

Memoria Institucional **2010**



SUGESE

*Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica*

Tabla de Contenidos

Introducción 5

I. Antecedentes..... 7

2. Situación del Mercado Asegurador 9

3. Apertura del Mercado 12

4. Regulación del Mercado 16

5. Supervisión del Mercado 19

6. Dirección Jurídica 22

7. Comunicación y Proyección Social 25

8. Desarrollo Institucional..... 28

9. Sistema de Gestión de Calidad 31

10. Limitaciones..... 33

11. Conclusiones 34

Anexos 36

Introducción

A la Superintendencia General de Seguros le corresponde velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros costarricense, con el fin de propiciar el desarrollo del sector de forma clara, transparente y ordenada; así como proteger los derechos legítimos de los consumidores de seguros y propiciar que éstos logren aprovechar al máximo los beneficios que el proceso de apertura comercial les brindan.

De esta forma, el doble reto de la Superintendencia es acompañar la apertura de seguros con un clima de negocio óptimo, que incluya la protección y la educación de los consumidores de seguros, así como la sana competencia entre los participantes del mercado.

Aunado a esto, es un objetivo primordial de la Superintendencia el desarrollar una cultura financiera en materia de seguros a nivel nacional, de forma tal que se genera un clima de calidad y competitividad, que permita a todos los costarricenses contar con mejores servicios y productos de seguros y por ende con un mejor rendimiento del sector asegurador.

El camino apenas empieza y es mucho lo que queremos lograr, pero estamos seguros que cumpliremos con cada una de las metas

propuestas, por eso quiero dar mi más sincero reconocimiento a todos los funcionarios de la SUGESE quienes, desde el primer día de creación de la Superintendencia, han puesto todo su empeño y ahínco por realizar un trabajo de calidad para el beneficio de todos los costarricenses.

Estamos seguros en que nuestro trabajo contribuirá a generar una visión en el nuevo mercado asegurador, que fomente la generación e instalación de empresas aseguradoras e intermediarios modernos, eficientes y eficaces, que brinden sus servicios con la calidad y rapidez que requerimos y merecemos todos los costarricenses.

A continuación presentamos el detalle de las acciones que realizó la Superintendencia General de Seguros durante el 2010, con un resumen de los logros obtenidos, así como los futuros proyectos que esperamos concretar para el bienestar y el desarrollo de Costa Rica.

Javier Cascante
Superintendente de Seguros

I. Antecedentes

Durante 84 años, el mercado de seguros de Costa Rica funcionó como monopolio bajo la dirección del Instituto Nacional de Seguros (INS), perteneciente al Estado costarricense. No es sino hasta agosto del 2008, que nuestro país da paso a la apertura de seguros, situación que se en el contexto del Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos, Centroamérica y el Caribe, y mediante la creación y promulgación de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (Ley 8653).

De esta forma, se crea la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), como un órgano de máxima desconcentración, adscrito al Banco Central de Costa Rica.

Sus operaciones iniciales estuvieron bajo la tutela de la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) desde agosto del 2008 y hasta el 31 de diciembre del 2009. No obstante, a partir del 1° de enero del 2010, la Sugese emprende sus labores de forma independiente, al quedar en firme el nombramiento del Superintendente Javier Cascante Elizondo.

Objetivos estratégicos

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

“...velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados. Para ello, autorizará, regulará y supervisará a las personas, físicas o jurídicas, que intervengan en los actos o contratos relacionados con la actividad aseguradora, reaseguradora, la oferta pública y la realización de negocios de seguros.” (Artículo 29, Ley 8653).

Bajo este marco legal la Sugese definió cinco objetivos estratégicos en consonancia con este objetivo general, para el desarrollo y la consolidación del mercado de seguros:

- a) Establecer un proceso de autorización y registro eficiente que permita la verificación de idoneidad y calidad de los participantes y los productos del mercado de seguros.
- b) Desarrollar una normativa completa, actualizada y adecuada al mercado de seguros de Costa Rica, basada en las mejores prácticas y estándares internacionales.

- c) Establecer un modelo de supervisión que permita evaluar los riesgos relevantes de las entidades supervisadas, generar alertas tempranas, promueva acciones correctivas oportunas e incentive un eficiente funcionamiento del mercado de seguros.
- d) Establecer un servicio eficiente que promueva el respeto a los derechos del consumidor de seguros.
- e) Proveer al público con información clara, oportuna y relevante que permita potenciar la disciplina de mercado, ampliar el conocimiento y facilite la toma de decisiones.

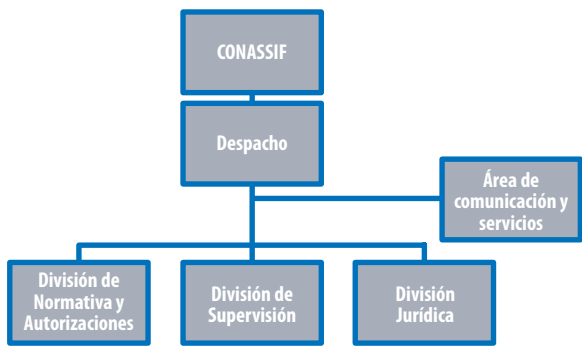
Plan Estratégico

Vinculados a los objetivos anteriores, la Superintendencia estableció en su Plan Estratégico Institucional 2009-2013 (elaborado y aprobado en el 2009), la implementación y el desarrollo de cinco ejes estratégicos, en los cuales concentra su accionar:

- 1. Autorización: establece un proceso de autorización y registro eficiente que permita la verificación de idoneidad y calidad de los participantes y los productos del mercado de seguros.
- 2. Regulación y Normativa: desarrolla normativa completa, actualizada y adecuada al mercado de seguros de Costa Rica, basada en las mejores prácticas y estándares internacionales.
- 3. Supervisión: establece un modelo de supervisión que permite evaluar los riesgos relevantes de las entidades supervisadas, generar alertas tempranas, promover acciones correctivas oportunas e incentivar un eficiente funcionamiento del mercado de seguros.
- 4. Atención al consumidor de seguros: establece un servicio eficiente que promueve el respeto a los derechos del consumidor de seguros.
- 5. Comunicación: provee al público de información clara, oportuna y relevante que permita potenciar la disciplina de mercado, ampliar el conocimiento y facilita la toma de decisiones.

