido en el Plan Estratégico de Sistema Estadístico Nacional (SEN) coordinado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), pues esta Superintendencia ha sido considerada como parte de éste en lo que respecta a la producción de estadísticas.

Para el proyecto de estadísticas se redefinirán las estadísticas del mercado de seguros disponibles para el público y se mejorará el contenido, acceso y divulgación. Para esto se hará una revisión de la información estadística que actualmente se pone a disposición del público y se buscará ampliar la oferta de información de acuerdo a los estándares y mejores prácticas vigentes, además se quiere disponer de un motor de generación de estadísticas para las partes interesadas y público en general, de acceso mediante el sitio web de la Superintendencia e interconectado con los sistemas de información de la Superintendencia, que brinde además diferentes funcionalidades que le faciliten al usuario el uso de las estadísticas producidas.

Adicional para lograr el derecho de acceso a la información fueron desarrollado otros proyectos, actualmente en producción, tales como el Sistema de Supervisión de Seguros, las estadísticas de siniestralidad del Seguro Obligatorio de Automóviles y del Seguro de Riesgos del Trabajo, y la automatización del registro de agentes y corredores de seguros, así como el registro de pólizas comercializadas por las aseguradoras. Los desarrollos apuntados han permitido poner a disposición del público, mediante el sitio Web de la Superintendencia, diversa información del mercado de seguros, alguna incluso actualizada en tiempo real, como es el caso de los registros de intermediarios de seguros (personas físicas) y de pólizas.

5. Indicación de las sugerencias recibidas del Oficial de Acceso a la Información y los resultados de estas.

No aplica en el caso de Sugese.

6. Índice de Transparencia del Sector Público

TABLA 14
Superintendencia General de Seguros
Índice de Transparencia del Sector público

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------------|------|------|------|
| Puesto Obtenido | 39 | 198 | 94 |

7. Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva

La Sugese tiene por ley la obligación de informar amplia y frecuentemente a la ciudadanía los principales acontecimientos del mercado asegurador, por ello la Institución pone especial énfasis en la gestión de comunicación, con el fin de que los consumidores de seguros estén bien informados para tomar sus decisiones de consumo y conozcan cómo actuar en caso de alguna inconformidad con los supervisados.

Comunicación en conjunto con otros Supervisores

- **Curso libre de la Universidad de Costa Rica (UCR):** La Sugese en conjunto con las demás superintendencias financieras imparte el curso libre “Aprenda a manejar sus finanzas personales”, el cual se abre al público en general y tiene como objetivo que la ciudadanía conozca los fundamentos básicos de la operativa del sistema financiero nacional.
- **Feria Nacional de Educación Financiera:** durante cuatro años consecutivos se ha participado en esta actividad, organizada por la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, en la que se busca promover la cultura financiera mediante diversas actividades. Las cuatro superintendencias participan con un puesto informativo, en donde también se brinda asesoría y recomendaciones a todos los transeúntes, para que se informen sobre los productos y servicios que ofrece el sistema financiero, así como el uso adecuado de los mismos.

Comunicación Institucional

La Superintendencia también tiene sus propios proyectos de comunicación, enfocados al desarrollo de un mercado de seguros transparente, sencillo y confiable para todos los consumidores de seguros, entre los que destacan los siguientes:

- **Proyecto con Grupo Nación:** por ocho años consecutivos y en conjunto con Grupo Nación, la Superintendencia publicó cuatro ediciones (tres *booklets* y una revista) de material informativo sobre los seguros y de manera gratuita para todos los lectores del periódico La Nación. Los temas desarrollados se trataron de seguros para automóviles, casas, seguros básicos al iniciar el año, así como sobre la evolución del mercado asegurador costarricense. Este material se distribuye de manera gratuita en el periódico La Nación, en stands y ferias informativas, en el sitio Web de la Sugese, y de forma física en las oficinas de la Institución, con el fin de que estén disponibles para todos los públicos de la Superintendencia.
- **Participación ferias masivas:** Se participa en la Expomovil y la Expo Casa, en las cuales se atienden consultas y dudas sobre el mercado de seguros en general, destacando los mecanismos para interponer quejas y denuncias, así como inconformidades con los supervisados, en especial por los montos de las indemnizaciones y los tiempos de espera en la resolución de siniestros.
- **Campaña informativa:** todos los años se realizan campañas informativas, que abarcan diversos temas de relevancia para los consumidores de seguros. Las mismas se realizan en televisión por cable, cines y redes sociales.
- **Redes sociales:** estos medios alternativos de comunicación son una excelente herramienta para la Superintendencia, pues día con día se constituye en un canal de interacción con los consumidores de seguros mucho más frecuente.
- **Estudios de mercado:** Los estudios de mercado han permitido a la Superintendencia detectar oportunidades de mejora en el servicio que brindan los colaboradores de la Institución a los usuarios, así como sobre el comportamiento propio del mercado, al analizar diversos participantes del sector. A partir de 2016, los estudios se realizan de forma trimestral, con el fin de tener una medición mucho más continua y precisa, de esta

forma se trabajaron cuatro públicos meta: asegurados y usuarios de la Sugese (*Focus Group*) y corredoras y funcionarios de la Sugese (*Mystery Shoppers*).

