

Informe Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas

Ley N° 9398

**Superintendencia General de Seguros**

Marzo 2020



Contenido

[I. PRESENTACIÓN 2](#_Toc473006998)

[II. OBJETIVOS LEGALES 2](#_Toc473006999)

[III. RECURSOS INSTITUCIONALES 3](#_Toc473007000)

[IV. ORGANIZACIÓN 8](#_Toc473007001)

[V. CUMPLIMIENTO DE METAS 11](#_Toc473007002)

[VI. COMPROMISOS 14](#_Toc473007003)

[VII. LIMITACIONES Y OBSTÁCULOS 19](#_Toc473007004)

[VIII. RETOS Y VISIÓN DE FUTURO 21](#_Toc473007005)

[IX. ANEXOS 23](#_Toc473007006)



# PRESENTACIÓN

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

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

En cumplimiento de este mandato se elabora el presente informe de rendición de cuentas de la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), correspondiente al periodo 2019. Este documento se divide en seis secciones: primero se mencionan los objetivos legales y estratégicos de la SUGESE y luego se detallan los recursos financieros, humanos y materiales disponibles. En la sección tercera se presenta la estructura organizacional vigente para el periodo de este informe. Las metas trazadas y los resultados obtenidos se analizan en la sección cuarta. Posteriormente se presentan las limitaciones y obstáculos. Finalmente, se indican los retos y objetivos visualizados para el mediano y largo plazo.

# OBJETIVOS LEGALES

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

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

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

# RECURSOS INSTITUCIONALES

Según el artículo 28 de la Ley № 8653 de la *Ley Reguladora del Mercado de Seguros*, la SUGESE es un órgano de máxima desconcentración adscrito al BCCR, con personalidad y capacidad jurídicas instrumentales. El financiamiento de la Superintendencia, de conformidad con el artículo cita, le corresponde al BCCR, lo cual aplicó para el 2019.

No obstante lo anterior, de acuerdo con la reforma a la Ley Reguladora del Mercado de Valores del 22 de octubre de 2019, se modificó la fuente de financiamiento de la SUGESE, por lo que el 50% de éste corresponderá a las contribuciones obligatorias de los sujetos fiscalizados y el resto lo sufragará el BCCR. La reforma señalada estableció que el cambio comenzará a implementarse, gradualmente, a partir del presupuesto del segundo año inmediatamente posterior a la entrada en vigencia de la Ley (presupuesto 2022), a razón de un incremento en 10 puntos porcentuales los primeros dos años y de 7,5 puntos porcentuales los siguientes cuatro años, para alcanzar el 50% señalado en el presupuesto de 2027. Por lo tanto, los presupuestos de la SUGESE del 2020 y 2021 serán sufragados en su totalidad por el BCCR.

La Superintendencia regirá sus actividades por lo dispuesto en la *Ley Reguladora del Mercado de Seguros*, sus reglamentos y las demás leyes aplicables. Las normas generales y directrices dictadas por la Superintendencia, serán de observancia obligatoria para las entidades y personas supervisadas.

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

Al término de 2019, la SUGESE tenía bajo su responsabilidad la supervisión las siguientes entidades: 13 compañías aseguradoras, 32 sociedades corredoras de seguros, 24 sociedades agencia de seguros y 92 operadores de seguros autoexpedibles, todas en condición activa[[1]](#footnote-2) a esa fecha, según se presenta en el Cuadro 1.

**CUADRO**

Superintendencia General de Seguros

**Participantes Mercado de Seguros – Diciembre 2019**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Participante | TOTAL | Inscritos | Activos | Inactivos |
| Aseguradoras | 13 | 13 | 13 | - |
| Sociedades corredoras | 32 | 32 | 32 | - |
| Corredores de seguros | 736 | 736 | 515 | 221 |
| Sociedades agencia | 53 | 53 | 24 | 29 |
| Agentes de seguros | 2.532 | 2.532 | 1.088 | 1.444 |
| Operadores Seguros Autoexpedibles | 117 | 117 | 92 | 25 |

Durante 2019 se mantuvo el crecimiento sostenido de los intermediarios físicos y productos de seguros, observado desde la apertura del mercado. En el caso de las sociedades agencia, se tramitó la disolución de *Bancrédito Sociedad Agencia de Seguros, S.A*. y la transformación de la *Agencia de Seguros Internacional de Seguros S.A*. en corredora de seguros bajo denominación *InterSeguros Corredora de Seguros, S.A.*

Por otra parte, en el caso de las aseguradoras, durante el año, fue autorizada en forma condicionada la constitución de una nueva sociedad anónima aseguradora *B.M.I. Best Meridian Insurance S.A.* junto con el traslado de la cartera de la sucursal de *Best Merididan Insurance* a la nueva sociedad anónima[[2]](#footnote-3). El proceso de inscripción se encontraba pendiente al cierre del año.

En el 2019 se registraron nueve nuevos operadores de seguros autoexpedibles y no se presentaron inactivaciones, lo que se tradujo en un incremento de entidades activas en ese canal de comercialización.

El número de agentes inscritos aumentó en 199 durante el 2019 y los corredores en 85, mientras que la cantidad de agentes de seguros activos se incrementó en 111 y los corredores activos en 34.

