*Vilma Gamboa M., Directora*

*División de Supervisión*

***SGS-0795-2021***

15 de setiembre de 2021

Señor

Tomás Soley Pérez

Superintendente

***Superintendencia General de Seguros***

Estimado señor:

En cumplimiento con lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, Nº8292 del 31 de julio de 2002, presento mi Informe de Fin de Gestión como Líder de Supervisión, debido a mi nombramiento como Directora de Supervisión. Este fue elaborado de acuerdo con las normas emitidas por la Contraloría General de la República, en lo que respecta a 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*”.

Cordialmente,



c.e.: Sr. Henry Meoño, Área de Comunicación y Servicios, SUGESE

Sr. Ricardo Rodríguez H, Departamento Gestión del Factor Humano, BCCR.

**INFORME DE FIN DE GESTIÓN**

1. **Presentación**

En cumplimiento con lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, presento mi Informe de Fin de Gestión como Líder de Supervisión, puesto que asumí el 01 de febrero del 2012 y que desempeñé hasta el 16 de junio del 2019, fecha en la que fue nombrada Directora de Supervisión interina.

El informe fue elaborado de acuerdo con las normas emitidas por la Contraloría General de la República, en lo que respecta a 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”*. Atendiendo estas directrices se establecieron las secciones en las que se resumen los resultados de la gestión.

1. **Resultados de la gestión**
2. **Labor de la División de Supervisión**

El objetivo general de la División de Supervisión durante el período del informe era supervisar de manera eficiente el mercado de seguros, apegados a los mejores estándares y prácticas internacionales en esta materia. Para lograrlo, desde el 2018 se adoptó un modelo de supervisión basado en riesgos, que incentive el buen gobierno corporativo y la estabilidad del sector.

1. **Cambios en el entorno**

Durante el periodo de gestión se presentaron cambios importantes en el mercado asegurador costarricense, con la participación de trece aseguradoras, transformaciones en los canales de intermediación y mayor oferta de productos para los asegurados. Lo anterior ha demandado a la Sugese hacer cambios normativos y ajustes en las labores de supervisión, con el fin de mantener el eficiente funcionamiento del mercado de seguros.

Adicionalmente, en mayo del 2019 la entonces Directora de la División, señora Patricia Vargas Castillo presentó la renuncia a su puesto ocasionando esa situación que la suscrita tuviera que asumir el puesto de la dirección de manera interina a partir del 17 de junio del 2019 y generando este movimiento una cadena de recargos de funciones, en el cual una Supervisora Principal asumió el puesto de Líder de Supervisión y una Supervisor 2 asumió el puesto de Supervisor Principal, quedando esta posición de Supervisor 2 sin sustituirse hasta la fecha del presente informe.

1. **Sistema de control interno de la División de Supervisión**

El 01 de abril del 2019 se envió al Conassif la actualización del seguimiento y la gestión integral de riesgos de la Sugese con corte al 2018, documento que incluía la Valoración de riesgo para el proceso de Supervisión, según los lineamientos establecidos por este ente en el acuerdo artículos 5 y 12 de las actas de las sesiones 1401-2018 y 1402-2018, celebradas el 27 de febrero de 2018.

Con respecto al seguimiento de los planes de acción vigentes definidos en ejercicios anteriores de autoevaluación, se continuaba con el avance en la Optimización del Servicio de Supervisión de Seguros (SSS), proyecto que además tendría que complementarse con los proyectos establecidos en el Plan Estratégico 2019-2023.

En cuanto a la gestión, en esta auto-evaluación de la División de Supervisión, se identificaron 48 eventos de riesgo inherentes, considerando su frecuencia de ocurrencia e impacto en las variables patrimonial, reputacional y cumplimiento de objetivos. También se valoró el efecto mitigador de las medidas de control vigentes, definiendo como resultado un riesgo residual.