- **Charlas al sector:** parte de la agenda de comunicación institucional, la conforman las charlas sobre el mercado de seguros, en las que se profundiza sobre temas específicos del sector y en la que participan tanto el Superintendente de Seguros, como funcionarios de la Institución.
- **Atención de medios:** una de las actividades cotidianas de la Sugese es la atención de medios de comunicación, la cual es constante y da como resultado la divulgación de noticias relevantes sobre el mercado de seguros, fomentando así una mejor cultura de seguros entre la población. De igual forma se realizaron conferencias y comunicados de prensa, sobre temas de importancia para el conocimiento público.

Servicios en línea

Los esfuerzos en torno a inclusión y educación en seguros han sido importantes. El Reglamento de Seguros Colectivos, aunado a la normativa y servicios relacionados con reclamaciones y consultas, ha permitido iniciar un proceso de empoderamiento del asegurado en torno a la exigencia de sus derechos, mayor transparencia en el mercado, y la búsqueda de decisiones de consumo cada vez más informadas. En esta línea, la Sugese ha desarrollado un banco de preguntas frecuentes que a la fecha cuenta con 88 preguntas, las cuales han permitido atender las inquietudes del consumidor más comunes en su primer contacto con la institución.

A partir de setiembre de 2016, las denuncias de los consumidores se tramitan en el “*Servicio de Conducta de Mercado (CMS)*”, disponible en la plataforma *Sugese en Línea*. Con la entrada en operación de dicho servicio, se separaron las estadísticas de las denuncias ingresadas a la Superintendencia y las denuncias remitidas a las Defensorías del Consumidor de Seguros. A finales de 2017, se habían recibido 77 denuncias de las cuales 19 se encontraban en fase de trámite de requerimiento de información ante el supervisado y a la espera del informe que se rinda al respecto dentro de los plazos otorgados por la Superintendencia. Vale mencionar que esta cifra únicamente contiene las gestiones tramitadas por la Sugese, sin contar las gestiones ingresadas y reenviadas a las Defensorías del Asegurado.

En materia de disciplina de mercado, se pueden caracterizar las denuncias recibidas durante 2017, según el tipo de denunciante de la siguiente manera: el 87,0% consisten fueron interpuestas por asegurador personas físicas, el 9,1% por asegurados personas jurídicas, el 2,6% por compañías de seguros y el resto por entidades estatales.

Por otra parte, a partir de *Ley Reguladora del Mercado de Seguros* y de lo dispuesto en el *Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros* (acuerdo SUGESE 06-13 del 31 de Julio de 2013), se crea la oficina de la Defensoría del Consumidor de Seguros, por medio de la cual se atienden en primera instancia las quejas y reclamos por parte de los consumidores de seguros. Durante 2017, mediante el servicio CMS se remitieron, de manera automática a la Defensoría, un total de 36 denuncias. Al término de 2017, las entidades aseguradoras son las que figuran como las más denunciadas (88,0%) y el resto corresponde a sociedades corredoras de seguros. Del total de denuncias, la composición según categoría de seguro, indistintamente de quién la presenta, se observa que las denuncias relacionadas con seguros generales representan un 57,0% del total de denuncias recibidas, frente a un 38,0% relacionadas a seguros personales y un 5,0% de casos relacionados con seguros obligatorios. En relación con las denuncias según tipo de seguro, corresponden principalmente al ramo de vehículos, seguido de Vida, Salud y Pérdidas Pecuniarias.

Finalmente, se recibieron únicamente dos denuncias en el año 2017 por actividad irregular, presentada por alguna entidad o persona física no regulada.

Auditoría interna o externa¹³

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, la Sugese funciona bajo la dirección del Conassif, por lo que es auditada por la Auditoría Interna del Conassif, cual realiza auditorías del Sistema Interno de Control al tenor de un plan anual de auditorías aprobado por el Consejo.

¹³ La Superintendencia no debe someterse a mecanismos de auditoría externa.

En el periodo comprendido entre el 2014 y 2017, la Auditoría Interna finalizó 28 estudios sobre diversos temas de control interno, los cuales generaron 140 recomendaciones. Los estudios realizados se detallan en siguiente tabla.

TABLA 15
Superintendencia General de Seguros
Estudios finalizados por la Auditoría Interna del CONASSIF en el período 2014-2017