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

**CUADRO**

Superintendencia General de Seguros

**Plazas vacantes**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Clasificación** | **Código de ubicación** | **Dependencia** | **Estado** |
| Intendente | 24-15-10-10-09 | Despacho | Nombramiento por definir |
| Asistente Servicios Institucionales 2 | 24-01-10-20-05 | Comunicación y Servicios | Vacante |
| Asistente de Servicios Institucionales 1 | 24-01-10-20-09 | Comunicación y Servicios | Vacante |
| Director de Supervisión | 24-05-10-10-01 | Supervisión | Concurso en proceso; Etapa III, recepción de currículos |
| Abogado Disciplina de Mercados | 24-15-10-10-07 | Asesoría Jurídica | Plaza reclasificada |

Importante mencionar que el 92% del personal es profesional, de ahí que la mayor parte del presupuesto se destina al rubro de remuneraciones y que, en conjunto con las partidas de “servicios”, en donde se incluye el pago de los servicios administrativos que recibe la SUGESE por parte del BCCR, alcanzan un 98% del presupuesto total ejecutado, lo que significa en términos absolutos ¢3.363,09 millones. El remanente de ¢69,15 millones obedece a la ejecución de las otras partidas presupuestarias “materiales y suministros”, “Bienes duraderos” y “Transferencias corrientes”.

En el Cuadro 3 se presenta el presupuesto de la Superintendencia, con su respectiva ejecución, para el período 2019.

**CUADRO**

Superintendencia General de Seguros

**Ejecución presupuestaria 2019**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Partida presupuestaria** | **Presupuesto** | **Gasto 2019** | **Porcentaje de ejecución** | |
| Remuneraciones | ₡2 056 359 771,22 | ₡1 695 752 296,97 | | **82,5%** |
| Servicios Generales | ₡506 821 259,20 | ₡319 035 354,51 | | **62,9%** |
| Servicios Consultorías \* | ₡1 453 095 903,10 | ₡1 348 306 987,10 | | **92,8%** |
| Materiales y suministros | ₡7 237 205,00 | ₡4 350 952,19 | | **60,1%** |
| Bienes duraderos | ₡20 582 844,20 | ₡19 262 844,14 | | **93,6%** |
| Transferencias corrientes | ₡81 924 608,50 | ₡45 538 503,51 | | **55,6%** |
| Sumas sin asignación presupuestaria | ₡159 336 360,00 | ₡0,00 | | **0,0%** |
| **Total** | ₡4 285 357 951,22 | ₡3 432 246 938,42 | | **80,1%** |

(\*) Servicios consultorías contempla los gastos administrativos cobrados por el BCCR a la SUGESE, representando un 96,4% de dicho rubro.

Una de las partidas más relevantes del presupuesto y ejecución presupuestaria de SUGESE es la de “servicios” como se indicó de previo, la cual constituye una de las cuentas de mayor incidencia en la ejecución de las partidas presupuestarias. La partida bajo análisis, entre otros rubros, contempla recursos destinados a la contratación de los servicios comerciales y financieros, actividades de capacitación y el pago de gastos administrativos al BCCR, según el siguiente detalle:

1. En las cuentas del subgrupo de “Servicios comerciales y financieros”, se incluyen los servicios de información que corresponden a la publicación en medios escritos, así como los servicios de impresión, encuadernación y otros. Para el período en estudio, los recursos ejecutados alcanzo un 95,41%, significando en términos absolutos ¢129,49 millones. Así mismo se incluyen todas las erogaciones que tienen relación con los servicios de transferencia electrónica de información, como por ejemplo el acceso a BLOOMBERG, DATUM, Vlex y la Suscripción IFRS.
2. Al considerar la partida de “Servicios de gestión y apoyo”, se incluyó en la subpartida de servicios en ciencias económicas y sociales (consultorías) y desarrollo de sistema de información, ¢1. 453,10 millones. Lo ejecutado alcanzo un porcentaje de 92,8%, del monto presupuestado para todo el año, lo cual representa en términos absolutos ¢1.348,30 millones. El 98,7% de este monto corresponde al pago de los gastos administrativos y servicios de desarrollo de sistemas de información al BCCR por los servicios brindados.
3. En actividades de capacitación, el porcentaje de ejecución de esta cuenta de los recursos destinados para dicho fin para el periodo evaluado fue de 90,4%, que en términos absolutos representa ¢77,9 millones.

Entre otros, se realizaron 39 cursos de capacitación de diferentes temas y siete viajes de capacitación al exterior a Bolivia, Panamá, México, y Canadá, específicamente en este último caso a las siguientes actividades:

1. Seminario Regional para Supervisores de Seguros de Latinoamérica ASSAL-FSI-IAIS.
2. XX Conferencia sobre Regulación y Supervisión de Seguros en América Latina IAIS-ASSAL y XXX Asamblea Anual de ASSAL.
3. Programa Insuarance & Pensions de Toronto Centre
4. Core Curriculum Certificate Course de Toronto Centre
5. XXIX Congreso Nacional de Actuarios, de la Asociación Mexicana de Actuarios.

Adicionalmente, esta cuenta incluye cuatro misiones a Francia relacionados con el proceso de adhesión de país a la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), en particular dos reuniones al Comité de Seguros y Pensiones Privadas (IPPC, por su siglas en inglés) y otros dos para asistir a las reuniones del Grupo de Trabajo del G20/OECD sobre Protección del Consumidor Financiero).

