SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Sistema de Gestión de Calidad
Certificado INTE-ISO 9001

Tomás Soley Pérez
Superintendente de Seguros

SGS-1326-2017
07 de noviembre de 2017

Señores (as)
Miembros Directivos (as)
Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero

Estimados señores:

Me permito remitir el Informe Final para el período de nombramiento como Superintendente General de Seguros que concluye en esta fecha. Este informe atiende lo dispuesto en el artículo 12, inciso e) de la Ley General de Control Interno Nº8292.

La estructura del documento sigue los apartados señalados en el artículo 4 de las "Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, D-1-2005-CO-DFOE", emitidas por la Contraloría General de la República.

Cordialmente,

Documento suscrito mediante firma digital.

c.e.: Señor Ricardo Rodríguez Hernández,
Director Departamento de Gestión del Talento Humano.

Teléfonos: 2243-5108, 2243-5103 • Fax: 2243-5151
Dirección: Edificio Torre del Este, Piso 8
sugese@sugese.fi.cr

INFORME FINAL DE LABORES EN EL CARGO DE SUPERINTENDENTE GENERAL DE SEGUROS

Tomás Soley Pérez

6 de noviembre 2012-7 de noviembre 2017

Tabla de Contenido

I. Presentación 4

II. Resultados de la gestión. 5
a. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado. 5
b. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado. 6
c. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado. 11
d. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado. 14
e. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda 20
f. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir. 25
g. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda. 29
h. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República. 32
i. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración. 33
j. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.” 33

III. ANEXOS 37
Anexo 1 37
Anexo 2 48
Anexo 3 53

I. Presentación

El informe final de gestión desarrolla, mediante dos secciones, y es acompañado de tres anexos, siguiendo los contenidos señalados en el artículo 4 de las "Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, D-1-2005-CO-DFOE", emitidas por la Contraloría General de la República.

Los cambios profundos que ha tenido el mercado asegurador con la participación de nuevos oferentes y productos, así como el vertiginoso crecimiento en la colocación de primas, han exigido a la Superintendencia mantener el ritmo de desarrollo normativo y ajuste al modelo de supervisión de seguros.

El desarrollo institucional ha sido planificado con la aspiración de mejorar el cumplimiento de los Principios Básicos de Supervisión de Seguros de la IAIS. A la fecha de este informe, según los ejercicios de evaluación realizados con el acompañamiento de ASSAL y la IAIS, se mantiene un principio observado, 16 ampliamente observados y 9 parcialmente observados.

A nivel operativo, la institución se planteó la necesidad de contar con un modelo de gestión de calidad que permitiera la mejora continua y el control de riesgos. Así las cosas, para el año 2013 la Sugese alcanza la certificación ISO 9001 de su sistema de gestión. A la fecha se ha establecido un plan de trabajo para migrar a la nueva versión de la norma el año 2018. Lo anterior ha permitido contar con un sistema de gestión institucional acorde con los requerimientos de la Ley de Control Interno y sus lineamientos, permitiendo la mejora continua y la atención de los planes de mitigación de riesgos.

Este esfuerzo ha sido acompañado también por una estrategia de diseño de procesos y desarrollo de herramientas informáticas que permiten a la fecha de este informe un elevado grado de automatización y control de la gestión.

Los principales logros del período de gestión se resumen en el avance y consolidación normativa y de supervisión. El desarrollo del plan estratégico institucional ha permitido este proceso siendo uno de los hitos de mayor relevancia la definición del modelo de supervisión basada en riesgo. Sin duda los siguientes años exigirán de la Superintendencia un trabajo intenso para su consolidación, la mejora de capacidades internas y la imposición de incentivos al mercado para que los sistemas de gobierno y gestión de riesgos sean cada vez más robustos.

Además, la definición de un régimen de solvencia más prospectivo, considerando la realidad del mercado nacional, es uno de los proyectos que debe enfrentarse en los siguientes años.

Por otro lado, se mantienen en proceso de desarrollo importantes proyectos que permitirán un mercado de seguros más confiable y transparente. El modelo de supervisión de conducta de mercado, el modelo de supervisión de intermediarios de seguros y el proyecto de acceso e inclusión de seguros son los más destacados.

Finalmente, se reporta también el estado actual de atención de recomendaciones de la Auditoría interna del CONASSIF.

II. Resultados de la gestión.

a. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

La Superintendencia General de Seguros (Sugese) fue creada por el artículo 28 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (Ley 8653), del 7 de agosto de 2008, dicha normativa dispone que la Superintendencia es una entidad de máxima desconcentración, adscrita al Banco Central de Costa Rica (BCCR), bajo la dirección del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif), operacionalmente independiente y responsable en el ejercicio de sus funciones.

El artículo 29 de la Ley 8653 asigna como objetivo de la Superintendencia:

> *"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".*

La ley detalla las funciones de la Superintendencia, destacando las relativas al otorgamiento, suspensión y cancelación de licencias y autorizaciones a los supervisados; proponer al CONASSIF la normativa reglamentaria a emitir; dictar las normas y directrices de otro rango para los supervisados; establecer medidas

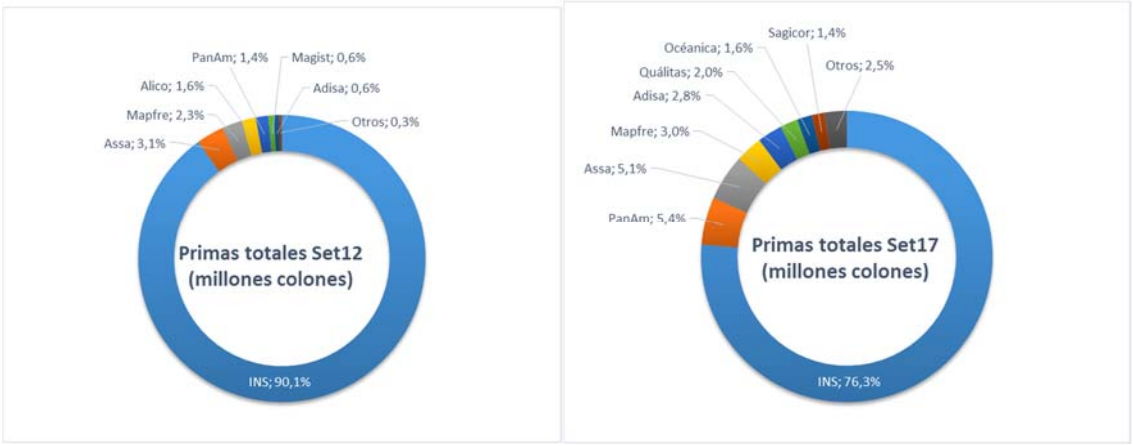
precautorias y sancionatorias de conformidad con el seguimiento a los supervisados; divulgar información relevante al público, así como mantener y publicar los registros de participantes y productos actualizados.

b. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

El mercado de seguros costarricense ha sufrido una profunda transformación a partir de la promulgación de su apertura a la competencia y el rompimiento del monopolio estatal vigente por más de ochenta años. Para el final de 2012, fecha en la cual se asume el cargo, se encontraban autorizadas 13 compañías aseguradoras, 11 activas y 2 en período de inicio de operaciones. En la actualidad se cuenta con trece compañías en operación.

Por su lado, la participación de las aseguradoras privadas se ha incrementado desde un 9,9% al final del 2012, a un 23,7% a setiembre de 2017.

Gráfico N°1



El mercado ha crecido en volumen de primas un 71,15% en el mismo período, para alcanzar un total 570.960 millones de colones. Además, todas las compañías asegurados cierran el trimestre con niveles de Indice de Suficiencia de Capital (ISC) que cumplen el requerimiento normativo de 1,3. A nivel de mercado, la capitalización alcanza el 2,2.

Cuadro N°1

Aseguradora	Primas totales (mill col)		ISC
	Set-12	Set-17	Set-17
INS	299.982,57	435.553,04	2,25
Seguros del Magisterio	2.112,28	3.080,41	3,21
MAPFRE | Seguros Costa Rica	7.491,26	17.148,99	1,54
Alico Costa Rica	5.334,69	-	na
ASSA Compañía de Seguros	10.356,09	29.186,67	1,74
PAN AMERICAN Life Insurance	4.668,63	30.563,08	1,86
Aseguradora del Istmo (ADISA)	2.041,26	15.743,07	1,58
Davivienda Seguros (Costa Rica), S.A. (antes Seguros Bolívar)	83,45	947,66	7,90
Quálitas Compañía de Seguros (CR)	713,62	11.200,29	1,42
Best Meridian Insurance Company	107,49	4.356,72	2,31
Triple-S Blue Inc.	20,61	3.463,90	1,86
Aseguradora Sagicor Costa Rica	-	7.984,86	3,23
Oceánica de Seguros	-	9.406,64	1,44
Seguros Lafise Costa Rica	-	2.325,51	2,02
Total	332.911,95	570.960,84	2,22

Además, debe destacarse el profundo cambio en la composición de las entidades de intermediación. A la fecha se cuenta con 28 sociedades corredoras, mientras que al final de 2012 sumaban 16. En el caso de las sociedades agencia se ha observado la reducción del número de entidades, algunas por llevar adelante un proceso de transformación a corredora de seguros, mientras otras se han inactivado. También la figura de operador de seguros autoexpedibles ha incrementado su número facilitando el acceso a productos masivos a más consumidores.

Cuadro N°2

Participante	TOTAL	Inscritos	Activos	Inactivos	Autorizados condicionalmente[1/]
		30-09-2017			
Aseguradoras	13	13	13	-	-
Sociedades corredoras	33	28	28	-	5
Corredores de seguros	543	543	408	135	N.A.
Sociedades agencia	55	55	27	27	1
Agentes de seguros	2.154	2.154	1.021	1.133	N.A.
Operadores Autoexpedibles	102	102	89	13	N.A.
Productos	691	691	691	-	N.A.
		31-12-2012			
Aseguradoras	13	11	11	-	2
Sociedades corredoras	17	16	16	-	1
Corredores de seguros	153	153	138	15	N.A.
Sociedades agencia	65	64	35	29	1
Agentes de seguros	1.566	1.566	997	569	N.A.
Operadores Autoexpedibles	48	48	45	3	N.A.
Productos	393	393	393	-	N.A.

De igual manera, los productos registrados por parte de las compañías han tenido un vertiginoso aumento lo cual conlleva mayores opciones para el consumidor. A setiembre de 2017 se tenían registrados 691 productos, esto es 298 productos adicionales a los de final de 2012.

Durante el periodo se aprobó la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial, No. 9078, del 26 de octubre de 2012, legislación que introduce cambios en el diseño y funcionamiento del seguro obligatorio de automóviles SOA).

Desarrollo normativo

Los principales desarrollos se concentraron en normas específicas del sector, también se trabajó en conjunto con las otras tres superintendencias en aquella normativa de aplicación transversal.