| Año | Estudio | Número de recomendaciones |
|------------|--|----------------------------------|
| 2014 | Gestión de la ética | 4 |
| 2014 | Evaluación del riesgo y gestión del proceso de supervisión de la Ley 8204 en las entidades supervisadas | 3 |
| 2014 | Evaluación del Proceso de Valoración de Riesgos Institucionales (SEVRI), y Autoevaluación de Control Interno para el año 2012 en SUGESSE | 0 |
| 2014 | Análisis de los requerimientos mínimos sobre tecnologías de información establecidos actualmente en el Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros, (SUGESE 1-08) | 2 |
| 2015 | Identificación de actividades financieras al margen de la ley | 1 |
| 2015 | Evaluación del riesgo y gestión del proceso de Información y Atención al Público en la SUGESE | 3 |
| 2015 | Evaluación del control interno del Sistema de Gestión de la Calidad de la Superintendencia | 0 |
| 2015 | Gestión del desarrollo de estudios especiales e investigaciones | 0 |
| 2015 | Documentación de las solicitudes de criterios legales planteadas a lo interno de la SUGESE | 2 |
| 2015 | Evaluación de los indicadores de gestión | 11 |
| 2015 | Subproceso- Registro de Productos SUGESE-2015 | 1 |
| 2015 | Procesos de intervención de entidades supervisadas por las Superintendencias | 0 |
| 2015 | Proceso de Supervisión Extra Situ SUGESE | 2 |
| 2015 | Evaluación del proceso de ejecución presupuestaria de la SUGESE año 2013 | 4 |
| 2015 | Evaluación Ejecución del Presupuesto de la SUGESE, período 2014 | 5 |
| 2016 | Seguimiento Implementación Supervisión Basada en Riesgos SUGESE | 6 |
| 2016 | Inventarios de activos tecnológicos -SUGESE | 5 |
| 2016 | Proceso de Supervisión in Situ | 11 |
| 2016 | Oportunidad de mejora en la definición de aspectos que propicien una mayor comparabilidad del costo de los servicios brindados por los ODM | 2 |
| 2016 | Diagnóstico de Control Interno y el Gobierno Corporativo de la Superintendencia, específicamente en los componentes de actividades de monitoreo e información y comunicación | 0 |
| 2016 | Servicios Generales (soporte administrativo) SUGESE | 6 |
| 2016 | Estudio de Supervisión SUGESE (informe intermedio) | 4 |
| 2016 | Supervisión TI en las entidades reguladas por la Superintendencia General de Seguros | 2 |
| 2017 | Ejecución Presupuestaria 2015 | 5 |
| 2017 | Gestión de las actividades de Supervisión Extra Situ | 58 |
| 2017 | Autoevaluación de Control Interno | 0 |
| 2017 | Gestión de Calidad Sugese | 3 |
| 2017 | Desarrollo y adquisición de Sistemas de Tecnología de Información Sugese | 0 |

De las 140 recomendaciones se han finalizado en total 73 recomendaciones. Para las restantes 67 está en ejecución el plan de acción propuesto para su atención. Debe indicarse que es estas 67, 50 corresponden al estudio Gestión de las actividades de Supervisión Extra Situ, el cual fue finalizado por la Auditoría Interna del Conassif en agosto de 2017. El plan de acción propuesto para su atención se extiende hasta el 2018.

Procedimientos administrativos

TABLA 16
 Superintendencia General de Seguros
Procedimientos administrativos

| EXPEDIENTE | INVESTIGADO | TEMA | ESTADO ACTUAL |
|--|--|---|---|
| PA-SGS-002-2011. Procedimiento Administrador Sancionador. | Seguros del Magisterio, S.A. y el Despacho Carvajal & Colegiados Contadores Públicos Autorizados, S.A. | Seguros del Magisterio, S. A.: violación al artículo 25 inciso t) de la Ley 8653, al no remitir a esta Superintendencia y no publicar la información completa y correcta que se requiera para el público. Despacho Carvajal & Colegiados Contadores Públicos Autorizados S. A.: violación al artículo 27 literal c) de la Ley 8653, por no realizar la auditoría externa de los estados financieros anuales de Seguros del Magisterio, S.A, con corte al 31 de diciembre de 2009, libre de vicios y en concordancia con la normativa vigente. | Mediante resolución SGS-DES-R-1265-2014 del 23 de enero de 2014, se resolvió sancionar a los investigados. |
| PA-004-2011 Procedimiento Administrador Sancionador. | Instituto Nacional de Seguros | Infracción al inciso g) del artículo 25 de la LRMS, en relación con lo establecido en el inciso k) del artículo 25 de la LRMS, al comercializarse un producto distinto del registrado, en el periodo de tiempo comprendido entre los meses de agosto y setiembre de 2010, haber entregado descuentos a algunos de sus clientes, superiores a los máximos establecidos en la nota técnica y las condiciones generales del producto Seguro Voluntario de Automóviles. | Mediante resolución SGS-DES-R-1651-2015 del 18 de mayo de 2014, se impuso multa del 0,017% del patrimonio del INS reportado en los estados financieros de septiembre de 2010, lo que corresponde a la suma de ¢72.526.640,60. |
| PA-SGS-005-2011 Procedimiento Administrador Sancionador. | Universal Agencia de Seguros, S.A. anteriormente denominada Coopegrecia Agencia de Seguros, S.A. | Violación al artículo veintiséis, inciso g) de la LRMS por: a. La entrega tardía de los saldos contables a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, julio y diciembre todos del año 2010; además | Mediante resolución SGS-DES-R-1478-2014, del 1° de octubre del 2014 se resuelve imponer multa de uno punto cinco salarios base por cada una de las |