Por otra parte, la partida de materiales y suministros tuvo una ejecución general del 60,1%, correspondiendo en términos absolutos a ¢4,35 millones, los cuales incluyen los gastos erogados por la compra de útiles, materiales, artículos y todo suministro que tenga como característica principal una corta duración. Se estima que los artículos adquiridos son consumidos en el lapso de un año, y contribuyen al desarrollo de las actividades y labores de cada día de la oficina. Dentro de éstos se incluyen los gastos erogados y presupuestados, como por ejemplo; tintas, pintura y diluyentes, materiales y útiles de oficina, limpieza, resguardo y seguridad, productos de papel, entre otros.

# ORGANIZACIÓN

## **Organigrama**

El gráfico 1 muestra la estructura organizacional de la Superintendencia en el año 2019.

**GRÁFICO 1**

**ORGANIGRAMA**

Superintendencia General de Seguros

**Despacho**

(3 funcionarios)

**División de Normativa y Autorizaciones**

(8 funcionarios)

**División de Supervisión**

(21 funcionarios)

**División**

**Jurídica**

(9 funcionarios)

**Área de Comunicación y Servicios**

(9 funcionarios)

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

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

**Despacho de la Superintendencia**

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

**Dependencias adscritas:**

**Áreas de *staff*:**

***Aseguramiento de la Calidad***

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

**Divisiones:**

***División Asesoría Jurídica***

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

***División de Normativa y Autorizaciones***

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

***División de Supervisión***

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

**Áreas de apoyo:**

***Área de Comunicación y Servicios***

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

## **Plazas por tipo de puesto**

En el Cuadro 4 se indican los recursos humanos con que cuenta la SUGESE, donde se detalla la composición por actividad ocupacional de las 45 plazas ocupadas, además del salario promedio mensual de éstas, al 31 de diciembre de 2019. Además, se incluye la información de las cinco plazas vacantes a esa fecha.

**CUADRO**

Superintendencia General de Seguros

**Recursos humanos**

Al 31 de diciembre de 2019

| Actividad Ocupacional | Plazas ocupadas | Plazas vacantes | Salario promedio anual en miles de colones |
| --- | --- | --- | --- |
| TOTAL | **45** | **5** |  |
| Despacho |  |  |  |
| Superintendente | 1 |  | 114.498 |
| Intendente |  | 1 | 84.333 |
| Profesional Gestión Bancaria 3 | 1 |  | 20.636 |
| División Normativa y Autorizaciones |  |  |  |
| Director de División | 1 |  | 64.979 |
| Ejecutivo de área | 1 |  | 25.273 |
| Profesional Gestión Bancaria 4 | 1 |  | 25.273 |
| Profesional Gestión Bancaria 3 | 5 |  | 20.636 |
| División de Supervisión |  |  |  |
| Director de División |  | 1 | 64.979 |
| Líder de Supervisión | 1 |  | 47.748 |
| Supervisor Principal | 3 |  | 25.273 |
| Supervisor 2 | 15 |  | 20.636 |
| Supervisor TI | 1 |  | 20.636 |
| División Jurídica |  |  |  |
| Director de División | 1 |  | 64.979 |
| Profesional Gestión Bancaria 4 | 2 |  | 25.273 |
| Profesional Gestión Bancaria 3 | 5 |  | 20.636 |
| Profesional Gestión Bancaria 2 |  | 1 | 17.025 |
| Área Comunicación y Servicios |  |  |  |
| Profesional Gestión Bancaria 4 | 1 |  | 25.273 |
| Profesional Gestión Bancaria 3 | 2 |  | 20.636 |
| Técnico Servicios Institucionales 2 | 1 |  | 9.943 |
| Asistente Servicios Institucionales 2 | 3 | 1 | 7.797 |
| Asistente Servicios Institucionales 1 |  | 1 | 6.561 |

# CUMPLIMIENTO DE METAS

## **Plan Nacional de Desarrollo**

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2019-2022 (PNDIP), la SUGESE forma parte del sector Hacienda Pública, Monetario y Supervisión Financiera y del programa “Fortalecimiento de regulación y supervisión microprudencial”, cuya meta para el 2019 era lograr que el 100% del activo supervisado del sector de seguros estuviera bajo un enfoque de supervisión basada en riesgos (SBR).

Al respecto, el indicador de la meta establecida para esta Superintendencia se ubicó, al 31 de diciembre de 2019 en 100,0%, es decir, la totalidad del activo supervisado del sector de seguros se evaluó y dio seguimiento bajo el enfoque SBR, de acuerdo con los ciclos de evaluación programados por la SUGESE. Por lo tanto, se logró el avance programado en la meta establecida para SUGESE para diciembre del 2019, el cual se clasifica como B.1, “De acuerdo con lo programado”, de conformidad con los lineamientos emitidos por el Ministerio de Planificación (MIDEPLAN). Además, para la meta la SUGESE contaba con un presupuesto en el 2019 de ₵1.369 millones, de los cuales se ejecutaron ₵1.129 millones en el periodo.

Lo anterior ha permitido a la Superintendencia cumplir sus objetivos y funciones de velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros. Además, se avanza en el cumplimiento de los mejores estándares de supervisión vigentes, apegados a los principios dictados por organismos internacionales.