Mediante Anexo 1 se entrega un detalle de los diferentes cuerpos normativos. Sin embargo me permito destacar por su importancia los siguientes:

Cuadro N°3

Fecha de publicación La Gaceta	Título	Descripción
17 de junio 2013	SUGESE 05-13 Reglamento de Seguros Colectivos	Regula los tipos, los ramos y las líneas de seguros que podrán contratarse bajo modalidad colectiva; el contenido mínimo de los contratos de seguros colectivos y de los certificados individuales de cobertura, así como los plazos de emisión y de entrega de estos; el contenido, los términos, las condiciones y las formalidades de los deberes de información; incumplimientos, errores y omisiones incurridos por el tomador, asegurador o por los intermediarios de seguros
31 de julio de 2013	SUGESE 06-13 Reglamento Defensa y Protección al Consumidor de Seguros	Define los requisitos mínimos para preservar el derecho de los consumidores de seguros de recibir respuesta oportuna a todo aviso de siniestro, queja, reclamación o solicitud que presenten ante las entidades, según lo establecido en el artículo 4 de la Ley 8653 y los numerales 4, 12, 48 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, Ley 8956 así como la definición del funcionamiento y la operación de una instancia que proteja los intereses del asegurado y los mecanismos de resolución de disconformidades con la aseguradora en materia de ejecución del contrato de seguros, lo que incluye la supervisión del procedimiento de presentación de reclamos ante el acontecimiento del siniestro.
26 de febrero de 2014	SUGESE 07-14 Reglamento sobre el Registro Único de Personas Beneficiarias	Establece las normas para el funcionamiento del Registro Único de Personas Beneficiarias, conforme a los términos del artículo 96 de la Ley 8956, Ley Reguladora del Contrato de Seguros
03 de octubre de 2014	SUGESE 02-13 Reglamento Solvencia Entidades de Seguros y Reaseguros	Establece las normas de valoración de activos y pasivos, los requerimientos del régimen de suficiencia de capital y solvencia, las provisiones técnicas, así como el régimen de inversión de los activos que los respalda, aplicable a las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
26 de noviembre de 2014	SUGESE 08-14 Reglamento sobre el Registro de Productos	Define el procedimiento de registro de las pólizas de seguros, la actualización de éstas por parte de las aseguradoras y el procedimiento que seguirá la Sugese para pedir ajustes de éstas cuando se requiera.

Fecha de publicación La Gaceta	Título	Descripción
		Además define los requisitos de contenido que debe cumplir la documentación contractual y técnica.
01 de julio 2016	Anexo SUGESE 02-13 Reglamento Solvencia Entidades de Seguros y Reaseguros - Tablas de Mortalidad	Presenta las tablas de mortalidad a las cuales hace referencia el Reglamento sobre Solvencia, en los Anexos PT3 y RCS3
19 de mayo de 2017	SUGESE 10-17 Marco Integrado de Supervisión de Seguros	Transparenta la metodología utilizada para la construcción de la matriz de riesgo empleada en el modelo de supervisión basada en riesgo. Por otra parte, la propuesta establece un conjunto de actuaciones del supervisor ante los diferentes niveles de riesgos que identifique en las entidades aseguradoras y reaseguradoras, en un esquema flexible que da posibilidades al Supervisor de aplicar medidas oportunas independientemente de la calificación asignada a la entidad
19 de mayo de 2017	SUGESE 09-17 Reglamento sobre los Sistemas de Gestión de Riesgos y Control Interno aplicables a Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras	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.

c. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Mediante oficio SGS-0639-2017, de 29 de mayo de 2017, se remite al sr. Rodolfo Piña, Auditor Interno del CONASSIF, el Informe de Autoevaluación del control interno, mediante el cual la Superintendencia General de Seguros atiende el literal b), del artículo 17 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno, en lo que corresponde al período 2016. Las conclusiones del estudio señalan:

1.- El Sistema de Gestión de Calidad permite mediante sus herramientas la evaluación de su sistema, generando acciones de mejora tendientes a su perfeccionamiento.

2.- El ejercicio de Evaluación del Alineamiento Estratégico y Ajuste Táctico, permite a la organización mantener su enfoque sobre los objetivos estratégicos. Específicamente la evaluación del 2016 permitió ajustar algunas de las acciones estratégicas y los proyectos que las apoyan, de acuerdo con criterios de prioridad institucional, disponibilidad de recursos. Permitió además la revisión del portafolio de proyectos determinado si las iniciativa incluidas constituían un proyecto o una mejora de algún proceso ya existente, lo cual llevó al cambio en el cuadro de mando integral de la entidad.

3.- El seguimiento de los proyectos estratégicos que realiza la institución por medio del Comité de Control de Cambios para aquellos que requieren de desarrollo tecnológico, el Comité de Control de Cambios para proyectos sin desarrollo tecnológico y por medio del portafolio de proyectos para totalidad de los proyectos estratégicos permite a la institución controlar su avance y tomar las medidas correctivas con oportunidad.

4.- Los ciclos de revisión por la dirección se muestran dinámicos con una periodicidad establecida permitiendo a la SUGESE no solamente dar seguimiento a su ambiente de trabajo sino también garantizar procedimientos y políticas claras y actualizadas para la emisión de informes y la comunicación adecuada interna y externamente.

5.- Las auditorías de calidad tanto internas como externas y de valoración de riesgos así como los diferentes elementos definidos por el Sistema de Gestión de Calidad mediante los cuales la organización realiza la Revisión por la Dirección

han cumplido con el objetivo de identificar oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad y con ello la mejora de la gestión de la organización.

6.- La auditoría por parte del ente certificado concluye que sistema de gestión evidencia conformidad con los requisitos que le son aplicables tanto normativos como legales y contractuales y se demuestra eficaz para asegurar el cumplimiento de los objetivos que se han especificado.

7.- La valoración de riesgo institucional 2016 demuestra un avance significativo en la ejecución de los planes de acción definidos a partir de evaluaciones de riesgo anteriores logrando así fortalecer las medidas de control tendientes a gestionar los factores de riesgo eficazmente.

8.- La revisión constante de los procesos, políticas y procedimientos que resultan en las modificaciones a la documentación del Sistema de Gestión de Calidad permiten a la SUGESE contar con procesos, políticas y procedimientos actualizados y congruentes con la evolución de la organización y del mercado de seguros.

9.- La organización mediante sus procedimientos de comunicación logra percibir las necesidades tanto de la organización como del mercado de seguros, lo que le permite identificar oportunidades de mejora de los canales de comunicación internos y externos.

10.- Mediante el Sistema de Gestión de Calidad la SUGESE se asegura de cumplir con lo establecido en la Ley de Control Interno, Ley 8292 en cuanto al sistema de control interno y específicamente en lo que respecta a su evaluación.

<u>Evolución del sistema de gestión interno</u>

Debe señalarse que al inicio de la gestión en el cargo el sistema de Gestión de Calidad, base para establecer el ambiente de control interno y cumplir con los lineamientos de ley, se encontraba en una etapa de madurez propia de una entidad joven. Debe destacarse los principales hitos en su evolución que nos permite al día de hoy contar con un sistema robusto y en permanente revisión y mejora.

A partir de la creación de la Sugese se definió la necesidad estratégica de establecer un sistema de gestión interno basado en buenas prácticas y cumplir con la Ley General de Control Interno y sus lineamientos, Ley 8292. Así fue plasmado en el primer Plan Estratégico quinquenal que abarcó el período 2009 – 2013.

Así las cosas, durante el periodo en que por disposición del CONASSIF estuvo como recargo de la SUPEN, la SUGESE inició en el 2009 con la documentación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la institución. Para este propósito se utilizó como referencia la Norma ISO / INTE 9001:2008 de manera que la entidad tuviera la capacidad para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y a la organización.

El enfoque basado en procesos de la Norma ISO 9001 permite el control continuo sobre los procesos individuales y sus combinaciones e interacciones. Lo anterior mediante el cumplimiento de requisitos, la medición periódica de los resultados obtenidos de la gestión de los procesos y como resultado de ello la toma de medidas que permitan mejorar el desempeño y la eficacia de los procesos que lleven a la organización a entrar en un ciclo continuo de mejora.

Al momento de asumir la Superintendencia en noviembre del 2012, se había completado la documentación de los procesos en el Sistema de Gestión de Calidad y otros requisitos previos, y se disponía a ser auditada por el ente certificado el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO).

Como producto de la auditoría de certificación realizada en diciembre del 2013, la SUGESE recibe la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad el 24 de mayo del 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 intervengan en la actividad aseguradora, así como brindar atención al consumidor de seguros y desarrollar acciones de comunicación al mercado.

Desde esa fecha la superintendencia ha mantenido el sistema de gestión dentro de la filosofía de mejora continua mediante la auditoría interna y externa del mismo. El período de validez del certificado es por tres años, durante dicho plazo el ente certificador realiza auditorías de seguimiento al sistema de gestión con el propósito de verificar si se mantienen las condiciones que dieron lugar a la concesión del certificado.

Por su lado, durante la autoevaluación 2016, INTECO realiza en diciembre del 2016 la Auditoría de Seguimiento I, concluyendo en el informe de auditoría que:

> *" - 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."* [1]

Como resultado de la evaluación se generaron oportunidades de mejora para las cuales se han definido planes de acción que permitan su implementación. Nuevamente la Comisión de Certificación de INTECO decide mantener el certificado.
Así las cosas, se considera que la estrategia definida por la institución permite mantener un sistema de gestión interno cada vez más maduro y robusto. La revisión periódica de su funcionamiento y la mejora continua ha permitido mantener un ambiente de control adecuado y en permanente mejora.

d. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

En el año 2015 fue liberada una nueva versión Norma ISO 9001 lo cual requiere para la institución revisar el Sistema de Gestión de Calidad a efecto de mantener el cumplimiento del estándar que se impuso internamente. Para lograr este objetivo, la SUGESE definió a principios de 2017 un plan para realizar la transición del Sistema de Gestión de Calidad a la nueva versión de la norma con el fin de recertificar el Sistema en el 2018.

El plan de transición incluyó las siguientes entregas:

- Diagnóstico.
- Revisión del alcance del Sistema de Gestión de Calidad a la luz de la nueva versión de la Norma.
- Modificación de la documentación del Sistema.
- Capacitación del personal en la nueva versión de la Norma.

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

- Realización de la Auditoría Interna de Calidad bajo la nueva versión de la norma.
- Definición del plan de acción de las no conformidades halladas en la auditoría interna de calidad.
- Auditoría de Transición por parte del ente certificador.
- Certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO – INTE ISO 9001:2015

A la fecha de este informe, se había realizado la Auditoría Interna de Calidad y estaba en el proceso de contratación de la Auditoría de Transición con el ente certificador. Se ha programado la actividad del 22 al 24 de noviembre del 2017.

Debe señalarse que el diagnóstico no identifica incumplimientos totales a la versión 2015 de la Norma INTE / ISO 9001. Sin embargo, se detectaron 14 "debes de la norma" con incumplimiento parcial de un total de 129. Se definió un plan de atención para adecuar el Sistema para cumplir en su totalidad los debes que resultaron con incumplimiento parcial.

Esta transición no implica cambios profundos al Sistema de Gestión de Calidad debido que los temas nuevos de la norma, tales como la gestión de riesgos y el contexto de la organización, ya estaban incorporados al Sistema como parte de los lineamientos definidos por la Ley de Control Interno.