Conformación de la Sugese

Conforme al cumplimiento de los objetivos estratégicos, la Superintendencia de Seguros está conformada de la siguiente forma:



Despacho

Tiene a su cargo planificar, dirigir y coordinar todas aquellas actividades relacionadas con la organización, funcionamiento y coordinación de las dependencias de la Institución, con apoyo de las leyes, reglamentos y resoluciones del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF). Además, gestiona el cumplimiento de los objetivos estratégicos (de calidad) de la SUGESE y los objetivos tácticos de cada dependencia. Está compuesta por:

- Javier Cascante Elizondo, Superintendente
- Tomás Soley Pérez, Intendente
- Guido Cordero Barquero, Asesor

División de Normativa y Autorizaciones

Se encarga de planificar, dirigir, coordinar, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con la modernización permanente del Modelo de Supervisión del Mercado de Seguros. Asimismo, determinar y dictar las normas y disposiciones legales que regulan la organización, funcionamiento y operación del mercado, así como emitir los acuerdos de las autorizaciones que se soliciten para la operación y funcionamiento por parte de los participantes del Mercado de Seguros. Está compuesta por:

- Celia González Haug, Directora
- Juan Carlos Campos Mayorga, Analista Principal
- Gina Chacón Arguello, Analista de Planificación
- Juan Carlos Saborío Rojas, Analista de Planificación
- Liliana Vélez Mauricio, Analista de Planificación
- Marielos Cambronerio Arias, Analista de Planificación

División de Supervisión

Ejecuta diferentes estrategias de supervisión sobre aseguradoras, reaseguradoras, intermediarios y otros obligados por ley a la regulación y supervisión de la Superintendencia General de Seguros. Está compuesta por:

- Luis Fernando Campos Montes, Director
- Andrea Carranza Vargas, Supervisora Principal
- Jorge Amador Garbanzo, Supervisor Principal
- Vilma Gamboa Morales, Supervisora Principal

- Allan Retana Fernández, Supervisor
- David Rodríguez Calderón, Supervisor
- Hernán Fonseca Chinchilla, Supervisor
- Karol Vindas Espinoza, Supervisora
- Nuria Cubias Cáceres, Supervisora
- Olga Joya Richmond, Supervisora
- Olga Zúñiga Bolaños, Supervisora
- Rolando Zúñiga González, Supervisor

División Jurídica

Asesora a la institución en materia jurídica de forma oportuna, con el fin de coadyuvar en el proceso de toma de decisiones y garantizar que ejecute sus funciones con estricto apego al ordenamiento jurídico en concordancia con el modelo de supervisión de la Superintendencia General de Seguros y la normativa vigente. A la vez, velará porque se respete los derechos del consumidor de seguros. Está compuesta por:

- Silvia Canales Coto, Directora
- Harlams Ocampo Chacón, Abogado Principal
- Guillermo Rojas Guzmán, Abogado
- Ilse Yorleny Morales Gamboa, Abogada
- Ligia Vega Hidalgo, Abogada
- Alexander Morales Hidalgo, Gestor de Quejas y Denuncias

Área de Comunicación y Servicios

Facilita y apoya el desarrollo de la Institución en su conjunto, proveyendo en cantidad, calidad y oportunidad necesaria los servicios de apoyo para su desarrollo, basado en un proceso de modernización permanente y mejoramiento continuo, que facilite la adecuación a los cambios del entorno y cumplimiento de las metas de manera eficaz y responsable.

Debe planificar, dirigir, coordinar y evaluar las estrategias de comunicación encaminada a crear una cultura previsional y a la proyección y entendimiento de las funciones de la SUGESE. Asimismo, tiene a su cargo la formulación de planes y presupuestos institucionales, así como su ejecución, seguimiento y evaluación. Está compuesta por:

- Henry Meoño Castro, Gestor Principal de Comunicación y Servicios
- Melissa Molina López, Gestora de Comunicación
- Wilberth Solano López, Gestor Administrativo
- Roger Hernández Díaz, Técnico en Servicios Institucionales
- Katty Bogantes Villalobos, Asistente Ejecutiva
- Marianella Serrano Romero, Asistente Ejecutiva
- Laura Castillo Solís, Asistente Administrativa
- Reymel Carr Carr, Asistente Operativo
- Sergio Muñoz Umaña, Asistente Operativo

2. Situación del mercado asegurador

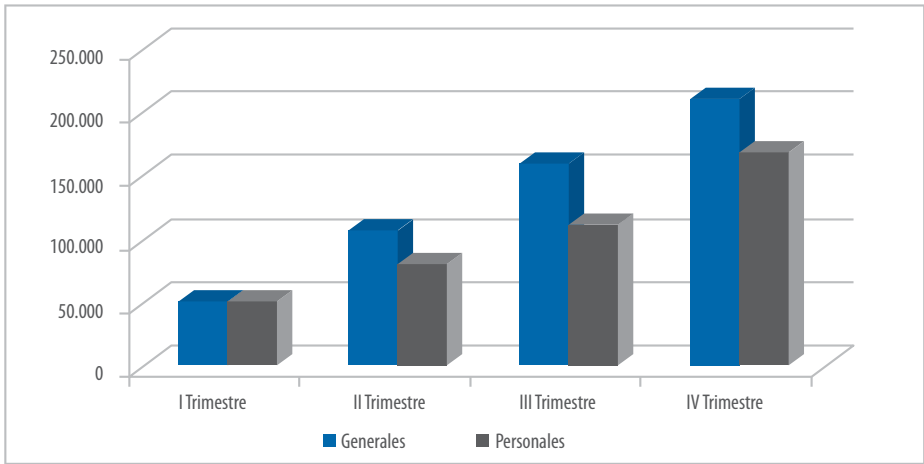
Durante el 2010 el mercado de seguros experimentó un mayor dinamismo, al presentarse los primeros datos de competencia real entre las diferentes compañías aseguradoras , situación que se ve reflejada en el ingreso por primas, que se presenta a continuación.