## **Plan Estratégico**

En 2019 inició la ejecución del Plan Estratégico 2019-2023, el cual permitirá consolidar lo actuado por la Superintendencia en los últimos diez años y, además, enfrentar nuevos retos para cumplir con sus funciones, tales como la existencia de mercados cada vez más interconectados y abiertos; la adaptación a los cambios regulatorios encaminados hacia una mayor estandarización de las normas, tanto en el ámbito contable como de solvencia; la tendencias a la “digitalización” del seguro y la necesidad de que las entidades supervisadas gestionen los riesgos emergentes como lo constituyen los riesgos de cibernéticos, el cambio climático, entre otros.

El Plan Estratégico vigente plantea la misión, visión y propuesta de valor de la Superintendencia de la siguiente forma:

***Misión***

***Visión***

Un mercado de seguros más desarrollado, inclusivo y apegado a las mejores prácticas.

***Misión***

Promover un mercado de seguros eficiente, estable y transparente en beneficio del consumidor.

***Propuesta de Valor***

Estamos comprometidos con una supervisión eficiente para mantener un mercado de seguros confiable

Adicionalmente, se definen tres estrategias y los objetivos estratégicos asociados con cada una, a partir de lo cual se conforma el portafolio de proyectos que permite alcanzar dichos objetivos.

**Regulación y supervisión:**

Profundizar la aplicación de buenas prácticas internacionales.

**Organización:**

Impulsar la mejora continua de la organización.

**Divulgación:**

Facilitar el conocimiento del mercado de seguros al consumidor y partes interesadas.

El Portafolio Institucional de Proyectos del Plan Estratégico 2019-2023 se presenta en el Anexo 1, así como el avance logrado en cada proyecto al 31 de diciembre de 2019.

## **Plan Operativo**

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

**CUADRO**

Superintendencia General de Seguros

**Indicadores Operativos**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR (Código)** | **DEFINICIÓN** | **INDICADORES OPERATIVOS** | **BANDAS (PARÁMETROS)** | | | | **Resultados** |
| **(institucionales y por meta)** | **E** | **MB** | **B** | **M** |
| **IEO** | Índice de trabajos programados que se realizaron, por meta e institucional | Trabajos planificados realizados x 100% Trabajos planificados | IEO ≥ 85% | 80% ≤ IEO < 85/% | 75% ≤ IEO < 80% | IEO < 75% | 86,83% |
| **IETA** | Índice de trabajos realizados (programados y no programados) con respecto a los programados planificados | Q Trabajos realizados \*100% Q Trabajos planificados | IETA ≥100% | 90% ≤ IETA <100% | 80% ≤ IETA <90% | IETA <80% | 89,33% |
| **TNP** | Trabajos no programables realizados | # de trab. No programables realizados | N/A | N/A | N/A | N/A | 2,50 |

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

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

En relación con el cumplimiento del POI durante 2019, se realizaron 34,7 trabajos de los 40 inicialmente programados, lo cual arroja un nivel de eficacia de 86,83% que se cataloga como “Excelente” de acuerdo a los parámetros definidos previamente (ver cuadro 5). Por otro lado, en lo que respecta al indicador del nivel de trabajos realizados, que contempla tanto los programados y los no programados, en relación a los trabajos planificados inicialmente, se obtiene indicador con un resultado de 89,33%, lo cual se cataloga como “Bueno”**.**

# COMPROMISOS

## **Créditos asumidos**

No aplica para la SUGESE.

## **Modificaciones presupuestarias**

Durante el 2019 se realizó tres modificaciones presupuestarias al presupuesto inicialmente aprobado. La primera por un monto de ¢162.271.610,00(Ciento sesenta y dos millones doscientos setenta y un mil seiscientos diez colones con 00/100), la cual tuvo los siguientes objetivos:

* Trasladar los recursos presupuestados en la cuenta presupuestaria 2.9.03 Productos de Papel y Cartón a la nueva cuenta presupuestaria 2.99.05 Útiles y materiales de limpieza, esto por cuanto el año pasado se hizo una modificación al clasificador del gasto del Ministerio de Hacienda.
* Dotar de contenido presupuestario la cuenta 5.01.06 Equipo sanitario, de laboratorio e investigación, para adquirir un electrocardiograma para el consultorio médico que atiende a los funcionarios de las Superintendencias (excepto SUGEF) y la auditoria interna del CONASSIF, según el plan de inversiones conjunto de las entidades de desconcentración máxima (ODM).
* Atender los oficios de la AI-CNS-0014-2019 de la Auditoria Interna del CONASSIF, del 18 de enero del presente año, y de la División de Finanzas y Contabilidad DFC-0024-2019, mediante los cuales se requirió el traslado de los recursos presupuestados para el ejercicio 2019 por la SUGESE para el financiamiento del desarrollo del proyecto “conozca a su cliente”.