| EXPEDIENTE | INVESTIGADO | TEMA | ESTADO ACTUAL |
|--|--|---|--|
| | | <p>por la presentación con inconsistencias de los saldos contables correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y diciembre todos del año 2010.</p> <p>b. La entrega tardía de los estados financieros intermedios con corte a marzo de 2010; la entrega de los estados financieros intermedios con corte a junio de 2010 con inconsistencias; la entrega de los estados financieros intermedios con corte a setiembre de 2010 con inconsistencias; y la entrega tardía de los estados financieros intermedios con corte a diciembre de 2010.</p> | <p>13 faltas incurridas por la investigada, lo que equivale a la suma de ¢440.100 (cuatrocientos cuarenta mil cien colones) por cada infracción, para un total de ¢5.721.300 (cinco millones setecientos veintiún mil trecientos).</p> |
| PA-SGS-004-2012 Procedimiento Administrador Sancionador. | Compañía Internacional de Seguros Galeano Sociedad Anónima | Ejercicio de la actividad de seguros, sin tener la respectiva autorización por parte de esta Superintendencia. | Mediante resolución SGS-DES-R-1530-2014 de 27 de noviembre de 2014. Se impuso de multa de 150 salarios base por las faltas incurridas para un total de ¢54.090.000,00. |
| PA-SGS-002-2013. Procedimiento Administrador Sancionador. | MAFPRE Seguros Costa Rica, S.A. | <p>Infracción al inciso c) del artículo 25 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (Ley N° 8653). El cual señala:</p> <p>"c) Comunicar hechos relevantes y suministrar a la Superintendencia la información correcta y completa, dentro de los plazos y las formalidades requeridos."</p> | <p>Multa de 0.09% sobre el patrimonio de la entidad por la suma de 5.155.595.50. Dicha multa fue cancelada mediante entero bancario número 0210707, el día 07 de abril de 2014.</p> |
| PA-SGS-003-2013 Procedimiento Administrador Sancionador. | MAFPRE Seguros Costa Rica, S.A. | <p>Infracción doble al inciso c) del artículo 25 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (Ley N°8653). El cual señala:</p> <p>"c) Comunicar hechos relevantes y suministrar a la Superintendencia la información correcta y completa, dentro de los plazos y las formalidades requeridos</p> | <p>Mediante resolución SGS-DES-R-1311-2014 de 10 de marzo del 2014, se resolvió sancionar con multa de 0,36% sobre el patrimonio de la entidad (en razón de 0,18% por cada falta) lo cual representa una suma dineraria total de ¢20.622.382 (veinte millones seiscientos veintidós mil ciento trescientos ochenta y dos colones). Dicha multa fue cancelada mediante entero bancario número 0211222 el día 1° de abril de 2015.</p> |
| PA-SGS-004-2013. | Somit Corredores de Seguros S.A. | Infracción al inciso g) del artículo 26 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (Ley N° 8653). | Mediante resolución SGS-DES-R-1286-2014 de las doce horas del cuatro de |

| EXPEDIENTE | INVESTIGADO | TEMA | ESTADO ACTUAL |
|--|---|--|--|
| Procedimiento Administrador Sancionador. | | "g) Revelar, en forma inmediata, hechos relevantes y suministrar a la Superintendencia la información correcta, completa y en los plazos y las formalidades requeridos." | febrero de dos mil catorce se impuso multa de 05 salarios base por la falta incurrida los cuales representan una suma dineraria total de 1.897.000,00. |
| PA-SGS-005-2013. Procedimiento Administrador Sancionador. | Latinoamericana Agencia de Seguros S.A. | Infracción al inciso g) del artículo 26 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (Ley N° 8653). "g) Revelar, en forma inmediata, hechos relevantes y suministrar a la Superintendencia la información correcta, completa y en los plazos y las formalidades requeridos." | Mediante resolución SGS-DES-R-1287-2014 de las catorce horas del cuatro de enero de dos mil catorce, se impuso multa de 05 salarios base por la falta incurrida los cuales representan una suma dineraria total de 1.897.000,00. |
| PA-SGS-006-2013. Procedimiento Administrador Sancionador. | Freddy Pacheco Blando | Infracciones a los incisos a) y h) del artículo 26 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (Ley N° 8653). Los cuales señalan: " a) Acatar los reglamentos y las disposiciones del Consejo Nacional y la Superintendencia (...) h) Realizar la publicidad con información veraz y correcta y entregar la información referida en el artículo 4 de la presente Ley." | Mediante resolución SGS-DES-R-1569-2015 de las catorce horas del seis de febrero de dos mil quince, se impuso multa de seis (6) salarios base, (en razón de 03 salarios base por cada infracción comprobada), los cuales representan una suma dineraria total de ¢2.163.600(dos millones ciento sesenta y tres mil seiscientos colones). Dicha multa fue cancelada mediante entero bancario número 0218254, el día 11 de febrero de 2015. |
| PA-SGS-007-2013 Procedimiento Administrador Sancionador. | Sociedad Agencia de Seguros GAMA, S.A. | Violación al artículo 26 incisos i) y ñ) de la Ley 8653, al realizar intermediación de seguros mediante la empresa D&D Commercial and Projecting Consulting, S. A., que es una persona jurídica. | Mediante resolución SGS-DES-R-1629-2015 de fecha 22 de abril de 2015, se resuelve, como sanción por infringir el inciso i) del numeral 26 de la Ley 8653 una multa de diez (10) salarios base equivalente a ¢2.698.000,00 (dos millones seiscientos noventa y ocho mil colones exactos) y como sanción por violación al literal ñ) del mismo numeral, una multa de siete (7) salarios base correspondiente a ¢1.888.600,00 (un millón ochocientos ochenta y ocho mil seiscientos |