Esta evolución se explica en un alto porcentaje por la participación en el mercado del Instituto Nacional de Seguros (INS), como se puede observar de los datos del cuadro 1, en el cual se muestran las cifras acumuladas por trimestre y por aseguradora.

Evolución del ingreso por primas

En el año 2010 el ingreso por primas de las aseguradoras autorizadas a operar en el país fue de €377.750 millones. Luego de un primer trimestre en donde se negociaron niveles similares tanto en la categoría de seguros personales como en la de seguros generales, en el transcurso del año el ingreso marcó una diferencia mayor para estos últimos, según se constata de los datos del gráfico 1.

Gráfico 1
Evolución del ingreso por primas por categoría y por trimestre en el año 2010
En millones de colones



Fuente: Saldos contables de cada entidad

Cuadro 1
Evolución del ingreso por primas por aseguradora en el año 2010
En millones de colones

Trimestre	INS	Magisterio	Mapfre	Alico	Assa	Pan American	Total
I Trim	100.944	976	-	-	-	-	101.320
II Trim	184.900	768	4	-	-	-	185.672
III Trim	268.902	1.143	72	22	179	-	270.318
IV Trim	373.085	1.548	383	343	2.314	78	377.750
% IV Trim	99%	0,41%	0,10%	0,09%	0,61%	0,02%	100%

Fuente: Saldos contables de cada entidad

Al analizar este componente por ramos, el de accidentes y salud, el cual incluye las primas por el seguro de riesgos del trabajo, representó el 36% del total del ingreso y el 80% de la categoría de seguros personales. En segundo

lugar se ubicó el de automóviles, que incluye también las primas por el seguro obligatorio de automóviles, con un 28% a nivel global y un 51% dentro de la categoría de seguros generales, según se desprende del cuadro 2.

Cuadro 2
Ingreso por primas y por ramos a diciembre 2010
En millones de colones

Ramo	INS	Magisterio	Mapfre	Alico	Assa	Pan American	Del Istmo	Total
Generales	207.566	-	383	-	2.314	-	-	210.263
Automóviles	106.941	-	383	-	-	-	-	107.324
Incendio y líneas aliadas	65.804	-	-	-	989	-	-	66.793
Otros daños a los bienes	9.667	-	-	-	1.170	-	-	10.837
Responsabilidad civil	8.172	-	-	-	79	-	-	8.251
Pérdidas pecuniarias	9.916	-	-	-	-	-	-	6.916
Mercancías transportadas	6.129	-	-	-	58	-	-	6.186
Agrícolas y pecuarios	1.171	-	-	-	-	-	-	1.171
Aviación	797	-	-	-	-	-	-	797
Caución	714	-	-	-	-	-	-	714
Otros ramos	677	-	-	-	15	-	-	692
Vehículos marítimos	433	-	-	-	4	-	-	437
Crédito	144	-	-	-	-	-	-	144
PERSONALES	165.519	1.548	-	343	-	78	-	167.487
Accidentes y salud	133.316	592	-	287	-	56	-	134.252
Vida	32.202	956	-	55	-	22	-	33.235
TOTAL	373.085	1.548	383	343	2.314	78	-	377.750

Fuente: Saldos contables de cada entidad

Profundidad y densidad del mercado

Es importante en un mercado de seguros como el costarricense medir el desarrollo del ingreso por primas. Para esta medición generalmente se utilizan dos variables que podrían indicar cuál es su presencia dentro de la economía y cuanto representan con relación a la población.

La profundidad se midió como una relación del ingreso por primas directas al Producto Interno Bruto (PIB). La densidad se midió como una relación

de la misma variable a la población total, lo que indica el gasto de seguros por persona.

En el cuadro tres se resume el cálculo de estos indicadores. La prima per cápita alcanzó los ¢82,776 en el año. Con respecto al PIB, las primas netas representaron el 2.01%.

A manera de comparación con respecto a la relación con el PIB, España muestra un porcentaje de 5.71%, Chile de 3.81% y México de un 2.02%, datos al 2009 tomados de la página de ASSAL.

Cuadro 3
Indicadores de profundidad y densidad del mercado asegurador en el 2010

Indicadores	INS	Magisterio	Mapfre	Alico	Assa	Pan American	Total
Primas directas	373,085	1,548	383	343	2,314	78	377,750
Primas directas per cápita en colones	81,753	339	84	75	507	17	82,776
Primas directas como % PIB (en colones)	1.55%	0.01%	0.002%	0.002%	0.012%	0.0004%	2.01%

Salos contables de cada entidad, página web del BCCR y página del INEC.

Siniestralidad del mercado de seguros

Otro componente importante en el análisis del mercado asegurador se refiere a la siniestralidad. Se puede definir como la valoración conjunta de los siniestros producidos con cargo a una entidad de seguros.

El cuadro cuatro muestra las cifras totales de los siniestros por aseguradora y por ramo. Accidentes y Salud, de la categoría de seguros

personales, y Automóviles, de la categoría de seguros generales, representaron el 75% del total del año. Por aseguradora, el 99% del monto pagado por siniestros correspondió al INS.