La segunda modificación fue por ¢48.715.834,46 (Cuarenta y ocho millones setecientos quince mil ochocientos treinta y cuatro colones con 46/100). Esa modificación tuvo los siguientes objetivos:

* Dar contenido presupuestario a la cuenta de ajuste salarial de mercado para atender el nombramiento interino de la directora del Departamento de la División de Supervisión.
* Reforzar las diferentes partidas del presupuesto vigente que fueron afectadas por la entrada en vigencia del Impuesto del Valor Agregado.
* Dotar de contenido presupuestario la cuenta de recargos y sustituciones de funciones, dada la renuncia de la directora de la División de Supervisión.
* Fortalecer las diferentes partidas del presupuesto vigente afectadas durante el primer semestre del presente año por el diferencial cambiario.
* Incluir más recursos en la cuenta presupuestaria de Alquiler de edificios, locales y terrenos, para poder atender el compromiso del pago del alquiler de las oficinas que ocupa la SUGESE, por un mes más, dada la fecha de traslado al nuevo edificio y los trabajos de demolición de las oficinas.

Y por último la modificación presupuestaria número 3 fue por ¢5.318.787,36 (Cinco millones trescientos dieciocho mil setecientos ochenta y siete colones con 36/100), hecha para cumplir con los siguientes objetivos:

* Dar contenido presupuestario a las cuentas correspondientes a las cargas sociales para la aplicación de los recursos aprobados en la modificación presupuestaria interna número 2, en relación a la cuenta de recargos y sustituciones.
* Reforzar la cuenta de útiles y materiales de oficina para atender necesidades presentes en el nuevo edificio.

Esas modificaciones constituyen un traslado interno de recursos entre partidas del presupuesto de la SUGESE, en consecuencia no implicaron cambios en el presupuesto ordinario de la Institución, aprobado por la Contraloría General de la República mediante el oficio 17505 Ref. DFOE-EC-0867 del 6 de diciembre de 2018.

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

En el cuadro 6 se presentan las principales contrataciones iniciadas y adjudicadas en el 2019:

**CUADRO**

Superintendencia General de Seguros

**Contrataciones Iniciadas y adjudicadas**

2019

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cuenta** | **Nombre** | **Artículo** | **Costo en colones** |
| 1 03 01 | Servicios comerciales y financieros | Campañas publicitarias | ¢35.622.498,16 |
| Revistas seguros y Booklets | ¢40.000.000,00 |
| Campaña informativa | ¢25.233.800,00 |
| Mensajes de texto masivos | ¢5.000.000,00 |
| 1 04 04 | Servicios en ciencias Económicas y Sociales | Auditoría Externa de Certificación de la Norma ISO-9001-2008 | ₡1.279.880,94 |
| Consultoría en comunicación, mercadeo social, educación, monitoreo especializado y análisis de informaciones relacionadas con el tema de seguros | ₡15.870.525,00 |
| Servicios Administrativos prestados por BCCR | ₡1.331.156.581,16 |
| 1 04 99 | Otros servicios de gestión y apoyo | Servicios de traducción simultánea | ¢1.903.682,50 |
| 1 07 01 | Actividades de capacitación | Alimentación para participantes en eventos de capacitación | ₡7.766.635,94 |
| Contratación de instructores y de personal de apoyo | ₡10.507.419,09 |
| Suscripciones a congresos | ₡42.492.634,24 |
| 2 99 02 | Útiles y materiales de limpieza | Suministros de oficina | ¢2.108.846,67 |
| 5 01 06 | Equipo sanitario, laboratorio e investigación | Camilla exploratoria ginecológica (consultorio médico) | ¢900.000,00 |
| 5 01 06 | Equipo sanitario, laboratorio e investigación | Electrocardiografo | ¢1.080.000,00 |
| 5 99 03 | Bienes intangibles | Renovación de licencias IBNRS/WORKFLOW | ¢18.182.844,14 |

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

Al finalizar 2019, la SUGESE mantenía abiertos los procesos o demandas judiciales que se presentan en el cuadro 7.