El Plan de Transición definido permitirá a la institución contar con un Sistema de Control Interno apegado a la versión más reciente de la Norma ISO 9001, quedando acorde con la evolución de las buenas prácticas de reconocimiento internacional para los sistemas de gestión.

<u>Valoración de riesgo institucional</u>

A la fecha de este informe se está por iniciar, de acuerdo con el Plan de Evaluación de Riesgos, la evaluación de riesgos correspondiente al 2017. El Informe de Evaluación de Riesgos 2017 que deberá ser remitido al CONASSIF en marzo del 2018.

A efecto de rendir la más completa información sobre la gestión de riesgos institucional del período 2012-2016.

Al inicio de la gestión, el ejercicio de Evaluación de Riesgos 2012 identificó elementos necesarios de atender propios en una entidad con apenas dos años de funcionamiento independiente y con la madurez en sus procesos y sistemas propios de esa realidad.

La metodología entrega en ese momento una calificación de riesgo global normal para todas las categorías de riesgo evaluadas. No obstante lo anterior, el ejercicio de valoración de riesgos permitió identificar factores de riesgo "no aceptables" para los procesos evaluados, para los cuales si bien las medidas de control estaban en desarrollo pues habían los factores de riesgo ya habían sido identificados en evaluaciones de riesgo anteriores, estas por su dificultad de implementación, aún no han sido implementadas en su totalidad.

Como resultado del ejercicio se plantearon acciones específicas las cuales se exponen a continuación.

Cuadro N°4
Planes de acción para la atención de los resultados de la Evaluación de Riesgos Institucional 2012

Plan de acción	Meta
1. Adecuación de infraestructura tecnológica.	Finalizar los siguiente proyectos tecnológicos: • Automatización de los procesos de la SUGESE. • Plataforma de Servicios de Seguros, Plataforma de Supervisión de Seguros. • Servicios web para el Usuario.
2. Elaborar un Plan de Contingencia o Continuidad del Negocio.	• Contar con un plan de continuidad de negocio debidamente documentado y probado.

Plan de acción	Meta
3. Atender el Cronograma disposición del Estudio Especial de la CGR	Aprobación de: • *Normativa sobre riesgo operativo.* • *Reglamento de Reclamaciones.* • *Modificación al Reglamento de Suficiencia de Grupos y Conglomerados.* • *Procedimiento Desarrollo Mapas de Riesgo.*

Con este punto de partida, la institución ha realizado los ejercicios de evaluación de riesgos en atención a los lineamientos de la Ley de Control Interno, Ley No. 8292 y el marco normativo complementario. Se detallan a continuación los avances obtenidos a partir de dichas evaluaciones:

- Realización de estudios de cargas de trabajo con el fin de ajustar la estructura organizacional y dotarla del personal necesario.

- Integración de la SUGESE en el plan de continuidad de negocio del BCCR como proveedor de las tecnologías de Información.

- Firma de nuevos acuerdos de nivel de servicios (ANS) para los servicios tecnológicos que contemplen la continuidad de la Sugese y el acceso a la información en casos de crisis.

- Capacitar al personal que lo requería en el sistema transaccional.

- Atender el Cronograma disposiciones del *"Estudio Especial que la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la Republica realizó en CONASSIF, SUPEN y SUGESE, en el período comprendido entre el 19 de mayo y el 28 de octubre del 2010, cuyo objetivo general del estudio según lo describen en su informe final fue, "Verificar si el CONASSIF, la SUPEN y la SUGESE,*

han cumplido eficaz, eficiente y oportunamente con las funciones legales y técnicas relacionadas con la regulación y supervisión del mercado de seguros."[2]

- Elaborar un Plan Continuidad de Negocio.

- Asegurar la continuidad de los procesos críticos de la Superintendencia considerando los diferentes escenarios de crisis posibles.

- Fortalecer las habilidades gerenciales y de comunicación del equipo gerencial de la Sugese.

- Adecuar la infraestructura tecnológica.

    - Plataforma de Supervisión de Seguros.
    - Sitio transaccional SUGESE en Línea.
    - Servicio Registro de Roles para Aseguradoras e Intermediarios.
    - Servicio Registro de Productos.
    - Servicio de Registro de Intermediarios Físicos (RIF).
    - Servicio de Disciplina de Mercado.
    - Servicio de Certificaciones y Constancias.
    - Servicio de Consultas al Registro Único de Beneficiarios.
    - Servicio de Consultas al Registro del Seguro Obligatorio de Vehículos.

- Adecuar la estructura de la organización según el resultado del estudio de cargas de trabajo. La implementación del estudio se concentró en una primera etapa en la evaluación de la División de Supervisión siendo que se autoriza la creación de cinco plazas adicionales este segundo semestre. Se estima que se completaría la contratación de las plazas durante este final y principio de año. Por otra parte, estaría aún pendiente valorar la estructura y cargas de trabajo del resto de las dependencias de la Superintendencia.

[2] Informe No. DFOE-ED-IF-18-2010 Informe Sobre el Resultado del Estudio Especial Realizado en el CONASSIF, la SUPEN y la SUGESE Sobre el Cumplimiento de las Funciones Legales y Técnicas Relacionadas con la Regulación y Supervisión del Mercado de Seguros.

Valoración de Riesgo Institucional 2016

A partir de la evaluación de riesgo del 2016, se planteó el plan de acción que se expone en el siguiente cuadro:

Cuadro N°5
Planes de acción para la atención de los resultados de la Evaluación de Riesgos Institucional 2016

Plan de acción	Meta	Estado actual
1. Adecuación de infraestructura tecnológica.	Finalizar los siguiente proyectos tecnológicos: Bajo el marco de servicios web y automatización de procesos los proyectos: a. Servicio de Consultas Jurídicas. b. Servicio de Consultas Generales. c. Expediente de Supervisión. • Parametrización de las variables que permitirán implementar en su totalidad la herramienta de reportes a partir de la información recibida por medio de la Plataforma de Supervisión.	A. El plan de trabajo tiene programada la entrega de los servicios a. y b. a disposición de los usuarios el primer trimestre del 2018. B. El servicio c. será liberado en su totalidad el 2 de C. Integración de un equipo de trabajo que identifique las necesidades de información y reportes para las labores de supervisión y publicación de estadísticas. El equipo propondrá un calendario de prioridades.
2. Proseguir con la contratación de las plazas requeridas por la División de Supervisión según el estudio de cargas de trabajo y revisión de estructura organizacional realizado con el apoyo de la DGD del BCCR.	• Adecuar la estructura de la organización según el resultado del estudio de cargas de trabajo.	Mediante Artículo 4 de acta de la sesión 1352-2017, del 8 de agosto del 2017, el CONASSIF aprobó la nueva estructura de la división de Supervisión. A la fecha de este informe, se había iniciado ya el proceso de contratación.

e. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.

El proceso de organización de la Sugese estableció como norte el cumplimiento de los Principios Básicos de Supervisión de Seguros de la IAIS. A partir de una autoevaluación interna, el acompañamiento de ASSAL mediante una revisión de pares en el 2012, y la profundización del proceso acompañados por la IAIS en los procesos de revisión, se ha mantenido actualizado una matriz de brechas de cumplimiento. Sobre dicha matriz, se ha planificado y priorizado los diferentes proyectos para alcanzar el más alto estándar de supervisión para el mercado costarricense.

Cuadro N°6
Evaluación de cumplimiento de los Principios Básicos de Seguros (ICPs por sus siglas en inglés) de la IAIS

Principio	Calificación ASSAL Nov 2012	Evaluación IAIS	Fecha IAIS
ICP 1 Objetivos, Poderes y Responsabilidades del Supervisor	Ampliamente Observado		
ICP 2 El Supervisor	Ampliamente Observado		
ICP 3 Intercambio de Información y Requerimientos de Confidencialidad	Ampliamente Observado	Ampliamente Observado	13/02/2017
ICP 4 Autorización	Observado	Ampliamente Observado	10/09/2013
PBS 5 Idoneidad del personal	Parcialmente Observado	Parcialmente Observado	10/09/2013
ICP 6 Cambios en el Control Accionario y Cesiones de Cartera	Parcialmente Observado		
ICP 7 Gobierno Corporativo	Parcialmente Observado	Ampliamente Observado	10/09/2013
ICP 8 Gestión de Riesgos y Controles Internos	Parcialmente Observado	Ampliamente Observado	10/09/2013
ICP 9 Revisión de Supervisión y Presentación de Informes	Ampliamente Observado	Ampliamente Observado	19/01/2015
ICP 10 Medidas Preventivas y Correctivas	Observado	Ampliamente Observado	19/01/2015
ICP 11 Cumplimiento	Ampliamente Observado	Ampliamente Observado	19/01/2015
ICP 12 Liquidación y Salida del Mercado	Observado		
ICP 13 El Reaseguro y Otras Formas de Transferencia de Riesgo	Parcialmente Observado	Parcialmente Observado	19/09/2016
ICP 14 Valuación	Parcialmente Observado		
PCS 15 Inversiones	Ampliamente Observado		
ICP 16 Gestión de Riesgo Empresarial para Efectos de Solvencia (ERM)	Parcialmente Observado		
ICP 17 Suficiencia de Capital	Ampliamente Observado		

Principio	Calificación ASSAL Nov 2012	Evaluación IAIS	Fecha IAIS
ICP 18 Intermediarios	Ampliamente Observado	Ampliamente Observado	24/03/2016
ICP 19 Conducción de la Actividad	Parcialmente Observado	Ampliamente Observado	24/03/2016
ICP 20 Divulgación	Parcialmente Observado		
ICP 21 Prevención del Fraude en Seguros	Parcialmente Observado		
ICP 22 Anti-money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML/CFT)	Ampliamente Observado		
ICP 23 Supervisión de Grupos	Ampliamente Observado		
ICP 24 Vigilancia Macroprudencial y Supervisión de Seguros	Parcialmente Observado	Ampliamente Observado	19/09/2016
ICP 25 Cooperación y Coordinación Supervisora	Ampliamente Observado	Parcialmente Observado	13/02/2017
ICP 26 Cooperación y Coordinación Transfronteriza en Gestión de Crisis	Parcialmente Observado		

En esta inteligencia se planificó el proyecto de Supervisión Basada en Riesgo mediante un portafolio de proyectos coherentes. A saber, revisión del régimen de solvencia, plan de cuentas y desarrollo del sistema de captura de información, y finalmente el modelo de evaluación para las entidades aseguradoras.

La finalización del proyecto de Supervisión Basada en Riesgo, emisión de la normativa y puesta en implementación constituye sin duda un hito en el esquema de supervisión del mercado costarricense. Sin embargo, la Sugese aún debe consolidar el modelo, profundizar en las capacidades internas 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.