De la evaluación del riesgo residual se determinó que el efecto de las medidas de control vigentes era efectivo en el control de 38 de los eventos de riesgo inherente evaluados, mientras que no lo eran para 10 de los eventos de riesgo en los cuales el riesgo residual los ubicaba fuera del apetito de riesgo definido.

De los 10 eventos con riesgo residual inaceptable, 5 eran de procesos, 2 de personas, 2 de tecnología de información y 1 externo y para ellos se estableció un plan de mitigación con actividades, plazos y responsables.

En ese informe resaltaban en frecuencia e impacto los eventos de estructura organizativa inadecuada, excesivas cargas de trabajo y ejecución de actividades no programadas en el POI lo cual puede incidía en la consecución de los objetivos estratégicos establecidos por la Sugese.

1. **Sistema de control interno institucional**

Como Líder de Supervisión tuve a cargo las siguientes responsabilidades que coadyuvan tanto al logro de los objetivos establecidos para la División de Supervisión como al mantenimiento del control interno institucional:

* 1. Aprobar documentación relacionada con las actividades de supervisión, para su respectivo trámite de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión Documental.
  2. Organizar y coordinar la ejecución de la Macropanificación y del programa anual de supervisión.
  3. Recomendar y coordinar la implementación y ejecución de mejoras en leyes, reglamentos, normas, acuerdos, estrategias, políticas, planes, procesos, metodologías y disposiciones técnicas y administrativas que regulan su campo de acción.
  4. Administrar el Sistema de Gestión de Calidad de la División Supervisión, para mantenerlo actualizado, de manera que los procedimientos, instructivos y formularios reflejen adecuadamente las labores de Supervisión.

Dichas labores estaban sometidas a la aprobación tanto de la Dirección de la División, como del Despacho del Superintendente, según correspondiera. Asimismo, el control de su ejecución estaba a cargo de las mismas instancias y en el punto d. en particular se evaluaban a través de las auditorías internas y externas de calidad y de los estudios y recomendaciones realizados por la auditoría interna del Conassif.

1. **Principales logros alcanzados**

Los logros alcanzados durante mi periodo como Líder de Supervisión son la sumatoria del esfuerzo de toda la División de Supervisión, quienes han tenido que ir modificando la metodología de trabajo en función de todos los cambios y situaciones que ya se detallaron y al constante cambio de los riesgos del sector asegurador que exige una reacción rápida del regulador y un constante aprendizaje.

En general los logros obtenidos se pueden enmarcar en los Planes Estratégicos de la Sugese que se desarrollaron durante mi período como Líder de Supervisión.

**5.1 Plan Estratégico del quinquenio 2014-2018 el cual fue aprobado en junio del 2013.**

En este planteamiento, la Superintendencia definió tres objetivos estratégicos, orientados a mejorar el cumplimiento de los estándares internacionales y mandatos legales aplicables, así como la formación y acceso al mercado de seguros costarricense:

1. Avanzar en el cumplimiento de los estándares de supervisión y regulación de la IAIS.
2. Mejorar el conocimiento y acceso al seguro de los consumidores a efecto de potenciar el respeto a los derechos del asegurado y la disciplina de mercado
3. Implementar sistemas de control interno que garanticen el cumplimiento de la SUGESE del marco regulatorio y de los estándares de aplicables

Para la consecución del primer objetivo, se establecieron tres iniciativas: el modelo de supervisión basado en riesgos; un modelo de supervisión de la conducta del mercado y avanzar hacia el esquema de requerimiento de capital tipo Solvencia. La División de Supervisión lideró el desarrollo e implementación de la primera iniciativa, para la cual se definieron a su vez tres entregables: Sistema de Supervisión de Seguros y Sistema de Indicadores de Alerta Temprana, el Expediente Electrónico de Supervisión y el desarrollo e implementación del Modelo de Evaluación de Riesgos de las Aseguradoras.