| EXPEDIENTE | INVESTIGADO | TEMA | ESTADO ACTUAL |
|---|--|---|---|
| | | | colones exactos). La sumatoria anterior equivale a un total de 17 veces el monto del salario mínimo, valor que corresponde a ¢4.586.600,00 (cuatro millones quinientos ochenta y seis mil seiscientos colones exactos). |
| PA-SGS-001-2014 Procedimiento Administrador Sancionador. | Instituto Nacional de Seguros, María Gabriela Valverde Chavarría y Gonzalo Francisco Carvajal Bonilla. | Infracción al inciso c) del artículo 26 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros e infracción del artículo 21 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros. Con base en la siguiente conducta: Específicamente por utilizar en beneficio personal información confidencial de una asegurada. | Mediante resolución SGS-R-2089-2017 del 04/12/17 se emite la resolución final del procedimiento. Se resuelve sancionar al Sr. Carvajal. Se absuelve al INS y a María Valverde Chavarría. |
| PA-SGS-001-2015 Procedimiento Administrador Sancionador. | Quálitas Compañía de Seguros (Costa Rica) S.A. | Infracción al inciso g) del artículo 25 de la LRMS, en relación con lo establecido en el inciso k) del artículo 25 de la LRMS, al comercializarse un producto distinto del registrado, y las disposiciones que en ese momento contenía el Acuerdo 01-08, denominado Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros, por haber entregado descuentos a algunos de sus clientes, superiores a los máximos establecidos en la nota técnica y las condiciones generales del producto Seguro de Automóviles, código G01-01-A09-241. | Mediante resolución SGS-DES-R-1753-2015 de 14 de septiembre de 2015, se resuelve sancionar, con multa del 0,50% del patrimonio de Quálitas reportado en los estados financieros de diciembre de 2012, lo que corresponde a la suma de ¢ 12.359.621,24 (doce millones trescientos cincuenta y nueve mil seiscientos veintiún mil colones con veinticuatro céntimos). Dicha multa fue cancelada mediante entero bancario número 0533937 el día 28 de setiembre de 2015. |
| PA-SGS-002-2015 Procedimiento administrativo sancionador | OCEANICA DE SEGUROS S.A. | Violación al artículo veinticinco, inciso l) de la LRMS por haber mantenido su Capital Mínimo por debajo del monto establecido en el artículo 11 de la LRMS durante los meses de enero, febrero, marzo y mayo del 2015, componente esencial del Régimen de Suficiencia de Capital y Solvencia. | Mediante resolución SGS-SGS-DES-R-1908-2016, del 27 de junio del 2016 se emite resolución final, y se resuelve imponer multa equivalente al 0,62% de su Patrimonio (reportado en la suma de ¢3.204.432.162,51 al 31 de mayo del 2015) para un monto total ¢20.000.000,00 (veinte millones de colones). |
| PA-SGS-005-2015 | Allan Mauricio Cortés Martínez | Infracción al inciso s) del artículo veintiséis de la Ley Reguladora del | Mediante resolución SGS-R-2092-2017 se resolvió |

| EXPEDIENTE | INVESTIGADO | TEMA | ESTADO ACTUAL |
|---|-------------|---|--|
| Procedimiento administrativo sancionador. | | Mercado de Seguros (Ley N° 8653), con base en la siguiente conducta: Comisión de seis infracciones a las obligaciones del artículo 26 inciso s) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N° 8653: consistentes en retención de primas a dos asegurados en seis oportunidades diferentes dentro del período del 23 de abril de 2012 al 04 de marzo de 2013. | sancionar al investigado con una suspensión de la licencia por un periodo de dos años. |

Séptima Parte

Gobierno Corporativo

No aplica para Sugese. El alcance del Anexo 3 del instructivo dado por el Ministerio de la Presidencia no lo incluye.

Octava Parte

Limitaciones u obstáculos encontrados

El ejercicio de Evaluación del Alineamiento Estratégico y Ajuste Táctico dispuesto en su procedimiento de trabajo de Gestión Estratégica, permite a la organización mantener y orientar a la institución al logro de los objetivos estratégicos. Específicamente, la evaluación del 2017 permitió ajustar algunas de las acciones estratégicas y los proyectos que las apoyan, de acuerdo con criterios de prioridad institucional y disponibilidad de recursos, lo cual llevó a la actualización del cuadro de mando integral de la Institución.

El seguimiento de los proyectos estratégicos que realiza la institución, por medio de los Comités de Control de Cambios y del seguimiento mensual del portafolio de proyectos, permite controlar el avance de sus actividades y tomar las medidas correctivas con oportunidad. En el desarrollo de los proyectos un tema recurrente es balancear la asignación de los recursos disponibles, en especial el humano, entre las actividades estratégicas y regulares, lo cual se gestiona mediante el seguimiento continuo y análisis de prioridades.

Por su parte, el seguimiento de las labores regulares u operaciones se hace de forma quincenal con cada una de las Dependencias de la Institución. Además, se coordina cada semana en la reunión de directores, con lo cual se revisa el logro de las funciones de la Institución y los objetivos y metas dispuestas en el Plan Operativo Institucional.

Por lo tanto, mediante los instrumentos de control y seguimiento mencionados la Institución se asegura que cumple con las funciones establecidas en la Ley y lo dispuesto en sus planes operativos y estratégico.