Los principales desarrollos normativos vinculados al proyecto son:

- Emisión de nuevo Reglamento sobre Gobierno Corporativo: Texto sustitutivo de la regulación anterior (reforma integral). La nueva regulación fue aprobada en noviembre de 2016 y comenzó a regir en junio de 2017. Tiene 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

- 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 que, como se indicó, aplica a todo el sistema financiero, 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 aseguradoras y reaseguradoras, en un esquema flexible que da posibilidades al Supervisor de aplicar medidas oportunas, independientemente de la calificación asignada a la entidad. 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.

Debe destacarse que la supervisión basada en riesgos no elimina la supervisión de cumplimiento. Ambos enfoques se complementan, siendo que el segundo ofrece insumos para la valoración de áreas de riesgos de las entidades supervisadas. El enfoque de cumplimiento está, mayormente, enfocado en el área de entrega de

información (financiera, de solvencia y provisiones técnicas) y de cumplimiento de la legislación de legitimación de capitales.

Adicionalmente, en línea con la estrategia de avanzar hacia la implementación de modelo requerimiento de capital tipo Solvencia II, se definió una revisión integral del modelo de solvencia la cual entró a regir el año 2013. Además, recientemente fue aprobada una reforma al *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. Sin duda el seguir avanzando en esta revisión del esquema de solvencia debe marcar a futuro la agenda estratégica de Sugese.

Por su lado, los esfuerzos en torno a inclusión y educación en seguros han sido importantes. El reglamento de seguros colectivos aunado al de 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. Por su lado, la creación de las oficinas de atención al asegurado, y la consolidación del trabajo del área de disciplina de mercado, han permitido atender durante estos cinco años con 924 quejas y reclamaciones del público presentadas en la Sugese.

Cuadro N°7

Año	Denuncias Recibidas	Denuncias Resueltas
2012	**177**	***186**
2013	**223**	**214**
2014	**156**	**158**
2015	**173**	**179**
2016	**116**	**134**
2017 (31 octubre)	**61**	**53**
Total	**906**	**924**
		***La diferencia proviene del año 2011**

Finalmente, el esfuerzo que se ha realizado mediante el objetivo de excelencia operacional ha permitido la optimización y rediseño de procesos. La entidad se encuentra certificada bajo la norma ISO 9001-2008 a partir del año 2013. De igual manera se otorgó a la Sugese el Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública, organizado por el Ministerio de Planificación y Política Económica y la Dirección General del Servicio Civil.

En esta línea, se ha profundizado el nivel de digitalización de procesos y el uso de la firma digital. Por esta razón, el pasado 23 de agosto se invitó a la Sugese a la Octava edición del evento "Firma Digital: Presentación de casos de éxito y otros avances". En dicho encuentro se expuso cómo la entidad ha logrado, por medio de la firma digital y la automatización, ser una institución líder en el manejo electrónico de documentos y procesos y la eliminación casi total del papel. A nivel interno, la Superintendencia ha apostado por la puesta en producción de diferentes servicios digitales en la plataforma "*Sugese en línea*".

Gráfico N°2

Por su lado, durante el 2016 y 2017 se ha trabajado en el servicio de Expediente electrónico de supervisión. Esta herramienta permitirá mejorar la ejecución de las diferentes actividades de supervisión y el seguimiento de requerimientos a las entidades supervisadas. Durante la primera fase, en el año 2017 se ha desarrollado 196 estudios de supervisión. Se tiene planificado poner en producción las funcionalidades de comunicación con los supervisados en el primer trimestre de 2018, lo cual permitirá la comunicación a la entidad, así como el seguimiento de recomendaciones y estudios

mediante el servicio integrado a Sugese en línea. El uso de la firma digital permitirá recibir respuestas y avances de implementación de forma robusta.

Todos estos servicios permiten una mayor trazabilidad de actividades, control de operaciones y enfoque en las actividades sustantivas y de valor agregado al usuario final. El diseño de los servicios implicó también la redefinición de procesos a efecto de mejorar y lograr respuestas con mayor oportunidad. Resulta importante destacar el impacto que se ha logrado en el indicador de cumplimiento de plazos de los trámites al usuario el cual cerró al mes setiembre en un 97,6 %.

Tabla N°1
Indicador de Gestión de Trámites al 30 de setiembre del 2017

Total de Trámites atendidos al 30 de Setiembre del 2017	Total de Trámites atendidos a tiempo	Resultado del Indicador
701	684	97,6%

f. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

El ejercicio estratégico de la Sugese consiste en la elaboración de planes quinquenales, que son revisados cada año y a los cuales se da seguimiento mensual y semestral, informes periódicos y reuniones de seguimiento. 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:

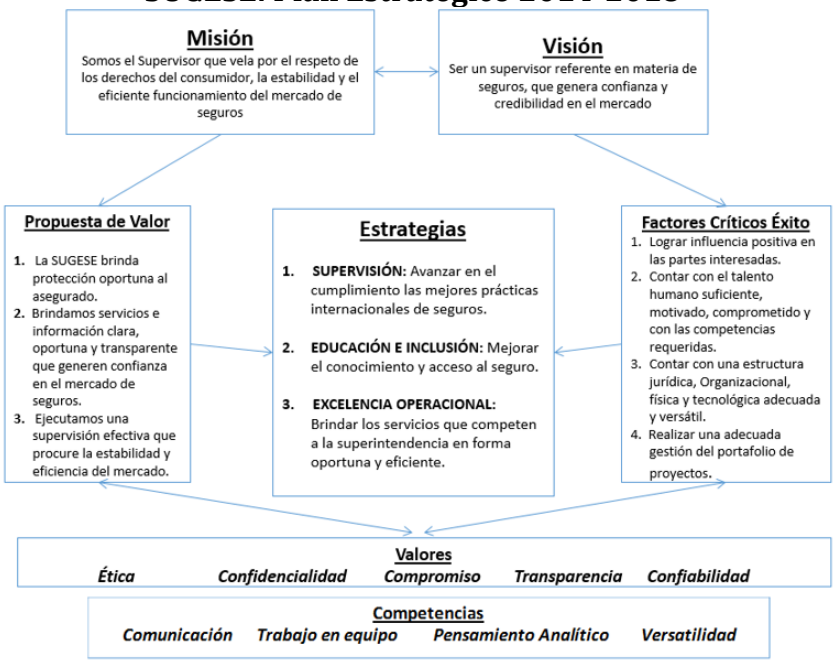
a. ***Supervisión***: avanzar en el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales de seguros.
b. ***Educación e inclusión*****:** mejorar el conocimiento y acceso al seguro.
c. ***Excelencia Operacional***: brindar los servicios que competen a la Superintendencia en forma oportuna y eficiente.

Cada objetivo estratégico tiene asociado acciones estratégicas para su logro y éstas a su vez proyectos. Por lo tanto, el alcance de los objetivos estratégicos se encuentra en función del estado, etapa, cumplimento de cronogramas y perspectivas de los proyectos que conforman del Portafolio Institucional de Proyectos.

Durante el mes de mayo de 2017 se realizó la revisión del Plan Estratégico Institucional. Los resultados son insumo para la formulación del Plan Operativo Institucional del 2018. El ejercicio de revisión permitió contar con un cuadro de mando integral para el resto de la vigencia del Plan Estratégico del periodo 2014-2018. Se adjunta en Anexo 2 el detalle del estado actual de proyectos de la SUGESE.

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

Gráfico N°3
SUGESE: Plan Estratégico 2014-2018



Proyectos de mayor relevancia

Durante el 2016 se concluyó el proyecto de "Modelo de Evaluación de Riesgos de las Aseguradoras", mediante el cual se desarrolló la metodología de supervisión de la Sugese, bajo el enfoque de supervisión basada en riesgos (SBR), comentado en el apartado previo de esta sección. La iniciativa incluyó la definición de 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, el cual aplicará todo el sector aseguradora a partir del 2017. La tarea para su consolidación exigirá en adelante mayores esfuerzos.

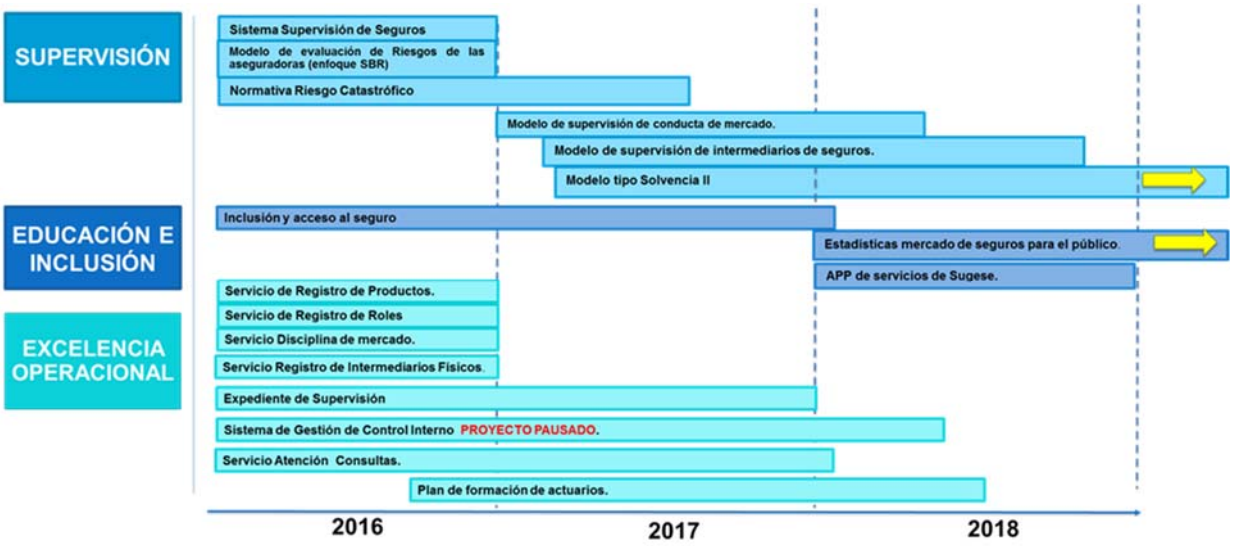
Adicionalmente se concluyeron los siguientes proyectos ligados al objetivo estratégico de excelencia operacional y que la vez forman parte del programa de Mejora Regulatoria promovido por el Ministerio de Economía Industria y Comercia (MEIC), mediante los cuales se simplificaron y automatizaron trámites llevados a cabo por la Sugese, haciendo uso de su plataforma transaccional *Sugese en Línea*[3]:

- Servicio de Supervisión de Seguros (SSS): plataforma por la cual las entidades supervisadas remiten la información estadística financiera requerida por la normativa.
- Servicio Registro de Roles de Seguros (SRS): permite a las entidades supervisadas revelar por medio de manera ágil, oportuna y segura, la información relevante sobre los socios, puestos directivos y ejecutivos y otras instancias de control.
- Servicio Registro de Productos de Seguros (SRP): servicio por el cual las compañías aseguradoras realizar 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 a las entidades aseguradoras y sociedades corredoras tramitar las solicitudes de licencia y acreditación de sus intermediarios pertenecientes a sus canales de comercialización.

[3] Nombre de la plataforma de negocios o portal Web de la SUGESE que opera sobre Internet, por medio de la cual la institución mantiene una relación directa con los participantes que se benefician de los servicios que brinda la SUGESE mediante este portal.