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos en el desarrollo e implementación de estas tres iniciativas:

1. **Sistema de Supervisión de Seguros (SSS) y Sistema de Indicadores de Alerta Temprana (SIAT):**

Se finalizó el proyecto del Sistema de Supervisión de Seguros, el cual es un sistema de información estadístico-contable de la actividad aseguradora, que permite recibir, procesar y almacenar la información requerida a los supervisados, para cumplir con las obligaciones de supervisión y divulgación de información, contenidas en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.

Además, con esta información se genera el Sistema de Indicadores de Alerta Temprana (SIAT), el cual coadyuva en las labores de supervisión y análisis del mercado de seguros.

1. **Sistema Ejecución Estudios Supervisión (EES):**

Como parte del eje estratégico de mejora operativa, se implementó el EES, el cual es un sistema que documenta mediante un expediente electrónico, toda la información derivada de los estudios de supervisión, facilitando el uso de la información y proporcionando un almacenaje eficiente y seguro. Además, permite una mejor comunicación con la entidad supervisada para solicitudes de información, requerimientos y estudios de supervisión, lo cual facilita el seguimiento, tanto para el supervisado como para la Superintendencia.

El servicio ha permitido estructurar la documentación de todos los procesos de supervisión, mejorando la oportunidad y trazabilidad del seguimiento y monitoreo del mercado.

1. **Modelo de Evaluación de Riesgos de las Aseguradoras**

En el 2016 se concluyó el proyecto para el desarrollo de la metodología de supervisión de la Sugese bajo el enfoque de Supervisión Basada en Riesgos (SBR). Esto ha permitido a la Sugese desarrollar e implementar un modelo de supervisión apegado a los mejores estándares internacional y se aplica a las aseguradoras desde el 2017.

Durante el 2017 y 2018, se consolidó la implementación del Modelo de Supervisión Basado en Riesgos para todas las aseguradoras, dando énfasis a la supervisión en temas de gobierno corporativo y gestión de riesgos, de acuerdo con lo establecido en el Marco Integrado de Supervisión de Seguros, el Reglamento Sobre Sistemas de Gestión de Riesgos y Control Interno y el Reglamento de Gobierno Corporativo.

A la fecha corte de este informe se habían asignado las calificaciones de riesgo compuesto y nivel de riesgo a 12 de las 13 aseguradoras supervisadas por la Sugese y a la fecha de realización de este, ya se había logrado asignar la calificación a las 13 entidades y se había realizado una segunda visita de valoración del nivel de riesgo compuesto en 6 de ellas.

Adicionalmente, como parte de la hoja de ruta definida para cumplir con requerimientos de la evaluación país realizada por el GAFILAT en el 2015, se desarrolló la metodología de valoración del cumplimiento de la Ley 7786, con un enfoque basado en riesgos. Se hicieron estudios de asignación de nivel de riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento al terrorismo en cuatro aseguradoras y estudios de valoración de cumplimiento de la Ley 7786 en otras dos.

**5.2 Plan Estratégico 2019-2023 enero 2019**

Dentro de este Plan Estratégico se estableció como objetivo estratégico Actualizar el modelo de Suficiencia Patrimonial con base en Riesgos en un plazo de cinco años, para el logro de este objetivo en particular uno de los proyectos establecidos fue Enfoque para la Supervisión de Reaseguros cuyo objetivo era Desarrollar el Enfoque de Supervisión de reaseguros en el marco del Reglamento de Gestión de Riesgos y Control Interno con una fecha de finalización en el 2019 el cual contó con una amplia participación de la División de Supervisión.

Asimismo, del Plan Estratégico anterior se mantuvieron proyectos que se encontraban en ejecución, entre ellos el modelo de solvencia, hechos relevantes, entre otros, en los cuales la División de Supervisión también tuvo una activa participación.