**CUADRO**

Superintendencia General de Seguros

**Procesos o demandas Judiciales**

Al 31 de diciembre de 2019

| **N° de expediente** | **Descripción de la demanda** | **Estado de la demanda** | **Estimación del costo de demanda** |
| --- | --- | --- | --- |
| **12-004742-1027-CA-4** | **Partes:** Agentes de Seguros versus Instituto Nacional de Seguros INS y SUGESE.  Proceso de conocimiento establecido por un grupo de agentes de seguros del INS, contra el INS y la SUGESE; para que se decrete la nulidad de la directriz del INS G-3152-2088 del 10 de diciembre de 2008, que ordenó a la División Técnico Comercial, pagar la comisión de intermediario, sobre la prima, exceptuando de ese rubro el 4% correspondiente al financiamiento del cuerpo de bomberos y se condene a la SUGESE por no cumplir con sus funciones. | **En espera de audiencia de juicio.**  Se está a la espera de la resolución de una solicitud de acumulación, presentada por la Superintendencia. | Inestimable |
| **15-000399-0220-CI-3** | **Partes:** Vista Sociedad de Fondos de Inversión S.A. contra SUGESE.  Proceso de Reajuste en el Precio de Arrendamiento. | **Se declaró sin lugar la demanda.**  Se está a la espera de resolución de recurso, para la definición de costas a pagar en favor de la Superintendencia. | $98,416.00 |
| **16-002550-1027-CA** | **Partes**: Andrea Milgram Zonzinski contra SUGESE y Pan American Life Insurance de Costa Rica, S.A.  Proceso de Conocimiento.  Los demandantes pretenden el pago de daños morales por la muerte de su hijo a partir de un aparente incumplimiento contractual por parte de Panamerican Life Insurance de Costa Rica, S.A., más el daño causado por una presunta falta de fiscalización por parte de SUGESE del contrato ofrecido por Pan American Life Insurance de Costa Rica, S.A. | **Se acogió incompetencia:**  La parte actora presentó inconformidad ante la Sala Primera. | $300,000.00 |
| **16-002354-0173-LA-3** | **Partes:** SUGESE contra Gustavo Enrique Solís Vega  Proceso Ordinario de Cobro de Preaviso.  Se condenó al señor Solís pagar el monto del preaviso que quedó pendiente al momento de su salida de la Superintendencia. | **Etapa de ejecución.** | ¢1.608.760,1 |
| **17-011730-1027-CA** | **Partes:** Anna Giannina Mazzella Di Bosco versus Banco Central de Costa Rica y SUGEGE.  Proceso Ordinario en que se solicita la declaratoria de nulidad del acto administrativo contenido en la resolución SGS-R-2081-2017, la declaración de la prescripción de las llegadas tardías que se le imputan a la señora Mazzella Di Bosco. | **A espera de sentencia.**  En la audiencia preliminar, el proceso fue declarado de puro derecho y se está a la espera de sentencia. | Inestimable |
| **18-10272-1027-CA** | **Partes:** Marco Morice versus SUGESE.  Proceso de conocimiento establecido por un 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. | Se solicitó la acumulación con el expediente **N° 12-004742-1027-CA-4** | Inestimable. |
| **19-000359-0173- LA** | **Partes:** Alexander Morales Hidalgo contra SUGESE.  Proceso ordinario de empleo público, en que se solicita la anulación del acto de Despido. | **Se declaró la incompetencia laboral y se trasladó al Contencioso Administrativo.**  Mediante escrito del 26 de febrero de 2020, se contestó nuevamente la demanda, según lo ordenó el Tribunal Contencioso Administrativo | Sin estimación particular. Pero eventualmente se tendrían que pagar salarios caídos. |
| **19-005574-1027-CA** | **Partes:** INS versus BCCR y SUGESE.  Proceso de puro derecho, en que se solicita se declare que una reserva tiene origen legal. Además, que la reserva se puede dotar con los intereses que generen las inversiones que la respaldan. | **En audiencia preliminar.** | Inestimable. |

## **Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos**

El cuadro 8 muestra el detalle de los viajes al exterior realizados por los puestos gerenciales de la Institución durante 2019.

**CUADRO**

Superintendencia General de Seguros

**Viajes al Exterior de Puestos Gerenciales**

Año 2019

| **Nombre funcionario** | **Cargo** | **Destino** | **Nombre capacitación** |
| --- | --- | --- | --- |
| Tomás Soley Pérez | Superintendente | Alemania | Participación en el décimo Aniversario de la Iniciativa de Acceso al Seguro sobre el tema del rol del seguro y el supervisor para promover el logro de los objetivos del desarrollo, en el panel inaugural de alto nivel Seguros para el desarrollo sostenible, y b) en la Sexta Conferencia sobre Supervisión Global de Seguros, |
| Tomás Soley Pérez | Superintendente | Francia y Suiza | Participación en reunión del Comité de Seguros y Pensiones Privadas de OCDE. |
| German Rodríguez Aguilar | Director Departamento de Asesoría Jurídica | Francia | Participación en la sesión del grupo de trabajo sobre Protección del Consumidor Financiero de OCDE |
| Tomás Soley Pérez | Superintendente | Bolivia | Participación en XX Conferencia sobre Regulación y Supervisión de Seguros en América Latina IAIS-ASSAL y la XXX Asamblea Anual de ASSAL |
| Vilma Gamboa Morales | Directora a.i. Departamento de Supervisión | Bolivia | Participación en XX Conferencia sobre Regulación y Supervisión de Seguros en América Latina IAIS-ASSAL y la XXX Asamblea Anual de ASSAL |
| Celia Gonzalez Haug | Directora Departamento de Normativa y Autorizaciones | Bolivia | Participación en XX Conferencia sobre Regulación y Supervisión de Seguros en América Latina IAIS-ASSAL y la XXX Asamblea Anual de ASSAL |
| German Rodríguez Aguilar | Director Departamento de Asesoría Jurídica | Francia | Participación en la sesión del grupo de trabajo sobre Protección del Consumidor Financiero de OCDE |

# LIMITACIONES Y OBSTÁCULOS

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

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

Las siguientes son las debilidades identificadas para la Institución para su gestión estratégica[[3]](#footnote-4):

1. Cargas de trabajo altas.
2. Debilidades en comunicación interna y externa.
3. Estructura y procesos no se adaptan rápidamente a los cambios.
4. Falta de normativa en temas específicos.
5. Brechas en conocimiento técnico.
6. Brechas en potestades legales.
7. Falta de acuerdos de nivel de servicios adecuados, internos y externos.
8. Infraestructura actual inadecuada.

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

1. Desconocimiento en el mercado de las funciones de la SUGESE y la regulación.
2. Entorno político y macroeconómico inestable.
3. Mercado ilegal de seguros aún presente.
4. Iniciativas legislativas que puedan impactar de manera no técnica el sector de seguros.
5. Nivel elevado de concentración del mercado.