El índice de siniestralidad, que equivale a la proporción entre el importe total de los siniestros y las primas recaudadas por las aseguradoras en un periodo, se ubicó en un 53% al finalizar el 2010.

Cuadro 4
Gasto por Prestaciones de enero a diciembre
En millones de colones

Ramo	INS	Magisterio	Mapfre	Alico	Assa	Pan American	Del Istmo	Total
Accidentes y Salud	71,115	141	-	82.28	-	1.56	-	71,339
Agrícolas y pecuarios	1,463	-	-	-	-	-	-	1,463
Automóviles	46,352	-	246	-	-	-	-	46,598
Aviación	95	-	-	-	-	-	-	95
Caución	3,058	-	-	-	-	-	-	3,058
Crédito	236	-	-	-	-	-	-	236
Incendio y líneas aliadas	8,280	-	-	-	2	-	-	8,281
Mercancías transportadas	2,407	-	-	-	-	-	-	2,407
Otros daños a los bienes	6,400	-	-	-	-	-	-	6,400
Otros ramos	5	-	-	-	-	-	-	5
Pérdidas pecuniarias	(3)	-	-	-	-	-	-	(3)
Rentas	1,453	-	-	-	-	-	-	1,453
Responsabilidad civil	1,616	-	-	-	-	-	-	1,616
Vehículos marítimos	53	-	-	-	-	-	-	53
Vida	13,458	102	-	23	-	-	-	13,583
TOTAL	155,988	243	246	105	2	2	-	156,585

Fuente: Saldos contables de cada entidad

3. Apertura del Mercado



El 2010 fue un año en donde la apertura del mercado se pudo visualizar de forma más palpable, especialmente para los consumidores de seguros, quienes al cierre de diciembre podían acceder a los servicios de 7 aseguradoras.

Las labores de la División de Autorizaciones, en el marco de su primer objetivo específico establecido en el Plan Operativo Institucional, de tramitar de forma oportuna y transparente las solicitudes de autorización y registro de los participantes del mercado de seguros, son contra requerimiento externo formal y deben ser atendidas de acuerdo con los procedimientos y plazos estipulados en el *Reglamento de Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de las Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros*.

Las labores realizadas en cada una de esas áreas se resumen a continuación:

Trámites de entidades:

- Autorizaciones: Fueron emitidas 7 resoluciones de autorización condicionada para la constitución de aseguradoras, 5 para sociedades corredoras y, 2 para sociedades agencia. Además se tramitó la cancelación de la licencia a una sociedad agencia, el registro de un proveedor transfronterizo, 2 autorizaciones para cambio de estatutos. Se realizó el trámite para la incorporación de una entidad a grupo financiero, lo cual fue aprobado por el CONASSIF.

- Inscripciones: fue tramitada la inscripción en el registro de 5 aseguradoras, 2 sociedades agencia, 3 sociedades corredoras y 1 para cambio de estatutos.

Trámites de personas físicas

Fueron emitidas 74 resoluciones de acreditación de agentes y corredores de seguros.

Registro de Productos y Autorización de Tarifas:

- Se realizaron 172 trámites de registro de productos: 72 para el Instituto Nacional de Seguros (INS), 66 para Assa Compañía de Seguros, S.A., 8 para Pan American Life Insurance de Costa Rica, S.A., 8 para ALICO Costa Rica, S.A., 7 para Aseguradora Mundial, S.A. (hoy Mapfre | Seguros Costa Rica, S.A.), 7 para Seguros del Magisterio, S.A. y 4 para Seguros Bolívar Aseguradora Mixta, S.A.
- Se realizaron 122 trámites de actualización del registro del producto: 111 para el INS, 9 para Seguros del Magisterio y 2 para Mapfre | Seguros Costa Rica, S.A.
- Fue emitida 1 resolución de autorización de tarifas del Seguro de Riesgos del Trabajo y una de autorización de tarifas del Seguro Obligatorio de Automóviles.

Aseguradoras

Al cierre del 2010 estaban autorizadas 7 aseguradoras, incluyendo al INS, de las cuales siete de ellas ya estaban autorizadas y facultadas

para iniciar operaciones. De las aseguradoras autorizadas o inscritas al finalizar el año, seis corresponden a seguros personales y sólo dos están autorización exclusivamente para comercializar seguros generales, tal y como se muestra en el cuadro 5.

Cuadro 5
Costa Rica: aseguradoras al 31-12-2010

Aseguradoras	Inscritas	Autorizadas ¹
Total	7	4
Seguros generales	1	1
Seguros personales	4	2
Mixtas	2	1

Fuente: Registro de entidades Sugese.

¹Autorizadas Condicionalmente: Entidades que han sido autorizadas, pero cuya entrada en operación está sujeta al cumplimiento de los requisitos dispuestos en los artículos 12 (requisitos previos) y 14 (inscripción) del Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros. Una vez cumplido lo anterior, la compañía se inscribe en el registro correspondiente y puede operar en el mercado.

Cuadro 6
Costa Rica: detalle de aseguradoras al 31-12-2010

Inscritas	Autorizadas condicionalmente
Instituto Nacional de Seguros (estatal, categoría mixta).	Quálitas Compañía de Seguros (Costa Rica), S.A. (capital privado extranjero, seguros generales).
Seguros del Magisterio, S.A. (capital privado local, seguros personales).	Best Meridian Insurance Company (sucursal de empresa constituida en el estado de Florida, capital privado extranjero, seguros personales.
MAPFRE Seguros Costa Rica, S.A. (capital privado extranjero, seguros generales).	Atlantic Southern Insurance Company (ASICO)-Sucursal en Costa Rica (sucursal de empresa constituida en Puerto Rico, capital privado extranjero, seguros personales).
Alico Costa Rica, S.A. (capital privado extranjero, seguros personales).	
Assa Compañía de Seguros, S.A. (capital privado extranjero, categoría mixta).	
Pan American Life Insurance de Costa Rica, S.A. (capital privado extranjero, seguros personales).	
Aseguradora del Istmo ADISA, S.A. (capital privado local y extranjero, seguros personales).	
Seguros Bolívar Aseguradora Mixta S.A. (capital privado extranjero, categoría mixta).	