- Servicio de Certificaciones y Constancias (SCC): el cual permite gestionar en línea la solicitud de constancias y certificaciones de la información que consta en los registros públicos de la Superintendencia.

Gráfico N°4
Portafolio de proyectos estratégicos (Octubre 2018)



Adicionalmente, se puede destacar que la Superintendencia ha trabajado en los siguientes proyectos, cuya finalización está prevista para los próximos años:

- Modificación del 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 y su ubicación geográfica. Aprobado y en espera de publicación.
- Inclusión y acceso al seguro de poblaciones: proyecto que forma parte del objetivo de educación e inclusión, que busca cambios regulatorios con el fin de crear las condiciones para promover mercados más inclusivos, en particular en segmentos identificados como insuficientemente atendidos por el mercado de seguros.

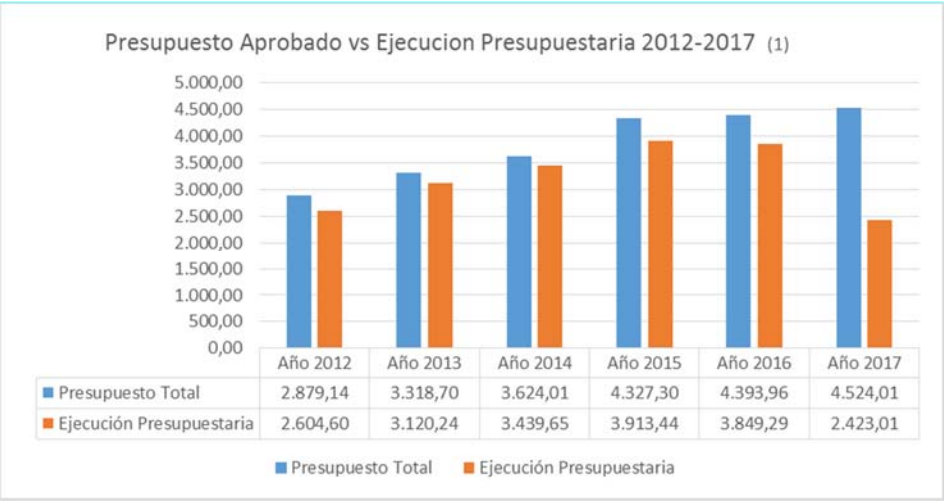
- Sistema interno de gestión (SIG): El objetivo de este proyecto es brindar un enfoque integral a la implementación del Sistema Interno de Gestión de la Superintendencia, para un mejor cumplimiento y gestión de sus procesos.
- Servicio de atención de consultas: forma parte del objetivo de "Excelencia Operacional" y del programa de Mejora Regulatoria del MEIC, el servicio permite simplificar y automatizar trámite de atención de consultas y de certificaciones y constancias gestionadas ante la Superintendencia.
- Expediente de supervisión: también parte del objetivo de excelencia operacional, de la estrategia de mejora de procesos, cuyo objetivo específico es contar con un sistema para estructurar la documentación de todos los procesos de supervisión de las entidades aseguradoras

g. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.

- ***Ejecución Presupuestaria***

La asignación y ejecución de los recursos presupuestarios de Sugese se ha realizado considerando los criterios de eficiencia y responsabilidad. En esta dirección, la institución ha aprovechado desde un inicio los servicios administrativos y tecnológicos que el Banco Central podía entregar, con el consecuente ahorro de recursos públicos.

Gráfico N°5



	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Presupuesto Total	2.879,14	3.318,70	3.624,01	4.327,30	4.393,96	4.524,01
Ejecución Presupuestaria	2.604,60	3.120,24	3.439,65	3.913,44	3.849,29	2.423,01

Ejecución al 30 de setiembre 2017

Ejecución Presupuestaria al 30 de setiembre 2017

Al 30 de setiembre del 2017, la ejecución real del presupuesto fue de 52%, lo cual representa un gasto real de ¢2, 352,59 millones en términos absolutos. Tomando en cuenta los gastos reales más los montos comprometidos, la ejecución presupuestaria asciende a 53,6% para un total general de ¢2, 423,01 millones.

Cuadro N°8

Código	Descripción	Presupuesto	Gasto	Compromiso	% Ejecución real más compromiso
0	**Remuneraciones**	1,827,619,530.76	1,103,162,780.38	1,632.70	**60.4%**
1	**Servicios**	2,599,734,211.83	1,214,955,935.21	62,451,119.84	**49.1%**
2	**Materiales y suministros**	9,575,047.00	4,224,207.75	3,272,700.26	**78.3%**
5	**Bienes Duraderos**	5,901,548.80	1,190,000.00	4,696,611.84	**99.7%**
6	**Transferencias corrientes**	81,175,303.75	29,057,824.64	0.00	**35.8%**
Total		**4,524,005,642.14**	**2,352,590,747.98**	**70,422,064.64**	**53.6%**

De la información anterior destaca que las partidas de “remuneraciones” y “Servicios” en conjunto alcanzan un 98,5% del presupuesto total ejecutado durante los primeros tres trimestres del año, significando en términos absolutos ¢2, 318,12 millones. El remanente de ¢34,47 millones obedece a la ejecución de las otras partidas presupuestarias “materiales y suministros”, “bienes duraderos” y “Transferencias corrientes”.

Resumen de principales partidas

Para mayor información, me permito mostrar un resumen de los principales rubros de la partida “servicios”, 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, Gestión y apoyo, actividades de capacitación y el pago de gastos administrativos al BCCR, según el siguiente detalle:

i. Los rubros de servicios comerciales y financieros, presenta una ejecución real del gasto más compromiso de un 84,33%, en dicho rubro se incluyen los servicios de información que corresponden a la publicación en medios escritos, así como los

servicios de impresión, encuadernación y otros. Así mismo se incluyen todas las erogaciones que tienen relación con los servicios de transferencia electrónica de información.

ii. Al considerar la partida de Servicios de gestión y apoyo, se incluyó en la subpartida de servicios en ciencias económicas y sociales (consultorías), ¢2, 235,86 millones. Se ejecutó un 43,9%, del monto presupuestado para todo el año, lo cual representa en términos absolutos ¢983,03 millones. El 98,3% de este monto corresponde al pago de los gastos administrativos al BCCR por los servicios brindados.

iii. En actividades de capacitación, el porcentaje de ejecución de esta cuenta de los recursos destinados para dicho fin para el periodo evaluado es de 40,2%, que en términos absolutos representa ¢30,56 millones. Entre otros, se realizaron 42 cursos de capacitación de diferentes temas, así como los recursos destinados al alquiler de equipo, sala y alimentación para algunos eventos de capacitación y la contratación de los siguientes instructores.

<u>Sub-ejecución de la Partida Servicios</u>

En lo que respecta a la sub-ejecución de los recursos de la partida de servicios, se tiene identificado la incidencia de la cuenta presupuestaria Servicios en Ciencias Económicas obedece en gran medida a:

- ✓ Los recursos no ejecutados en el pago de los gastos administrativos cobrados por el BCCR por los servicios prestados a la Sugese; en donde se estimó un gasto promedio mensual de ₡180 millones y el gasto promedio real mensual ha sido de ₡107 millones, lo cual se debe a la implementación del nuevo sistema de costeo.

- ✓ La no facturación de las horas de outsorcing utilizados en el desarrollo de proyectos tecnológicos (dicha facturación se estará tramitando por parte de la División de Servicios Tecnológicos, en el mes de octubre del presente).

<u>Capacitación Institucional</u>

Las organizaciones requieren para un eficaz cumplimiento de sus objetivos contar con colaboradores competentes y actualizados. El reto que ha exigido la supervisión del mercado asegurador ha sido grande al tratarse de una materia nueva en nuestra realidad. Por esta razón, la superintendencia ha visto como un tema estratégico la

identificación de necesidades y la mejora de capacidades internas en las diferentes áreas de responsabilidad. Para lograr este propósito se definió el año 2012 un Plan de Capacitación Institucional. Las actividades realizadas pueden resumirse en el siguiente cuadro:

Cuadro N°9

Año	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Cursos en el país	19	46	33	63	48	42
Cursos en el Exterior	2	8	7	7	9	5

h. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

Durante la gestión no se realizaron estudios por parte de la Contraloría General de la República. Sin embargo, al inicio de la gestión quedaban por atender cuatro de las 32 disposiciones del *"Estudio Especial que la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la Republica realizó en CONASSIF, SUPEN y SUGESE, en el período comprendido entre el 19 de mayo y el 28 de octubre del 2010, cuyo objetivo general del estudio según lo describen en su informe final fue, "Verificar si el CONASSIF, la SUPEN y la SUGESE, han cumplido eficaz, eficiente y oportunamente con las funciones legales y técnicas relacionadas con la regulación y supervisión del mercado de seguros"*.

El estudio realizado sin duda constituyó una oportunidad para la nueva superintendencia en una etapa muy temprana. Debe recordarse que la Sugese es creada mediante ley 68653 del 7 de agosto de 2008, e independizada de la Supen el 1ro. de enero de 2010. Así las cosas, lo temprano de la evaluación y su complejidad en algunos casos exigió la planificación y priorización de labores y el concurso del CONASSIF y otras Superintendencias. En particular en lo referido a la reglamentación:

1. Normativa sobre requerimiento de capital por riesgo operativo, incorporada mediante proyecto de reforma general al Reglamento sobre Solvencia de Aseguradoras y Reaseguradoras. Aprobado por el CONASSIF mediante el artículo 8 de la Sesión 1050 del 2 de julio de 2013.
2. Reglamento de Reclamaciones, el cual contempla la atención de quejas y reclamaciones por parte del asegurado. Este Reglamento fue aprobado por el CONASSIF mediante el artículo 11 de la Sesión 1048 del 25 de junio de 2013.

3. Modificación al Reglamento de Suficiencia de Grupos y Conglomerados Financieros normativa que compete a todas las Superintendencias del Sector Financiero. Modificación aprobada por el CONASSIF mediante en los artículos 7 y 10 de las actas de las sesiones 1275-2016 y 1276-2016 celebradas el 30 de agosto del 2016.
4. Procedimiento Desarrollo Mapas de Riesgo. La atención de esta disposición se atendió mediante la modificación del procedimiento P SUP 01 Análisis de la Condición Financiera v3, la creación del instructivo IT SUP 01 2 Instructivo Cumplimentación de Ficha de Monitoreo y Perfil de Riesgo y la creación del formulario F SUP 01 2 1 Ficha de Monitoreo y Perfil de Riesgo, todos documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

Al final de la gestión no por atender ninguna disposición de la Contraloría General de la República por atender.

i. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

No aplica

j. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna."

Durante el período de gestión a que se refiere este informe, la Auditoría Interna del CONASSIF inició y finalizó 33 estudios a partir de los cuales se realizaron 195 recomendaciones.