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

# 

Por otra parte, la SUGESE es sujeto de fiscalización por parte de la Contraloría General de la República, bajo la aplicación de la *Ley General de Control Interno* N°8292, lo que la obliga a la identificación y administración de los riesgos que enfrenta, lo cual le permite identificar, analizar y evaluar de forma adecuada el nivel de riesgo institucional y adoptar métodos de uso continuo y sistemático, a fin de administrar el nivel de dicho riesgo bajo un esquema eficiente que permita la adecuada ejecución de los procesos del negocio.

Durante el 2018 se aprobó el *Sistema de Gestión Integral de Riesgos Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero*, cuyo objetivo es: asegurar la aplicación del sistema de gestión integral de riesgos en el CONASSIF y las Superintendencias bajo su dirección. De conformidad con lo aprobado por el CONASSIF se realizó la evaluación de riesgos de los procesos de la SUGESE para 2018 y se logró identificar 4 eventos de riesgo de afectación institucional.

1. Pérdida de personal clave.
2. Excesivas cargas de trabajo, se necesita más personal.
3. Fallas en la comunicación y coordinación entre dependencias.
4. Problemas en la calidad de la información entregada a SUGESE.

Para lo señalado se determinó que las medidas de control vigentes no eran totalmente efectivas para su control, según el apetito de riesgo definido por el CONASSIF, por lo que se definió un plan de mitigación.

La evaluación de riesgos además identificó otros 21 eventos de riesgo de afectación particular en los diferentes procesos de la Superintendencia, para cada uno de los cuales se definió un plan de mitigación específico.

# RETOS Y VISIÓN DE FUTURO

La desaceleración económica observada durante el 2018, así como las expectativas poco favorables sobre el desenvolvimiento económico del país, llevaron a una desaceleración del mercado asegurador, no obstante su crecimiento estuvo por encima de los principales indicadores económicos y se mantuvieron las perspectivas favorables para el mercado de seguros.

Para el 2020 se esperaba que esa desaceleración se mantenga, agravada por los recientes acontecimientos de la pandemia del Covid-19, que es de esperar lleve a una recesión y contracción económica importante, de lo cual el sector aseguradora no será ajeno. No obstante, a la fecha es difícil prever la magnitud de la contracción o los efectos específicos sobre el sector asegurador, lo que se vislumbra es un panorama incierto, que obliga a una supervisión más estricta y cercana del mercado de seguros, de forma tal que la crisis generada por el Covid-19 no desestabilice el sector, ni comprometa los compromisos de las entidades con los asegurados; además se deberán tomar medidas de carácter regulatorio que alivien los efectos negativos de la crisis generada por la pandemia, en el corto y mediano plazo.

A pesar de la crisis, en materia de supervisión se mantendrá el enfoque del modelo de supervisión basado en riesgos (SBR), continuando con el fomento de buenas prácticas en la gestión del reaseguro y la mejora del gobierno corporativo y gestión de riesgos de las entidades de seguros, así como la vigilancia continua de la gestión y solvencia de las aseguradoras.

En cuanto al desarrollo normativo, en la medida de lo posible, se continuará con los proyectos reglamentarios en desarrollo, con vista a finalizarlos en el 2020, estos son: la normativa sobre hechos relevantes, la revisión integral de la normativa de autorización y registro de participantes y el emisión definitiva de la normativa de seguros inclusivos y la revisión parcial de temas de la reglamentación de solvencia. Aunado a lo anterior, se deberán dedicar recursos a los temas normativos que complementan las leyes aprobadas en el 2019 como parte del proceso de ingreso a la OECD, en particular normar los temas del financiamiento de los sujetos supervisados de los gastos de las superintendencias, supervisión de grupos financieros y económicos, cierre de brechas con respecto a las Normas de Información Financiera (NIFF), así como algunos aspectos reformados de la Ley Reguladora del Mercado de Valores que afectan a todos los mercado financieros locales.

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

Otros hitos estratégicos en los que se espera avanzar en el 2020 son la mejora en la divulgación de información cuantitativa para el público y el cumplimiento de mejores práctica de supervisión de intermediarios y conducta de mercado.

A pesar de las perspectivas económicas desfavorables y las consecuencias negativas de la reciente crisis generada por el Covid-19, la Superintendencia mantendrá los logros alcanzados en cuanto a buenas prácticas de regulación y supervisión del mercado de seguros.

En el mediano plazo es relevante que la Superintendencia continúe mejorando el cumplimiento de estándares internacionales y consolidar lo alcanzado en materia de regulación y supervisión, en procura de coadyuvar a un mercado de seguros más desarrollado, inclusivo y apegado a las mejores prácticas.