Intermediarios

Durante este año, se impuso una tendencia creciente en la cantidad de intermediarios, asimismo, se presentó una diversificación importante, tanto por tipo de intermediario como por aseguradora acreditante, tal y como se aprecia en los cuadros 7 y 8.

Cuadro 7
Costa Rica: Intermediarios en el mercado de seguros al 31-12-2010

Participante	Inscritos	Activos	Inactivos	Autorizados condicionalmente ^{1/}
31-12-2010				
Sociedades corredoras	6	6	-	1
Corredores de seguros	27	26	1	N/A
Sociedades agencia	78	64	14	-
Agentes de seguros	1.227	1.051	176	N/A

1/ Autorizadas Condicionalmente: Entidades que han sido autorizadas, pero cuya entrada en operación está sujeta al cumplimiento de los requisitos dispuestos en los artículos 12 (requisitos previos) y 14 (inscripción) del Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros. Una vez cumplido lo anterior, la compañía se inscribe en el registro correspondiente y puede operar en el mercado.

Cuadro 9
Costa Rica: Productos por ramo de seguros y aseguradora, registrados al 31-12-2010

Cantidad de productos registrados							
	ALICO	ASSA	INS	Seguros del Magisterio	Pan American	MAPFRE	TOTAL
SEGUROS PERSONALES	2	4	65	14	2		87
Accidentes y salud			39	4	2		45
Vida	2	4	24	10			40
Rentas			2				2
SEGUROS GENERALES		30	95			2	127
Agrícolas y pecuarios			4				4
Automóvil		2	3			2	7
Aviación			2				2
Caución		4	8				12
Crédito			3				3
Incendio y líneas aliadas		6	11				17

Cuadro 8
Costa Rica: Intermediarios activos por aseguradora

Participante	INS	Seguros del Magisterio	ALICO	ASSA	MAPFRE	Total
31-12-2010						
Sociedades agencia	62	2	-	-		64
	96,9%	3,1%	-	-		100%
Agentes de seguros	853	36	4	7	151	1.051
	81,2%	3,4%	0,4%	0,7%	14,4%	100%

Productos

Al finalizar el 2010, los productos registrados pasaron de 77 (2009) a 214, para un crecimiento de un 178%. Este resultado global obedece a incrementos significativos en la cantidad de productos de ambas categorías de seguros, pero en consonancia con la estructura actual del mercado costarricense, el crecimiento fue más pronunciado en el número de productos de seguros generales (263%) que en seguros personales (107%).

Aunque aún predominan los productos del INS, la cantidad de productos registrados se había diversificado por aseguradora al finalizar el 2010, ya que seis de las siete aseguradoras inscritas tenían productos registrados, destacando el caso de ASSA Compañía de Seguros, S.A. y de Seguros del Magisterio, S.A. (ver Cuadro 9).

Mercancías transportadas		4	7				11
Otros daños a los bienes		10	38				48
Pérdidas pecuniarias			5				5
Responsabilidad civil		2	12				14
Vehículos marítimos		2	2				4
TOTAL GENERAL	2	34	160	14	2	2	214

Nota: Información al 31 de diciembre de 2010.

1/ Se refiere al ramo “Otros daños a los bienes”, dispuesto por el Anexo 1 del Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros. De acuerdo con el Reglamento comprende todo daño sufrido por los bienes distintos de los comprendidos en los ramos anteriores y los perjuicios que provoquen, causados por robo, pérdida, hurto, destrucción accidental, daños maliciosos, terrorismo, vandalismo, rotura de maquinaria o mal funcionamiento de maquinaria o equipos, humo, agua proveniente de rompimientos de cañería, desbordamiento generado por elementos no naturales, interrupción de negocios y otros.

Plataforma de Servicios de Seguros

Con el fin de la el proceso de registro y autorizaciones sea más ágil y eficiente, se planteó dentro del Plan Estratégico de la Superintendencia, el desarrollo de un “Sistema de Gestión de Trámites de Autorización y Registro”. Este proyecto se incorporó en el programa de asesoría a la Superintendencia, apoyado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), bajo la denominación “Plataforma de Servicios de Seguros”. Su estatus al 31 de diciembre de 2010 era el siguiente:

- Se desarrollaron y aprobaron los procedimientos de autorizaciones y de registro de productos.
- El alcance del proyecto se amplió para incluir el trámite de otros procesos de la Superintendencia, además de los de autorización y registro. En total, el sistema incluirá 17 procesos institucionales,

entre ellos la atención de denuncia y consultas, los trámites administrativo y el trámite de desarrollo de normativa.

- Se inició el proceso de selección y contratación con fondos del BID, de la firma desarrolladora del Business Process Management (BPM), sistema y metodología para gestión y modelaje de procesos de negocio de forma óptima y eficiente. Al 31 de diciembre de 2010, ya estaba publicada la licitación. La fecha máxima para presentar ofertas fue el 03 de enero del 2011.
- Se levantaron las plantillas de proceso para ser entregados como parte de los términos de referencia de la administración.

Este proyecto se ejecutará en el 2011, con el fin de que entre en funcionamiento a inicios del 2012.