A la fecha de este informe la administración ha reportado como finalizadas 138 recomendaciones. La Auditoría interna ha dado por atendidas 123, mientras que para las otras 15 se encuentra en evaluación la evidencia aportada para darlas por finalizadas. Sobre estas últimas la auditoría interna solicitó aclaraciones las cuales se respondieron mediante oficio SGS-1308-2017, del 2 de noviembre del 2017. Para efectos de seguimiento estas recomendaciones entrarían en el seguimiento efectuado por la Auditoría Interna correspondiente al segundo semestre del año 2017.

Por otro lado, de las recomendaciones pendientes 7 se encuentran dentro del plazo definido en plan de acción para su finalización. Finalmente, el 18 de agosto del 2017 se recibió mediante oficio AI-CNS-0124-2017, el informe final del estudio realizado durante el 2016 y 2017. El documento entrega 50 recomendaciones sobre las cuales se presentó el plan de acción a la AI CONASSIF.

A la fecha del informe, la AI CONASSIF tiene en ejecución los siguientes estudios iniciados en el 2017:

i. Desarrollo y adquisición de Sistemas y Tecnologías de Información de la Superintendencia.
ii. Efectividad y suficiencia del control interno, la administración de riesgo y la gestión de la Auto evaluación de Control Interno.
iii. Ejecución presupuestaria del periodo 2016.
iv. Control interno y la gestión de riesgos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Superintendencia.

Cuadro N°10
Estudios iniciados y finalizados por la AI CONASSIF en el período de gestión del informe

Año	Estudio	Número de recomendaciones	Recomendaciones Atendidas
2013	Acuerdos de Nivel de Servicio - SUGESE	7	7
2013	Evaluación del Proceso de Valoración de Riesgos Institucionales (SEVRI), y Autoevaluación de Control Interno para el año 2012 en SUGESSE	5	5
2013	Gestión del Archivo Institucional en la Sugese	20	19[4]
2013	Estudio de Inscripciones de participantes-SUGESE	10	7[5]
2013	Gestión de las investigaciones preliminares y procedimientos administrativos sancionatorios	6	6
2013	Evaluación del proceso de ejecución presupuestaria de la SUGESE, año 2011	2	2

[4] Una de las recomendaciones está esperando la actualización de las tablas de plazo por partes del Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos (CICED) del BCCR, lo cual es una actividad que no depende en su totalidad de la SUGESE.
[5] Se envió la evidencia necesaria para la finalización de las tres recomendaciones restantes, la cual está siendo analizada por la Auditoría Interna del CONASSIF.

Año	Estudio	Número de recomendaciones	Recomendaciones Atendidas
2013	Evaluación del proceso de ejecución presupuestaria de la SUGESE año 2012	4	4
2013	Supervisión de Grupos Financieros	4	3[6]
2014	Gestión de la ética	4	3[7]
2014	Evaluación del riesgo y gestión del proceso de supervisión de la Ley 8204 en las entidades supervisadas	3	3
2014	Evaluación del Proceso de Valoración de Riesgos Institucionales (SEVRI), y Autoevaluación de Control Interno para el año 2012 en SUGESSE	0	NA
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	2
2015	Identificación de actividades financieras al margen de la ley	1	1
2015	Evaluación del riesgo y gestión del proceso de Información y Atención al Público en la SUGESE	3	3
2015	Evaluación del control interno del Sistema de Gestión de la Calidad de la Superintendencia	0	NA
2015	Gestión del desarrollo de estudios especiales e investigaciones	0	NA
2015	Documentación de las solicitudes de criterios legales planteadas a lo interno de la SUGESE	2	2
2015	Evaluación de los indicadores de gestión	11	11
2015	Subproceso- Registro de Productos SUGESE-2015	1	1

[6] Se envió la evidencia necesaria para la finalización de la recomendación restante, la cual está siendo analizada por la Auditoría Interna del CONASSIF.

[7] La atención de la en su totalidad de recomendación restante está vinculada al acuerdo del CONASSIF Artículos 10 y 8 de las actas de las sesiones 1279-2016 y 1280-2016, celebradas el 13 de setiembre del 2016, mediante el cual se solicitó extender a las ODM algunas políticas del BCCR. Lo anterior se encuentra en trámite de aprobación por la Junta Directiva del BCCR. No obstante, la SUGESE ha realizado actividades específicas con el fin de reforzar la gestión de la ética y en la actualidad está en proceso de revisión por parte del Despacho el Plan de Mejoramiento para la Gestión Ética elaborado por el Comité de Ética institucional.

Año	Estudio	Número de recomendaciones	Recomendaciones Atendidas
2015	Procesos de intervención de entidades supervisadas por las Superintendencias	0	NA
2015	Proceso de Supervisión Extra Situ SUGESE	2	2
2015	Evaluación del proceso de ejecución presupuestaria de la SUGESE año 2013	4	4
2015	Evaluación Ejecución del Presupuesto de la SUGESE, período 2014	5	5
2016	Seguimiento Implementación Supervisión Basada en Riesgos SUGESE	6	5[8]
2016	Inventarios de activos tecnológicos -SUGESE	5	5
2016	Proceso de Supervisión in Situ	11	8[9]
2016	Oportunidad de mejora en la definición de aspectos que propicien una mayor comparabilidad del costo de los servicios brindados por los ODM	2	0[10]
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	NA
2016	Servicios Generales (soporte administrativo) SUGESE	6	5[11]
2016	Estudio de Supervisión SUGESE (informe intermedio)	4	2[12]
2016	Supervisión TI en las entidades reguladas por la Superintendencia General de Seguros	2	0[13]
2017	Ejecución Presupuestaria 2015	5	0[14]

[8] Se envió la evidencia necesaria para la finalización de la recomendación restante, la cual está siendo analizada por la Auditoría Interna del CONASSIF.
[9] Se envió la evidencia necesaria para la finalización de una las recomendaciones restantes, la cual está siendo analizada por la Auditoría Interna del CONASSIF. Otras dos están con el plan de acción en plazo.
[10] Dos recomendaciones están dentro del plazo de atención establecido en el plan de acción.
[11] Se envió la evidencia necesaria para la finalización de la recomendación restante, la cual está siendo analizada por la Auditoría Interna del CONASSIF.
[12] Dos recomendaciones están dentro del plazo de atención establecido en el plan de acción.
[13] Se envió la evidencia necesaria para la finalización de una de las recomendaciones restantes, la cual está siendo analizada por la Auditoría Interna del CONASSIF. Otra recomendación está dentro del plazo de atención establecido en el plan de acción.
[14] Se envió la evidencia necesaria para la finalización de las cinco recomendaciones la cual está siendo analizada por la Auditoría Interna del CONASSIF.

Año	Estudio	Número de recomendaciones	Recomendaciones Atendidas
2017	Gestión de las actividades de Supervisión Extra Situ	58	8[15]

III. ANEXOS

Anexo 1
Normativa emitida en el período 2012-2017

1. Reglamentos

Tema	Fecha de publicación La Gaceta	Título	Descripción
Conducta de Mercado	17 de junio 2013	SUGESE 05-13 Reglamento de Seguros Colectivos	Regula los tipos, los ramos y las líneas de seguros que podrán contratarse bajo modalidad colectiva; el contenido mínimo de los contratos de seguros colectivos y de los certificados individuales de cobertura, así como los plazos de emisión y de entrega de estos; el contenido, los términos, las condiciones y las formalidades de los deberes de información; incumplimientos, errores y omisiones incurridos por el tomador, asegurador o por los intermediarios de seguros
Conducta de Mercado	31 de julio de 2013	SUGESE 06-13 Reglamento Defensa y Protección al Consumidor de Seguros	Define los requisitos mínimos para preservar el derecho de los consumidores de seguros de recibir respuesta oportuna a todo aviso de siniestro, queja, reclamación o solicitud que presenten ante las entidades, según lo establecido en el artículo 4 de la Ley 8653 y los numerales 4, 12, 48 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, Ley 8956 así como la definición del funcionamiento y la operación de una instancia que proteja los intereses del

[15] Se envió la evidencia necesaria para la finalización de ocho de recomendaciones, la cual está siendo analizada por la Auditoría Interna del CONASSIF. Con respecto a este estudio, el informe fue remitido por parte de la Auditoría Interna del CONASSIF el 18 de agosto del 2017 mediante el oficio AI-CNS-0124-2017. Quedan por atender 50 recomendaciones sobre las cuales se presentó el plan de acción a la AI CONASSIF.

Tema	Fecha de publicación La Gaceta	Título	Descripción
			asegurado y los mecanismos de resolución de disconformidades con la aseguradora en materia de ejecución del contrato de seguros, lo que incluye la supervisión del procedimiento de presentación de reclamos ante el acontecimiento del siniestro.
Otros	26 de febrero de 2014	SUGESE 07-14 Reglamento sobre el Registro Único de Personas Beneficiarias	Establece las normas para el funcionamiento del Registro Único de Personas Beneficiarias, conforme a los términos del artículo 96 de la Ley 8956, Ley Reguladora del Contrato de Seguros
Solvencia	03 de octubre de 2014	SUGESE 02-13 Reglamento Solvencia Entidades de Seguros y Reaseguros	Establece las normas de valoración de activos y pasivos, los requerimientos del régimen de suficiencia de capital y solvencia, las provisiones técnicas, así como el régimen de inversión de los activos que los respalda, aplicable a las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
Autorización y Registro	26 de noviembre de 2014	SUGESE 08-14 Reglamento sobre el Registro de Productos	Define el procedimiento de registro de las pólizas de seguros, la actualización de éstas por parte de las aseguradoras y el procedimiento que seguirá la Sugese para pedir ajustes de éstas cuando se requiera. Además define los requisitos de contenido que debe cumplir la documentación contractual y técnica.
Solvencia	01 de julio 2016	Anexo SUGESE 02-13 Reglamento Solvencia Entidades de Seguros y Reaseguros - Tablas de Mortalidad	Presenta las tablas de mortalidad a las cuales hace referencia el Reglamento sobre Solvencia, en los Anexos PT3 y RCS3
Supervisión	19 de mayo de 2017	SUGESE 10-17 Marco Integrado de Supervisión de Seguros	Transparenta la metodología utilizada para la construcción de la matriz de riesgo empleada en el modelo de supervisión basada en riesgo. Por otra parte, la propuesta establece un conjunto de actuaciones del supervisor ante los diferentes niveles de riesgos que identifique en las entidades aseguradoras y reaseguradoras, en un esquema flexible que da posibilidades al Supervisor de aplicar medidas oportunas

Tema	Fecha de publicación La Gaceta	Título	Descripción
			independientemente de la calificación asignada a la entidad
Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos	19 de mayo de 2017	SUGESE 09-17 Reglamento sobre los Sistemas de Gestión de Riesgos y Control Interno aplicables a Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras	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.