A la Sugese le aplica la *Ley General de Control Interno* N°8292, la cual establece la administración de riesgos como una de las actividades de control que deben ser realizadas por toda institución pública. En cumplimiento de lo anterior, y en concordancia con la normativa dictada por la CGR y el Conassif, se realiza la evaluación de riesgos institucional como parte del SGC, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos de la entidad y las disposiciones de la *Ley de Control Interno*. En las evaluaciones de riesgo se identifican elementos o debilidades que pueden obstaculizar o limitar el cumplimiento de los objetivos institucionales, lo que origina planes de acción para compensar o corregir el efecto de esas debilidades.

En el periodo 2014-2017, las evaluaciones de riesgos han ubicado a la Sugese en el rango de calificación “Normal”, según la metodología aprobada por el Conassif y los procedimientos internos. No obstante, para los factores de riesgo identificados se han definido planes de acción con el fin de mitigar su efecto. Los principales factores de riesgo identificados en las últimas evaluaciones son:

- La necesidad de profundizar en la automatización de procesos en la Superintendencia, a pesar de los logros alcanzados a la fecha, en particular en el usos de la información dispuesta en el Sistema de Supervisión de Seguros (SSS). En cuanto a la automatización se continúa en el desarrollo y liberalización de servicios en la plataforma de *Sugese en Línea*, según se comentó en la sección previa de proyectos y se presenta en los Anexos de este informe. A la fecha de este informe se trabaja en la optimización del SSS, con el fin de hacerlo más eficiente y definir las condiciones para facilitar su uso. Esto se realiza

en conjunto con la Dirección de Servicios Tecnológicos del BCCR y se prevé que esté finalizado en el 2018.

- La adecuación de la estructura de la organización, específicamente la necesidad de contar con más recursos para la implementación del modelo de supervisión, para lo cual el Conassif, mediante artículo 4 del acta de la sesión 1352-2017, aprobó nuevas plazas para de la División de Supervisión, con lo cual inició el proceso de contratación de los nuevos funcionarios en el 2018, así como la reorganización de la División adecuando su estructura al modelo de supervisión basada en riesgos.
- Adecuación del espacio físico disponible actualmente para la Superintendencia, en el tanto se desarrolla el proyecto de un edificio nuevo para las Superintendencias y el Conassif, para lo cual se está dando seguimiento tanto al proyecto como a las necesidades que surgen en la Institución para un adecuado funcionamiento.
- Percepción de las sociedad sobre las funciones de la Sugese, sobre lo cual se ha identificado que hay escaso conocimiento o confusión sobre el papel de la Institución. El plan de acción en este caso consiste en definir una herramienta que permita medir la percepción de la sociedad sobre las funciones de la SUGESE a partir de lo cual se puedan incorporar en el Plan Operativo Institucional acciones específicas a mejorar dicha percepción.

Novena Parte

Retos y visión de futuro

En el año 2016 fue finalizado el proyecto de Supervisión Basada en Riesgo, y en el 2017 fue emitida la normativa relacionada con el modelo que fundamenta su implementación en el sector asegurador. En el año 2017 se inició la implementación del nuevo enfoque en las labores de supervisión de manera regular, por lo que la tarea a partir de ese momento ha sido consolidar el modelo de supervisión, profundizar las capacidades internas para aplicarlo y generar los incentivos adecuados para que el mercado adopte como parte de su gestión esquemas de gobierno y gestión de riesgos cada vez más robustos.

Sin duda este proceso ha exigido un esfuerzo adicional y reorganización del trabajo, en particular del área de supervisión. Adecuar la estructura organizativa al nuevo enfoque y dotarla de los recursos necesarios, junto con una redefinición de la estructura y los procedimientos de supervisión, han sido tareas intensas. Por lo tanto, uno de los principales retos de la Institución es la consolidación de la supervisión basada en riesgos, lo cual incluye la mejora de capacidades técnicas internas, la retención del talento humano y la mejora permanente de herramientas de evaluación y análisis pertinentes.

Otros retos importantes para de la Superintendencia son: la definición del **modelo de supervisión para los intermedios de seguros** y el **modelo de supervisión de la conducta de negocio** por parte de los participantes, ambos proyectos alineados a los estándares internacionales que definen la necesidad de su regulación y supervisión. Para estos dos temas se desarrollan proyectos, cuya finalización está prevista para el 2018, para luego seguir con su puesta en marcha en el sector supervisado.

En cuanto al régimen de solvencia, en el 2017 quedó aprobada reforma del *Reglamento sobre la Solvencia de las Entidades de Seguros y Reaseguros* para establecer una provisión técnica obligatoria para el riesgo de terremoto y erupción volcánica, y un requisito de capital particular para ese riesgo. En ese mismo sentido se inició el trámite de la modificación del cambio en el régimen de provisiones y de capital para los seguros de caución. Ambas reformas siguen un enfoque tipo Solvencia II. El año 2018 define un reto al implementar en el mercado de esas modificaciones.

Adicional a lo planteado, los nuevos retos estratégicos de la Sugese para los períodos siguientes consideran la reforma al **régimen de solvencia** para alcanzar un enfoque similar al establecido por la Unión Europea (Solvencia II). La filosofía sigue la línea de que el capital debe ser requerido en función de los riesgos asumidos por la entidad, pero profundizando en un enfoque prospectivo para la estimación de las obligaciones de las entidades de seguros y de los requerimientos de capital. Otro proyecto retador para la superintendencia será la redefinición de las **estadísticas de seguros** dispuesta para las diferentes partes interesadas del mercado. Ambos proyectos iniciaron su planificación a finales de 2017 y su desarrollo inicia en el 2018. Requerirán un

esfuerzo importante para la Sugese en cuanto a recurso humano, desarrollo tecnológico e investigación.