4. Regulación del Mercado



Como uno de los objetivos estratégicos de la Sugese se encuentra el “Desarrollar una normativa completa, actualizada y adecuada al mercado de seguros de Costa Rica, basada en las mejores prácticas y estándares internacionales”. Dentro del Plan Estratégico de la Superintendencia se definió una serie de proyectos para su consecución. Los proyectos que permanecían en proceso al iniciar el 2010 y su estatus al 31 de diciembre de ese año, se indican a continuación:

- a) **Reglamento sobre la Comercialización de Seguros:** Regula la participación de los intermediarios de seguros, estableciendo normas claras y objetivas que potencien una adecuada conducta de mercado. Fue aprobado el 15 de octubre de 2010 por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF).
- b) **Reglamento de Calificación de Aseguradoras:** Este reglamento está ligado al programa de asesoría a la Superintendencia por parte del BID. En el 2010 se formularon los requerimientos y el cronograma de trabajo del proyecto con los consultores que lo apoyarán, quienes iniciaron un diagnóstico que deberán entregar en el primer trimestre de 2011.
- c) **Reglamento de Seguros Obligatorios:** Se evaluaron los aspectos legales de la apertura de seguros, prevista según la ley No 8653 a partir de enero de 2011 y se elaboró un reglamento

que norma la operativa de los seguros obligatorios el trámite de autorización de estos. Este Reglamento fue aprobado por el CONASSIF el 10 de diciembre de 2010. Adicionalmente, la SUGESE presentó modificaciones legales a la Ley de Tránsito, necesarias para la apertura del seguro obligatorio automotor y trabaja en el proyecto de ley para la modificación del Código de Trabajo, necesario en el caso del seguro de Riesgos del Trabajo. Las modificaciones legales mencionadas no condicionan la apertura de estos seguros para el 2011.

- d) **Lineamientos de Solvencia:** Se emitieron mediante acuerdo del Superintendente el 09 de noviembre de 2010, responden al establecimiento de metodologías para algunos de los cálculos del régimen de Solvencia. Estos lineamientos de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Solvencia de las Aseguradoras y Reaseguradoras debían ser emitidos mediante acuerdo de Superintendente.
- e) **Ajuste de normativa común del Sistema Financiero:** Para el sistema financiero costarricense el CONASSIF ha emitido diferentes normas que son de aplicación general a todos los supervisados del sistema. Estas normas debían ser modificadas con el fin de ampliar sus alcances al mercado de seguros y de ser el caso, incorporar elementos específicos del sector. Si la normativa no había sido emitida, se coordinó para que incluyera a SUGESE o si había alguna modificación en trámite, se incluyó lo

correspondiente al sector de seguros, para lo cual se coordinó con el resto de las superintendencias. Durante el 2010, las siguientes acciones responden a lo señalado anteriormente:

- El 26 de marzo de 2010 fue aprobado el *Reglamento de Beneficios del Régimen de Capitalización Individual*. Si bien se relaciona con la Ley de Protección al Trabajador, tiene implicaciones para el mercado de seguros por las rentas vitalicias que pueden ofrecer las entidades aseguradoras.
- El 03 de diciembre de 2010, el CONASSIF aprobó modificación a la *Normativa para la Ley 8204* que, entre otros cambios, amplió el alcance de la normativa a los supervisados por SUGESE.
- Se trabajó en la modificación al *Reglamento de Suficiencia Patrimonial de Grupos y Conglomerados Financieros*, la cual al finalizar el 2010 estaba pendiente de tramitar por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) para su aprobación por parte del CONASSIF. SUGESE coordinó con la SUGEF la modificación en lo referente al mercado de seguros, la cual tiene como objeto hacer explícita la forma de cálculo de la solvencia de las entidades de los grupos financieros que antes eran empresas no reguladas y ahora sí lo son, tal es el caso de las sociedades agencia de seguros y las sociedades corredoras de seguros. De igual manera, busca dejar explícita la posibilidad de existencia de un grupo financiero donde la entidad principal es una aseguradora y aclarar el caso del grupo financiero del INS, cuya controladora es el propio Instituto, según lo establecido en la Ley.

Actualización y mantenimiento de normativa emitida

A nivel de reglamentos, se tramitó ante el CONASSIF la consulta y aprobación de la siguiente normativa:

- Tres modificaciones al Reglamento SUGESE 01-08 *Reglamento de Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de las Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros*.
- Tres modificaciones al Reglamento SUGESE 02-08 *Reglamentos sobre la Solvencia de Entidades de Seguros y Reaseguros*. La primera modificación aclaró la redacción de algunos artículos y corrigió o aclaró algunas de las fórmulas para el cálculo de los riesgos o provisiones. Adicionalmente, se extendió el plazo de inicio de vigencia de la normativa seis meses. La segunda

modificación tuvo lugar para incorporar medidas prudenciales por la inversión en fideicomisos de obra pública.

- Modificación del Reglamento de Información Financiera: se estableció el plazo de entrega de estados financieros de los intermediarios de seguros, con una periodicidad de seis meses en el caso de las sociedades agencia de seguros y tres meses para las sociedades corredoras de seguros.
- Modificación del Reglamento de Auditores Externos: con el fin de hacer consistente el Reglamento con la Normativa de Gobierno Corporativo y adecuar la norma a la dinámica observada el Sector Financiero durante los últimos años.

Se elaboró propuesta y se tramitó la consulta, aprobación y emisión de los siguientes acuerdos del Superintendente:

- 003: Disposiciones para la remisión de la información requerida, 11/03/2010.
- 006: Auditores Externos, 28/06/2010.
- 007: Presentación de Consultas Jurídicas ante SUGESE, 05/08/2010.
- 008: Transformación de Sociedades Agencia a Sociedades Corredoras, 19/10/2010.
- 009: Lineamientos Generales sobre Solvencia, 09/11/2010.

Se elaboró propuesta y se tramitó la aprobación y emisión de las siguientes circulares:

- 05: Prevención para presentación de estados financieros intermedios, 10/05/2010.
- 06: Nombramiento y Cambio de Estatus de Sociedades Agencia y Sociedades Corredoras, 24/06/2010.
- 07: Informe Trimestral de Sociedades Agencia que pertenecen a grupos financieros, 30/11/2010.
- 08: Manual de Políticas y Procedimientos de Comercialización de Seguros, 14/12/2010.