De los anteriores reglamentos, los siguientes se modificaron en el periodo 2012-2017:

- SUGESE 01-08 Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento
- SUGESE 03-10 Reglamento sobre la Comercialización de Seguros
- SUGESE 02-13 Reglamento sobre la Solvencia de Entidades de Seguros y Reaseguros.
- SUGESE 05-13 Reglamento de Seguros Colectivos
- SUGESE 06-13 Reglamento Defensa y Protección al Consumidor de Seguros
- SUGESE 07-14 Reglamento sobre el Registro Único de Personas Beneficiarias
- Plan de Cuentas para las Entidades de Seguros –Anexo 1 Catálogo de Cuentas (EXCEL-ASEGURADORAS y EXCEL -INTERMEDIARIOS)

2. Acuerdos Superintendente

Fecha de emisión	Número de acuerdo	Descripción	Normativa relacionada
14 de mayo 2013	SGS-DES-A-018-2013	Presenta los lineamientos del servicio SUGESE en Línea.	Ley reguladora del mercado de seguros (N°8653)
23 de mayo de 2013	SGS-DES-A-021-2013	Señala las disposiciones para la remisión de información contable y estadística que deben remitir los supervisados periódicamente.	Reglamento relativo a información financiera de entidades, grupos y conglomerados financieros (SUGEF 31-04)
23 de mayo de 2013	SGS-DES-A-021-2013 (Estándar Electrónico SSS)	Presenta el Estándar Electrónico para el envío de modelo del Sistema de Supervisión de Seguros según lo establecen los acuerdos 021 y 036.	Reglamento relativo a información financiera de entidades, grupos y conglomerados financieros (SUGEF 31-04)
23 de mayo de 2013	SGS-DES-A-021-2013 (Estándar Negocio SSS)	Presenta el Estándar de Negocio del Sistema SSS.	SGS-DES-A-021-2013
23 de mayo de 2013	SGS-DES-A-021-2013 (Estándar Electrónico RUB)	Presenta el Estándar Electrónico del RUB.	SGS-DES-A-021-2013
23 de mayo de 2013	SGS-DES-A-021-2013 (Estándar Electrónico SOA)	Presenta el Estándar Electrónico del SOA.	SGS-DES-A-021-2013
30 de mayo de 2013	SGS-DES-A-023-2013	Norma la forma y contenido de la revelación de información que deben hacer las entidades de seguros supervisadas, ante la	Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de

Fecha de emisión	Número de acuerdo	Descripción	Normativa relacionada
		Superintendencia General de Seguros, de los socios, representantes legales, puestos directivos y ejecutivos y auditores externos.	Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros
30 de mayo de 2013	SGS-DES-A-024-2013	Norma la forma y contenido de la revelación de información que deben hacer las sociedades agencia y sociedades corredoras de seguros, ante la Superintendencia General de Seguros de los representantes legales, puestos directivos y ejecutivos.	Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros
14 de mayo 2013	SGS-DES-A-019-2013	Describe los lineamientos para la administración de esquemas de seguridad del proyecto SUGESE en línea.	Ley reguladora del mercado de seguros (N°8653)
05 de julio de 2013	SGS-DES-A-025-2013	Disposiciones sobre la exclusión de coberturas por razones de edad en seguros personales.	Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros
11 de setiembre 2013	SGS-DES-A-028-2013	Presenta las guías contables para las principales operaciones contables de las entidades aseguradoras.	Plan de Cuentas de Entidades de Seguros
24 de febrero de 2014	SGS-DES-A-031-2014	Presenta el acuerdo SGS-DES-A-031-2014 el cual adjunta la Carta de Derechos de los Consumidores de Seguros.	Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros
21 julio 2014	SGS-DES-A-021-2013	Presenta el estándar de negocio de intermediarios	SGS-DES-A-021-2013

Fecha de emisión	Número de acuerdo	Descripción	Normativa relacionada
	(Estándar Negocio Intermediarios)		
17 de setiembre 2014	SGS-DES-A-038-2014	Presenta el Acuerdo SGS-DES-A-038-2014 Determinación Esquema Tarifario Registro Único Personas Beneficiarias (Publicado en La Gaceta 191 del 06/10/2014).	SUGESE 07-14 Reglamento sobre el Registro Único de Personas Beneficiarias
26 de noviembre 2014	SGS-DES-A-041-2014	Presenta los lineamientos sobre el Registro de Productos de Seguros.	SUGESE 08-14 Reglamento sobre el Registro de Productos de Seguros
21 de enero 2015	SGS-DES-A-043-2015	Presenta el acuerdo SGS-DES-A-043-2015 el cual extiende por única vez el plazo para la presentación de la Información Contable y Estadística.	Reglamento relativo a información financiera de entidades, grupos y conglomerados financieros (SUGEF 31-04)
18 de febrero 2016	SGS-DES-A-049-2016	Presenta el acuerdo sobre Lineamientos Generales para el Registro de Intermediarios Personas Físicas.	SUGESE 01-08 Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros
14 de abril de 2016	SGS-DES-A-050-2016	Presenta el Acuerdo SGS-DES-A-050-2016 con la Metodología de Revisión del Monto de Cobertura del Seguro Obligatorio de Automóviles.	Reglamento a la Ley de Tránsito
19 de agosto 2016	SGS-DES-A-052-2016	Presenta el Acuerdo SGS-DES-A-052-2016 - Lineamientos	Reglamento de Defensa y Protección

Fecha de emisión	Número de acuerdo	Descripción	Normativa relacionada
		generales para el uso del servicio de conducta de mercado.	del Consumidor de Seguros
06 de febrero 2017	SGS-DES-A-055-2017	Presenta el Acuerdo SGS-DES-A-055-2017 Lineamientos Generales para el uso del servicio de Certificaciones y Constancias en Registros de SUGESE.	Ley General de la Administración Pública

Los siguientes acuerdos se modificaron en el periodo 2012-2017:

- SGS-A-14-2011: Lineamientos para Uso Firma Digital
- SGS-DES-A-021-2013: Señala las disposiciones para la remisión de información contable y estadística que deben remitir los supervisados periódicamente.
- SGS-DES-A-023-2013 :Norma la forma y contenido de la revelación de información que deben hacer las entidades de seguros supervisadas, ante la Superintendencia General de Seguros, de los socios, representantes legales, puestos directivos y ejecutivos y auditores externos.
- SGS-DES-A-024-2013 Norma la forma y contenido de la revelación de información que deben hacer las sociedades agencia y sociedades corredoras de seguros, ante la Superintendencia General de Seguros de los representantes legales, puestos directivos y ejecutivos.
- SGS-DES-A-019-2013 Describe los lineamientos para la administración de esquemas de seguridad del proyecto SUGESE en línea.
- SGS-DES-A-028-2013 Presenta las guías contables para las principales operaciones contables de las entidades aseguradoras.
- SGS-DES-A-025-2013 Disposiciones sobre la exclusión de coberturas por razones de edad en seguros personales.

3. Reglamentos conjuntos:

La Sugese ha participado (2012-2017) de la emisión de los siguientes reglamentos conjuntos:

Tema	Fecha publicación La Gaceta	Referencia	Descripción
Solvencia	27 de setiembre de 2016	Acuerdo SUGEF 21-16 Reglamento sobre Suficiencia Patrimonial de Grupos y Conglomerados Financieros	Define la metodología para calcular la suficiencia patrimonial de los grupos financieros y otros conglomerados
Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos	07 de diciembre 2016	Reglamento sobre Gobierno Corporativo	Establece lineamientos mínimos sobre la gobernanza de las entidades del sector financiero: los órganos de gobierno que deben tener como mínimo, las políticas y procedimientos que deben emitir, con el fin de asegurar la adopción de sanas prácticas de gobierno corporativo
Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos	17 de abril de 2017	Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información	Establece los requerimientos mínimos para la gestión de la tecnología de información que deben acatar las entidades supervisadas y reguladas del sistema financiero costarricense

La Sugese participó en la modificación de los siguientes reglamentos conjuntos:

Tema	Reforma en periodo 2012/2017	Referencia	Descripción
Solvencia	Reformas varias	Reglamento sobre la valoración de Instrumentos Financieros	Presenta las normas para la valoración de los instrumentos financieros de las entidades supervisadas. Aplica para la valoración de las inversiones de las entidades supervisadas por SUGESE
Solvencia	Reformas varias	Reglamento Relativo Información Financiera de Entidades, Grupos y Conglomerados Financieros	Establece el contenido, la preparación, remisión y presentación de la información financiera de las entidades individuales supervisadas y los grupos y conglomerados financieros supervisados
Solvencia	Reformas varias	Reglamento Relativo Información Financiera de Entidades, Grupos y Conglomerados Financieros - Modelo Balance General 2015 (Entidades Supervisadas SUGESE) Modelo_Balance_General_Modificado_2015	Presenta el modelo de Balance General para las entidades supervisadas por la SUGESE que rige a partir de Enero de 2015
Solvencia	Reformas varias	Reglamento Relativo Información Financiera de Entidades, Grupos y Conglomerados Financieros - Modelo Estado Resultados 2015 (Entidades Supervisadas SUGESE)	Presenta el modelo de Estado de Resultados para las entidades supervisadas por la SUGESE que rige a partir de Enero de 2015

Tema	Reforma en periodo 2012/2017	Referencia	Descripción
		Modelo_Estado_Resultados_Modificado_20	
Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos	Reformas varias	Reglamento de Auditores Externos aplicable a los Sujetos Fiscalizados por SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE	Establece las normas para la contratación de las firmas de auditorías externas o auditores externos independientes, en los servicios de auditoría prestados a los sujetos supervisados por las Superintendencias.
Autorización y registros	Reformas varias	Reglamento sobre autorizaciones y funcionamiento de Grupos y Conglomerados	Establece disposiciones aplicables al funcionamiento de grupos y conglomerados financieros, criterios para determinar al supervisor de un grupo o conglomerado financiero, disposiciones sobre la prestación de servicios entre empresas del grupo o conglomerado financiero, criterios para la identificación de grupos financieros de hecho, entre otros requisitos y procedimientos sujetos a autorización. Las normas aplican al sector seguros cuando se tratad de grupos financieros que tienen una entidad supervisada por SUGESE
Normativa Contable	Reformas varias	Normativa Contable Aplicable a los Entes Supervisados por SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, SUGESE y a los Emisores no Financieros	Regula la adopción y la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera y sus interpretaciones, considerando tratamientos especiales
Normativa Contable	Reformas varias	Plan de Cuentas para las Entidades de Seguros	Presenta el plan de cuentas contable que rige para la contabilización de las operaciones de las entidades e intermediarios de seguros
Normativa Contable	Reformas varias	Plan de Cuentas para las Entidades de Seguros - Anexo 1 Catálogo de Cuentas (EXCEL-ASEGURADORAS)	Presenta el Catálogo de Cuentas Simplificado para Entidades Aseguradoras con la estructura contable, con sus respectivas clases, grupos, cuentas y subcuentas analíticas