Por otra parte, a inicios del 2018, una revisión técnica del sector de seguros el **Comité de Seguros y Pensiones Privadas de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE)**, emitió una opinión favorable para el ingreso de Costa Rica a dicha Organización. Esta opinión positiva se emitió después de una evaluación de la conformidad de las políticas y prácticas de Costa Rica con respecto a las mejores políticas y prácticas de la OCDE en dicha materia. Entre ellas destaca la posibilidad del país de asegurar una supervisión adecuada, garantizar los derechos de los consumidores de servicios de seguros y pensiones privadas; así como promover el desarrollo del mercado y la competencia efectiva. La evaluación de parte de la OCDE y la opinión favorable otorgada, está acompañada de un plan de acción propuesto por la Sugese, al cual debe darse cumplimiento en el 2018-2019. El Comité dará seguimiento en sus reuniones semestrales al avance de dicho plan, lo cual significa un compromiso del país para mantener la conformidad indicada por la organización.

En el contexto citado la Sugese concluye su plan estratégico 2013-2018. La institución ha iniciado su ejercicio de planificación para el siguiente quinquenio con el fin de que su implementación inicie en el 2019. Debe esperarse que en el futuro la Superintendencia continúe el objetivo de alcanzar un mejor cumplimiento de los tres pilares de supervisión que establece la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS), a saber el tema financiero y de solvencia; gobierno corporativo y gestión de riesgos; y la disciplina del mercado. En particular, sus esfuerzos estarán dirigidos a avanzar en el cumplimiento de los estándares internacionales de supervisión dictados por la IAIS y otros organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

De acuerdo con las proyecciones del mercado realizadas por diferentes fuentes, el mercado continuará creciendo a tasas de dos dígitos en los próximos años. Lo anterior implica un esfuerzo de supervisión para que dicho crecimiento sea estable y sostenido. Además la superintendencia deberá procurar que ese avance del mercado sea acompañado de mayor profundidad, inclusión y competencia; vigilar los riesgos del entorno que pueden afectar al sector, tal como la situación

fiscal y las perspectivas de incremento de tasas; así como evaluar las nuevas tendencias que se dan en el mercado en particular *insurtech*¹⁴, lo cual obliga al supervisor a replantear su regulación y formas de supervisar a los participantes.

ANEXOS

¹⁴ El fenómeno *insurtech* se define como la transformación de las compañías tradicionales de seguros adaptadas al nuevo entorno tecnológico; así como la llegada de startups que ofrecen, dentro del sector de seguros, nuevos productos y servicios digitales al cliente final, o bien aporten valor añadido a las empresas ya existe, mediante la utilización de nuevas tecnologías como los blockchains, big data o la computación en la nube.

ANEXO 1

Superintendencia General de Seguros Proyectos finalizados durante el periodo 2014-2017

| Objetivo Estratégico | Nombre del proyecto | Descripción |
|------------------------|--|---|
| Supervisión | Sistema de Supervisión de Seguros (SSS) | Esta herramienta tecnológica permite recopilar, procesar y almacenar la información estadístico-contable de las aseguradoras e intermediarios de seguros, necesaria para realizar las labores de supervisión, así como para elaborar los Indicadores de Alerta Temprana para el análisis del supervisor. También es la fuente primaria para la producción de estadísticas del sector. |
| | Modelo de Evaluación de Riesgos de las Aseguradoras | Mediante este proyecto se desarrolló la metodología de supervisión de la Sugese, bajo el enfoque de supervisión basada en riesgos (SBR), el cual 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 una propuesta de organización de la Superintendencia. La ejecución de este proyecto ha permitido a la Sugese desarrollar un modelo de supervisión para entidades aseguradoras, apegado a los mejores estándares de supervisión vigentes. |
| | Modificación del requerimiento de capital de riesgo catastrófico | Reforma normativa mediante la cual se emitieron las disposiciones para la constitución de una provisión catastrófica por terremoto y erupción volcánica, que permita contar con recursos disponibles en eventuales catástrofes causadas por este tipo de amenazas, de igual forma se redefinieron los requerimientos de capital por dichos riesgos. Para estos cálculos se toma las características del bien asegurado y la zona de riesgo en que se encuentra dicho bien. |
| Excelencia Operacional | Servicio de Registro de Roles para Intermediarios Jurídicos de Seguros (Roles) | Servicio mediante la plataforma de <i>Sugese en línea</i> , que permite a las entidades supervisadas revelar de manera ágil, oportuna y segura, la información relevante sobre los socios, puestos directivos y ejecutivos y otras instancias de control. |