Informes para el CONASSIF:

- Se hicieron presentaciones sobre los cierres del año 2009 y del primer trimestre de 2010.

- Se elaboró el primer informe trimestral con corte a junio de 2010.
- Se elaboraron informes mensuales de autorizaciones y registros.
- Solicitudes de información, criterio técnico y consultas: Se atendieron 88 consultas mediante oficio formal: 41 sobre reglamentos y procedimientos de trámites, 23 del Banco Central de Costa Rica (BCCR) y las otras superintendencias, 33 sobre otras temáticas y 14 emisiones de constancias relacionadas con los registros de la Institución.
- Informes estadísticos mensuales: Se elaboró una propuesta de estadísticas para la web de SUGESE y de ASSAL. La publicación de datos del 2010 está pendiente para el primer trimestre del 2011, debido a la necesidad de validar la información de aseguradoras. Se decidió realizar la publicación trimestralmente.

Proyecciones para el 2011

En relación con los proyectos vinculados a los objetivos estratégicos institucionales, pertinentes a la División de Normativa y Autorizaciones, los siguientes los proyectos que se mantienen pendientes para el 2011:

- **Reforma Integral del Reglamento de Solvencia de Aseguradoras y Reaseguradoras:** En el primer semestre del 2011 se tramitará una reforma integral del reglamento, cuyos principales temas son: la revisión del régimen de

solvencia, de los requerimientos de capital y las provisiones, así como la inclusión en la evaluación de la gestión y la administración de riesgos de las entidades y la consideración de este tema para determinar las medidas de saneamiento que deben aplicarse en caso de incumplimiento.

- En el marco del proyecto **“Plataforma de Servicios de Seguros”**, parte del programa de asesoría a la Superintendencia por parte del BID, se espera el desarrollo del sistema durante el 2011, para que entre en funcionamiento en el primer trimestre del 2012.
- **Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros:** Regula la conducta de mercado de las aseguradoras en su proceso de atención al asegurado. Se cuenta con un borrador de reglamento, que se será sometido a consulta ante miembros del CONASSIF en el tercer trimestre del 2011.
- **Modificación al Reglamento de Suficiencia Patrimonial de Grupos y Conglomerados Financieros:** será tramitado por la SUGEF ante el CONASSIF en el primer trimestre del 2011.
- **Modificaciones legales a la Ley de Tránsito y al Código de Trabajo necesarias para la apertura de los seguros obligatorios:** están en desarrollo, pero no condicionan la apertura de estos seguros para el 2011.
- Proyecto de acuerdo para la flexibilización de la estructura de cumplimiento de las sociedades agencia: se estima su emisión para el primer trimestre del 2011.

5. Supervisión del Mercado



Otro de los ejes fundamentales de la Superintendencia, es velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados, razón por la cual, nuestra institución desarrolló un modelo de Supervisión Basado en Riesgos (SBR), la cual permite al supervisor evaluar y dar seguimiento a los diversos riesgos, financieros y no financieros, que son inherentes y relevantes a las entidades supervisadas -en función de su tamaño y complejidad- antes que éstos afecten su situación financiera y operativa. Lo anterior, con el objeto de evaluar que los sistemas de gestión de riesgos de las entidades financieras les permiten identificar, medir, monitorear y controlar los riesgos.

La SBR constituye un enfoque que interrelaciona elementos cuantitativos y cualitativos propios de las entidades, en los cuales se incorporan aspectos importantes, tales como los requerimientos mínimos de capital, la implementación y ejecución de un buen Gobierno Corporativo y el cumplimiento de políticas orientadas a una adecuada disciplina de mercado.

Este modelo permite que al incorporarle aspectos del ambiente económico así como los factores de riesgo potenciales, se realice una evaluación integral por entidad, por grupo consolidado y a nivel del sistema, con el fin de evitar o mitigar cualquier riesgo sistémico, lo que permite que la acción del supervisor sea antes que se manifieste cualquier incumplimiento, orientando los recursos de supervisión a aquellas entidades que presenten un perfil de riesgo que las haga

vulnerables y que por ende requieran una supervisión más profunda, desarrollando planes de mitigación que las conlleven a minimizar su alta exposición al riesgo.

Consideraciones preliminares

De acuerdo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la SUGESE y conforme a lo fundamentado en el Plan de Operativo Institucional, durante el 2010 se puso en marcha el modelo de SBR, de manera que se activaron procesos de supervisión sobre aquellos riesgos relevantes e inherentes a la actividad aseguradora, considerando varios factores que tipificaron este período:

- Varias aseguradoras (MAPFRE | Seguros Costa Rica S.A., ALICO Costa Rica S.A., ASSA Compañía de Seguros S.A., Pan American Life Insurance de Costa Rica S.A. y Aseguradora del Istmo ADISA S.A.) iniciaron operaciones hasta este año, por lo que se encuentran en una etapa de consolidación inicial. En estos casos es fundamental el seguimiento al plan de inicio de actividades y la evaluación a los sistemas de Gobierno Corporativo.
- En el caso del INS, por ser la aseguradora que ha operado en condición de monopolio por varias décadas, con sistemas operativos y de control que no necesariamente están acordes con estándares prudenciales, se ha debido aplicar enfoques

de supervisión tradicional mediante procesos de evaluación del Control Interno y Gobierno Corporativo. Cabe resaltar la importancia de que el modelo de supervisión no genere distorsiones, en el sentido de privilegiar al INS respecto a otros competidores.