Tema	Reforma en periodo 2012/2017	Referencia	Descripción
Normativa Contable	Reformas varias	Plan de Cuentas para las Entidades de Seguros - Anexo 1 Catálogo de Cuentas (EXCEL-INTERMEDIARIOS) -	Presenta el Catálogo de Cuentas Simplificado para Intermediarios de Seguros, con la estructura contable, con sus respectivas clases, grupos, cuentas y subcuentas analíticas
Legitimación de capitales y financimiento del terrorismo	Reformas varias	Reglamento general sobre legislación contra el narcotráfico, actividades conexas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y delincuencia organizada	Regula la prevención, el suministro, la prescripción, la administración, la manipulación, el uso, la tenencia, el tráfico, la elaboración, producción, distribución y la comercialización de estupefacientes, sustancias psicotrópicas, precursores, químicos esenciales, sustancias inhalables y demás drogas y fármacos susceptibles de producir dependencia física o psíquica incluidos en los distintos instrumentos internacionales que regulan esta materia. Además regula las actividades y profesiones financieras, así como las no financieras, con el fin de evitar la legitimación de capitales provenientes de delitos graves, las acciones que puedan servir para financiar actividades u organizaciones terroristas y la delincuencia organizada.
Legitimación de capitales y financimiento del terrorismo	Reformas varias	Normativa para el cumplimiento de la Ley 8204	Establece los requisitos mínimos para prevenir operaciones de legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo en el sistema financiero
Otros	Reforma	Reglamento sobre Calificación de Valores y Sociedades Calificadoras de Riesgo	Establece los requisitos y lineamientos generales a que deben someterse las entidades que se constituyan como calificadoras de riesgo, así como los principios y reglas a que debe sujetarse la calificación de valores de oferta pública, entidades que emiten valores de oferta pública, entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Anexo 2
SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS
PLAN ESTRATÉGIGO 2014-2018[16]
Resumen Estado del Portafolio de proyectos 30 de junio de 2017

OBJETIVO ESTRATEGICO	Proyectos Relacionados	Administrador de proyecto	Estado al 30 de junio 2017	Porcentaje de Avance Proyecto según entregas	Porcentaje Cumplimiento Periodo , según entregas	Comentarios sobre avance del proyecto a junio 2017
SUPERVISIÓN: Avanzar en el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales de supervisión de seguros	Sistema de Supervisión de Seguros	Hernán Fonseca	Finalizado	100,0%		
	Modelo de evaluación de Riesgos de las aseguradoras	María de los Ángeles Cambronero	Finalizado	100,0%		
	Modelo de supervisión de intermediarios de seguros	Jorge Amador	En ejecución	0%		Se trabaja en elaboración del primer entregable del proyecto: Diagnóstico. No había entregas programadas para el I semestre
	Modelo de supervisión de conducta de mercado	José Pablo Mena	En ejecución	0%	0%	Este proyecto no se encuentra atrasado, debido a que tiene elaborado el Diagnóstico (primer entregable) y se encuentra en etapa de revisión. No se contabiliza porque falta la firma de éste.
	Modificación al Régimen de Solvencia	Juan Carlos Campos	Inicia Jun-17			

[16] Revisión del Cuadro de mando integral del Plan Estratégico 2014-2018, se tomó como base revisión de mayo de 2016

OBJETIVO ESTRATEGICO	Proyectos Relacionados	Administrador de proyecto	Estado al 30 de junio 2017	Porcentaje de Avance Proyecto según entregas	Porcentaje Cumplimiento Periodo , según entregas	Comentarios sobre avance del proyecto a junio 2017
	Modificación del Requerimiento de capital de riesgo catastrófico	Liliana Vélez	En ejecución	78,0%	67%	Este proyecto se encuentra en sus etapas finales, cuenta con la matriz de observaciones a la segunda consulta al medio, el criterio jurídico y el informe técnico. A la fecha de este informe, el atraso en relación con lo programado se debe atraso en envió a Conassif para aprobación definitiva, al 30 de junio se preparaban los documentos para su envío al Conassif a finales de julio de 2017, el atraso se ha debido a la atención de otras tareas prioritarias.
EDUCACIÓN E INCLUSIÓN: Mejorar el conocimiento y acceso al seguro.	Definir e implementar un plan de educación en materia de seguros en línea con ENEF [17]	Melissa Molina				En Revisión de Plan Estratégico de mayo 2017 se decidió excluir este proyecto del Portafolio Institucional de Proyectos, pues su administración compete al Conassif. La Sugese tiene participación en el proyecto del Conassif, pero no la administración ni control del proyecto.
	Definición de condiciones para facilitar la inclusión y acceso al seguro de poblaciones meta identificadas.	Lucía Carro	En ejecución	67%	100%	Este proyecto cuenta con el Diagnóstico y la nueva normativa a emitir. Se prepara documentación para enviar al Conassif para remitir en consulta al medio.

[17] Acción estratégica, transversal a todas las superintendencias.

OBJETIVO ESTRATEGICO	Proyectos Relacionados	Administrador de proyecto	Estado al 30 de junio 2017	Porcentaje de Avance Proyecto según entregas	Porcentaje Cumplimiento Periodo , según entregas	Comentarios sobre avance del proyecto a junio 2017
	Definición e implementación de estadísticas del mercado de seguros para el público	Guido Cordero	Inicia Oct-17			
	Ofrecer algunos servicios de Sugese vía teléfono móvil	Melissa Molina	Inicia Jul-17			
EXCELENCIA OPERACIONAL: Brindar los servicios que competen a la superintendencia en forma oportuna y eficiente.	Sistema de Gestión de Control Interno	Guido Cordero	Pausado	31,0%	N.A	En enero 2017, debido a redefiniciones de conceptos a nivel de BCCR (concepto de proceso, y otros) así como la obsolescencia del software de publicación del Sitio de Calidad del BCCR en el BCCR se tomó la decisión de pausar el proyecto por 6 meses, mientras se resuelvan esos temas.
	Simplificación y automatización de procesos:					
	• Servicio de Registro de Productos	Gina Chacón	Finalizado	100.0%[18]		
	• Servicio de Registro de Roles	Guido Cordero	Finalizado	100,0%		
	• Servicio Disciplina de mercado	Guillermo Rojas	Finalizado	100%[19]		
	• Sistema de registro de intermediarios físicos	Juan Carlos Saborío	Finalizado	100%[20]		

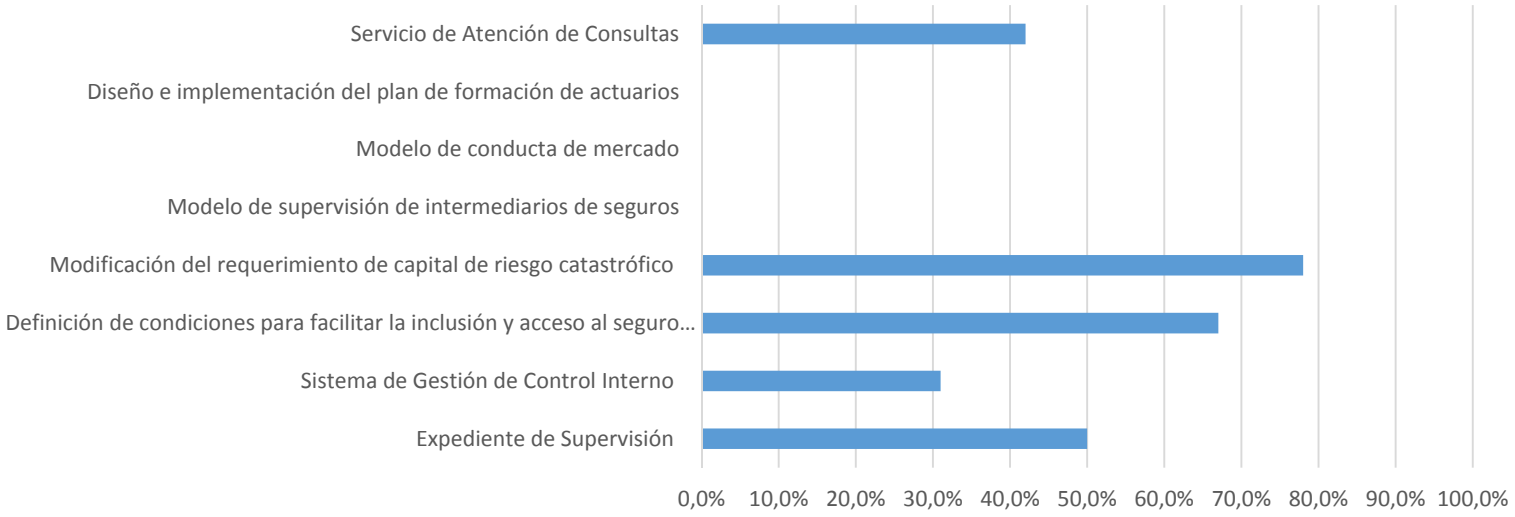
[18] Pendiente informe de cierre.
[19] Pendiente informe de cierre.
[20] Pendiente informe de cierre y aprobación de la modificación de los procedimientos internos.

OBJETIVO ESTRATEGICO	Proyectos Relacionados	Administrador de proyecto	Estado al 30 de junio 2017	Porcentaje de Avance Proyecto según entregas	Porcentaje Cumplimiento Periodo , según entregas	Comentarios sobre avance del proyecto a junio 2017
	• Expediente de Supervisión	Andrea Carranza	En ejecución	50%	100%	Se realizó la segunda liberación del sistema donde se incorpora el servicio de requerimientos.
	• Automatización de matriz SBR [21]	Andrea Carranza				En Revisión del Plan Estratégico de mayo de 2017, se tomó la decisión de excluir este proyecto del Portafolio Institucional de Proyectos y en su defecto dar únicamente seguimiento como acción estratégica.
	• Servicio de Atención de Consultas	Gina Chacón	En ejecución	42%	80%	Entre los entregables realizados de este proyecto se encuentran: Desarrollo tecnológico Fase 1: Certificaciones y Constancias, los lineamientos para el uso del Servicio de Certificaciones y Constancias,la actualización de las ayudas en líneas del servicio, así como la capacitación a los funcionarios de Sugese. A la fecha de este informe,el atraso en relación con lo programado se debe a que se encuentra pendiente aprobación los procedimientos internos para el sistema de gestión de la calidad, en lo referente a certificaciones y consultas, los documentos están elaborados.
	• Hechos Relevantes	Ana Cecilia Castro	Inicia 2018			En Revisión de Plan Estratégico de mayo de 2017, se aprobó la iniciativa.

[21] Acción estratégica, transversal a todas las superintendencias.

OBJETIVO ESTRATEGICO	Proyectos Relacionados	Administrador de proyecto	Estado al 30 de junio 2017	Porcentaje de Avance Proyecto según entregas	Porcentaje Cumplimiento Periodo , según entregas	Comentarios sobre avance del proyecto a junio 2017
	• Servicio de Registro de intermediarios físicos II	Juan Carlos Saborío	Inicia 2019			En Revisión de Plan Estratégico de mayo de 2017, se aprobó la iniciativa. Este proyecto iniciaría una vez finalizado el proyecto de Hechos Relevantes
	Diseño e implementación del plan de formación de actuarios	Celia González	En ejecución	0%	50%	Este proyecto cuenta con un Informe del programa que se encuentra en revisión. El atraso en este proyecto se debe a que la Gerencia del BCCR solicitó la incorporación de la SUPEN y se mantuvo detenido por un tiempo por motivo de la reorganización del BCCR y las ODM's .

Fuente: Portafolio Institucional de Proyectos 2017

Anexo 3

Avance de proyectos al 30 de junio de 2017
Cumplimiento de Entregables de proyectos en ejecución