| Objetivo Estratégico | Nombre del proyecto | Descripción |
|----------------------|---|---|
| | Servicio de Registro de productos (RPS) | Servicio disponible en <i>Sugese en línea</i> , el cual permite a las aseguradoras, registrar y actualizar sus productos de una forma más eficiente y segura, así como atender solicitudes de ajustes requeridas por la Sugese, desinscribir productos y tener un expediente electrónico en donde se registran todas las acciones y trámites relacionados con el producto. |
| | Servicio de Disciplina del Mercado (SCM) | Servicio para atender y supervisar temas de conducta de mercado, brindar un servicio más ágil a los consumidores de seguros en la atención de denuncias (recepción, atención y trámite); a la vez que facilita a lo interno la tramitología y uso de la información derivada de las quejas y reclamaciones, permite cuantificar los datos, generar informes para una supervisión efectiva y tomar medidas correctivas de manera temprana. |
| | Servicio de Registro de Intermediarios Personas físicas (RIF) | Servicio implementado en el 2016 en la plataforma de <i>"Sugese en Línea"</i> . Este servicio permite a las entidades aseguradoras y sociedades corredoras de seguros realizar en línea la solicitud de licencia y acreditación de los intermediarios pertenecientes a sus canales de comercialización, en plazos más cortos y completamente en línea, además, permite la actualización de información de sus intermediarios. |

ANEXO 2
 Superintendencia General de Seguros
 Proyectos en ejecución al 31 de diciembre de 2017

| Objetivo Estratégico | Nombre del proyecto | Descripción | Avance 2017 | Fecha esperada de finalización |
|---|--|--|--------------------|--|
| Supervisión | Modelo de supervisión de conducta de mercado | Este proyecto busca desarrollar un Modelo de Supervisión de Conducta de Mercado que se ajuste a las mejores prácticas establecidas en los estándares internacionales. Se busca que el consumidor reciba un trato justo antes y durante la relación contractual, hasta que todas las obligaciones derivadas del mismo sean plenamente satisfechas, facilitando el desarrollo del mercado a partir de la confianza que genere en el consumidor la relación con su aseguradora e intermediario. | 25% | Abr-18 |
| | Modelo de supervisión de intermediarios de seguros | El proyecto consiste en desarrollar un Modelo de Supervisión de Intermediarios de Seguros, en el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales de supervisión de seguros. El modelo de supervisión de intermediarios de seguros definirá la estrategia de supervisión de dichos participantes, desde una perspectiva de riesgo. | 20% | Oct-18 |
| Mejorar el conocimiento y acceso al seguro | Inclusión y acceso al seguro de poblaciones | Este proyecto busca realizar un diagnóstico de la situación actual en el ámbito normativo, de oferta y demanda de seguros, en segmentos identificados como insuficientemente atendidos y así proponer los cambios regulatorios que sean necesarios para promover un mercado de seguros más inclusivo. Esto propiciará un mayor desarrollo del mercado asegurador nacional, además, además de contribuir al desarrollo económico y social del país. | 67% | 2018 |
| Excelencia Operacional Excelencia Operacional Excelencia Operacional | Sistema interno de gestión (SIG) | El objetivo del proyecto es brindar un enfoque integral a la implementación del Sistema Interno de Gestión. Además, el SIG incluye la gestión de riesgos relevantes por medio del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), incorporando también las buenas prácticas a nivel internacional. | 31% | Proyecto pausado hasta el I trimestre 2018 |

| Objetivo Estratégico | Nombre del proyecto | Descripción | Avance 2017 | Fecha esperada de finalización |
|----------------------|-----------------------------------|---|-------------|--------------------------------|
| | Servicio de atención de consultas | Servicio para integrar, automatizar, ejecutar y monitorear todos los trámites de consulta, incluyendo la atención de solicitudes de constancias y certificaciones, ya sea de los supervisados así como otras partes interesadas. Esto mejora y simplifica la atención de trámites de la Institución. Este proyecto forma parte del plan de mejora regulatoria de la Sugese para el 2016 y 2017, que busca atender el cumplimiento de la Ley 8220, relacionada con la simplificación de servicios para el ciudadano. | 42% | Febrero 2018 |
| | Expediente de supervisión | La finalidad de este proyecto es estructurar la documentación de todos los procesos de supervisión de las entidades aseguradoras. Esto permite realizar un mejor seguimiento del accionar de las aseguradoras, a la vez que las entidades podrán acceder a un proceso más ágil y simplificado para atender los distintos requerimientos provenientes de la Sugese, mediante el portal web de la institución. | 100% | Enero 2018 |

ANEXO 3
Superintendencia General de Seguros
Proyectos a iniciar en 2018

| Objetivo Estratégico | Nombre del proyecto | Descripción | Fecha de inicio | Fecha finalización |
|---|--|---|------------------------|---------------------------|
| Supervisión | Modificación del Régimen de Solvencia | El proyecto de Reforma del Régimen de Solvencia busca determinar la brecha en el nivel de cumplimiento de las disposiciones vigentes en Costa Rica, respecto de los estándares internacionales y las mejores prácticas para la regulación y supervisión del capital de las entidades de seguros y reaseguros, así como la implementación de las acciones para avanzar en el cumplimiento de un estándar del tipo Solvencia II, lo cual implicará la reforma integral de la normativa vigente, con la finalidad de dar, entre otros, un enfoque prospectivo. | Enero 2018 | Julio 2021 |
| Mejorar el conocimiento y acceso al seguro | 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 planificación | |
| | 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. | Julio 2017 | Dic 2018 |
| Excelencia Operacional | Hechos relevantes | Emitir normativa e implementar servicio de ingreso y comunicación al público de hechos relevantes de supervisados. | En planificación | |