# ANEXOS

**ANEXO 1**

Superintendencia General de Seguros

**PLAN ESTRATEGIGO 2019-2023**

**Portafolio Institucional de Proyectos**

**Diciembre 2019[[4]](#footnote-5)**

| **ESTRATEGIA** | **OBJETIVO ESTRATÉGICO** | **Proyectos Relacionados** | **Descripción del Proyecto** | **Estado al 31/12/2019** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN:** Profundizar la aplicación de buenas prácticas internacionales | 1.1 Actualizar el modelo de Suficiencia Patrimonial con base en Riesgos en un plazo de cinco años | 1.1.1 Modelo de Capital Basado en Riesgo Tipo Solvencia II | Diagnóstico de la brecha de cumplimiento de los estándares internaciones y mejores prácticas para la regulación y supervisión de la solvencia de las entidades de seguros, e implementación de una reforma integral del régimen de solvencia de las aseguradoras, para avanzar hacia un modelo tipo Solvencia II. | Finalizada Fase I.  No iniciada Fase II |
| 1.1.2 Enfoque para la supervisión de reaseguros | Este proyecto pretende el desarrollo del enfoque de supervisión de reaseguros en el marco del Reglamento de Gestión de Riesgos y Control Interno. Lo anterior permitirá al supervisor contar con lineamientos y criterios generales de orientación en la evaluación de políticas, procedimientos y prácticas de reaseguros así como evaluación de su efectividad. | En ejecución |
| 1.1.3 Adopción de la Norma Internacional de NIIF 17 🖳 | Planteamiento de los cambios específicos a la normativa de información financiera costarricense para una adecuada convergencia a la NIIF 17 y normas relacionadas. | No iniciado |
| 1.2 Diseñar y probar el modelo de supervisión de conducta de mercado en un 100% de las entidades incluidas en el plan piloto al 2023. | 1.2.1 Definición de condiciones para facilitar la inclusión y acceso al seguro de poblaciones meta identificadas  🖳 | Busca cambios regulatorios con el objeto de crear condiciones para promover un mercado de seguros más inclusivo, para lo cual se desarrolló un proyecto de normativa, que se remitió a consulta externa por parte del CONASSIF y se espera concluir su trámite en 2020. | En ejecución |
| 1.2.2 Modelo de supervisión de conducta de mercado | Modelo de Supervisión de Conducta de Mercado bajo un enfoque de supervisión basada en riesgos; con la finalidad de procurar que el consumidor reciba un trato justo hacia el consumidor de seguros y facilitar el mercado a partir de la confianza que genere en el consumidor la relación con su aseguradora e intermediario. | En ejecución |
| 1.3 Implementar un procedimiento que permita la revisión permanente de la normativa vigente en un plazo de un año. | 1.3.1 Procedimiento de revisión permanente de normativa de seguros | Mediante la implementación del procedimiento de revisión permanente, permitirá ajustar la normativa de seguros a los cambios en las prácticas internacionales, los principios de supervisión, la legislación nacional e internacional. Lo cual permitiría corregir los rezagos que puede presentar la regulación costarricense en determinados momentos, sobre todo, en aquellas normas que atienen los riesgos sustantivos a que se exponen las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros. | En ejecución |
| **ORGANIZACIÓN:** Impulsar la mejora continua de la organización | 2.1. Contar con un modelo para gestionar talento humano, para cumplir con los objetivos de la Superintendencia, en un plazo máximo de tres años | 2.1.1 Modelo de Gestión del Talento Humano. | Contar con un modelo fácil de administración del talento humano que permita a la SUGESE, que permita gestionar todo su sistema interno de calidad. |  |
| 2.2. Actualizar el sistema de gestión por proceso de la SUGESE de acuerdo con las características de la institución para el año 2023. | 2.2.1 Revisión y actualización del sistema de gestión de procesos de la SUGESE. | Revisión y actualización del sistema de gestión de procesos de la SUGESE. | No iniciado |
| 2.3. Lograr una comunicación eficaz a lo interno de la SUGESE en un plazo de un año. | 2.3.1 Instrumento de comunicación interna entre procesos. | Incluir las acciones de comunicación interna en la nueva herramienta de comunicación. |  |
| **DIVULGACIÓN:**  Facilitar el conocimiento del mercado de seguros al consumidor y partes interesadas. | 3.1 Llevar al nivel de ampliamente observado los estándares del ICP 20 que resulten legalmente posibles de aplicar, a más tardar al 2023 | 3.1.1 Definición e implementación de sistema de estadísticas de seguros para el público. | El proyecto incluye la revisión de la información estadística que actualmente se pone a disposición del público, ampliar la oferta de información y disponer de un motor de generación de estadísticas para el público, a disposición del público en la página web e interconectada con los sistemas de información de la Superintendencia. | En ejecución Fase I |

1. *Al finalizar 2018, se encontraban inscritas 31 sociedades corredoras, 54 sociedades agencia y 108 operadores de seguros autoexpedibles, tanto en condición activa como inactiva. La condición inactiva, en el caso de operadores de seguros autoexpedibles o sociedades agencia, significa que no están acreditados por una aseguradora como parte de su canal de intermediación; las sociedades corredoras estarían inactivas si así lo deciden voluntariamente.*  [↑](#footnote-ref-2)
2. El 2 de marzo de 2020, el solicitante de esta autorización desistió sobre el trámite, por lo que el expediente de autorización fue archivado. [↑](#footnote-ref-3)
3. Estas debilidades y amenazas fueron identificadas durante la formulación del Plan Estratégico en el 2018 y se mantuvieron en revisión del plan hecha en 2019. [↑](#footnote-ref-4)
4. Revisión del Cuadro de mando integral del Plan Estratégico 2014-2018, basada en la revisión integral de mayo de 2017 y de junio 2018, esta última en el marco de la formulación del Plan Estratégico 2019-2023. [↑](#footnote-ref-5)