1. **Estado de los proyectos**

Del portafolio de proyectos que se desarrolló para el quinquenio de planificación estratégica de la Sugese 2014-2018. durante ese periodo, al finalizar el 2018 se concluyeron los siguientes proyectos ligados al eje estratégico de Supervisión, mencionado:

5.1 Sistema de supervisión de seguros y Sistema Indicadores Alerta Temprana

5.2 Modelo de evaluación de riesgos de las aseguradoras

5.3 Sistema Ejecución de Estudios de Supervisión (EES)

A la fecha corte de este informe el proyecto del Enfoque de Supervisión de Reaseguros se encontraba en desarrollo. A la fecha de realización del presente informe, la labor de la División de Supervisión dentro de este proyecto ya fue finalizada, desarrollando el procedimiento en cuatro entidades piloto, resultados que ya fueron comunicados a todas las entidades y donde los requerimientos realizados a las entidades se encuentran en seguimiento por parte de la División.

1. **Administración de los recursos financieros**

Los recursos asignados a la División son manejados de manera centralizada en el Despacho.

1. **Sugerencias para la buena marcha de la Sugese**

En este punto es necesario señalar los temas relacionados con la estructura organizativa y las excesivas cargas de trabajo, situación que se agravó con lo señalado en el punto 2 originado por la salida de la Directora de División anterior, lo cual ha ocasionado una recarga importante de trabajo en un grupo en particular.

Asimismo, los cambios que se presentan en el mercado, los proyectos que la misma Sugese establece en sus planes estratégicos y los proyectos y normativas de carácter transversal que se han venido implementando han hecho que se deban asignar recursos a estas labores, lo cual viene a presionar a un más los tiempos de respuesta en los procesos de supervisión y que, por ende, general una carga de estrés adicional en el personal de la División.

En este sentido, también es notoria la necesidad de que la División de Supervisión pueda contar con un actuario dentro de su personal, que pueda colaborar en labores particulares de su especialidad y así lograr que los estudios realizados cuenten con una base más técnica en esta materia y que el resto del equipo pueda designar un mayor tiempo en otras labores de análisis y seguimiento.

Igualmente, y también derivado de las cargas de trabajo, ha sido difícil el establecimiento de planes de sucesión en puestos particulares, en los cuales el conocimiento de las funciones se ha concentrado por su naturaleza en pocos compañeros. Ese es el caso de las labores relacionadas con el Sistema de Supervisión de Seguros, supervisión de tecnologías de información y el Sistema Ejecución Estudios de Supervisión. Aunque hay procedimientos e instructivos oficializados para la ejecución de estas actividades, es necesario contar con un conocimiento de los sistemas que no se desarrolla en poco tiempo o sin la formación profesional especializada (caso de Supervisor de TI).

1. **Cumplimiento de disposiciones de la Contraloría General de la República**

A la fecha de elaboración de este informe no hay disposiciones de la Contraloría General de la República pendientes de atención por mi parte.

1. **Cumplimiento de disposiciones de otro órgano de control externo**

A la fecha de elaboración de este informe no hay disposiciones pendientes de otros órganos externos.

1. **Cumplimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna**

En los siguientes cuadros se adjunta un resumen del estado de las recomendaciones de la Auditoría Interna que se encontraban pendientes de atender al 30 de abril del 2019:

**Cuadro No. 1** Estado de las acciones correctivas en ejecución

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tema** | **Estado** | **Fecha** |
| Normativa TI | En ejecución | Dic 2022 |
| Optimización SSS | En ejecución | Dic 2019 |
| Mejoras gestión permisos de intranet | Prórroga solicitada | Abr 2019 |

**Cuadro No 2.** Acciones correctivas cerradas internamente, que estaban en análisis o no habían sido aceptadas por AI CONASSIF.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tema** | **Estado** | **Fecha** |
| Revisión de provisiones | Implantada | Abr -19 |
| 4 AC relacionadas con Mejoras documentación SGD | 2 No conforme  2 Implantadas | Dic-19 |
| Política institucional de asignación y rotación de funcionarios | No conforme | Ago-19 |
| Supervisión TI | Implantada | NA |
| Optimización SSS | Implantada | NA |
| 2 AC relacionadas con Mejoras en la gestión de los permisos de intranet | Implantadas | NA |
| Supervisión INS | Implantada | NA |