- El régimen de solvencia para el sector de aseguradoras inicia a partir del año 2011, por lo que en el caso 2010 implementó un proceso de supervisión preparatorio en el INS, debido a que es la aseguradora que ha tenido que aplicar un proceso de capitalización, a solicitud de esta Superintendencia, para lograr tener la base de capital requerida.
- En la etapa inicial de apertura de un mercado de seguros, es común la presencia de gran cantidad de denuncias y consultas de los diferentes operadores del mercado. En este contexto se ejecutaron procesos de supervisión tendientes al fortalecimiento de “disciplinas de mercado” consistentes con mercados de seguros regulados, tanto en el INS como en MAFFRE (específicamente para el tema de políticas de descuentos y bonificaciones).
- Para ejecutar esta estrategia, la SUGESE emitió y ajustó diversa normativa durante el año 2010, de forma que los sujetos supervisados han estado en un proceso de ajuste e implementación de nuevos sistemas de control y regulación. Dentro de este contexto se ha procurado que los sujetos supervisados cuenten con una infraestructura organizacional que les permita hacer efectiva la gestión administrativa y la gestión de riesgos correspondiente.

Plan de ejecución

En relación con la estrategia de supervisión fundamentada dentro de los objetivos estratégicos de la SUGESE y programadas para el 2010, se realizaron las siguientes actividades primordiales:

- a) **Control Normativo:** Se ejecutó un proceso permanente de control normativo mediante el cual se dio seguimiento al cumplimiento de requerimientos normativos que se consideran fundamentales en una adecuada gestión de riesgos.
- b) **Identificación y análisis de riesgos:** A partir de diferentes procesos como control normativo, visitas de diagnóstico, atención de denuncias, análisis de información financiero-contable y de información cualitativa sobre Gobierno Corporativo y Gestión, se identifican riesgos relevantes que activan alertas sobre temas que son objeto de estudio mediante visitas de supervisión en terreno.

c) **Visitas de supervisión en terreno:** A partir de la identificación de riesgos relevantes, se han ejecutado visitas de supervisión con el fin de determinar hallazgos sobre áreas relevantes y sobre los cuales amerita la activación de medidas correctivas inmediatas (**Anexo 1**). Generalmente los hallazgos determinados están asociados a inadecuados sistemas mitigadores de riesgo, como son los sistemas de Control Interno, Gobierno Corporativo o el mismo sistema de Administración de Riesgos.

De las visitas de supervisión ejecutadas en el 2010 destacan el seguimiento riguroso que se ha venido dando a los requisitos de funcionamiento de Seguros del Magisterio, toda vez que la sostenibilidad de esta aseguradora está sustentada en el fiel cumplimiento de la firma de sustitución de los contratos que existen con la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional.

Por otra parte, se realizaron diversas visitas al INS en áreas que se habían determinado en el análisis de riesgos el cual se ejecutó a partir del diagnóstico institucional realizado en el 2009.

Adicionalmente, se ejecutaron ocho visitas de supervisión (**Anexo 2**) para verificar la seguridad física y tecnológica de entidades aseguradoras y sociedades corredoras que hicieron trámites de autorización ante la SUGESE.

Asimismo, se continúan realizando visitas de diagnóstico de otras áreas estratégicas en las entidades aseguradoras, con el fin de determinar riesgos relevantes que activen alertas de supervisión. En el INS se realizaron diagnósticos en el Seguro Obligatorio de Automóviles, en Riesgos del Trabajo y en el área de Tecnologías de Información.

- d) **Informes Técnicos:** A partir de la identificación de hechos que infringen obligaciones o responsabilidades tipificadas en la Ley o el ordenamiento normativo correspondiente, se elaboran informes técnicos para el señalamiento de eventuales responsabilidades. Durante el 2010, este proceso ha sido fundamental para educar y fiscalizar del control normativo, con el objetivo de prevenir malas prácticas o conductas que podrían llegar a la imposición de sanciones.
- e) **Seguimiento de requerimientos:** El proceso de seguimiento de requerimientos es prioritario, toda vez que la Ley 8653 Ley Reguladora del Mercado de Seguros, tipifica como falta muy grave el incumplimiento de los requerimientos emitidos por el Consejo Nacional de Supervisión o la misma Superintendencia. Como parte de un estricto y riguroso proceso de seguimiento de

requerimientos emitidos, producto de los diferentes procesos de supervisión (visitas in situ, atención de denuncias, procesos de autorización, etc.), se realizaron los seguimientos correspondientes a las empresas aseguradoras que se encontraban operando en el 2010. En la mayoría de los casos se ha dado cumplimiento a los requerimientos dados, otras de las entidades supervisadas han propuesto planes de acción, a los cuales también se les está dando seguimiento y aquellos supervisados que no atendieron de manera justificada los respectivos requerimientos, se encuentra en valoración la apertura de informes técnicos para establecer responsabilidades.

- f) **Coadyuvancia otros procesos sustantivos de la superintendencia:** En conjunto con otros procesos sustantivos de la Superintendencia como son: autorización de nuevos operadores del mercado, autorización de aumentos de capital, autorización de cambios en estatutos, verificación de requisitos derivados de normativa emitida, atención de consultas técnicas, así como procesos de atención de denuncias, se desarrollaron procesos de supervisión con el fin de generar opinión técnica y toda aquella información necesaria para los otros procesos.
- g) **Notas técnicas de supervisión:** En cumplimiento con solicitud del Despacho del Superintendente General, de requerimiento del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y por solicitud de entes externos legitimados, se llevaron a cabo estudios de supervisión sobre diversos temas relacionados con la operación del Mercado de Seguros, de los cuales se emitieron Notas Técnicas de Supervisión así como otros documentos internos para uso exclusivo del CONASSIF.
- h) **Procesos en ejecución:** Al finalizar 2010, se estaban ejecutando visitas de supervisión en: Aseguradora MAPFRE | Seguros de Costa Rica S.A., El Instituto Nacional de Seguros y BN Sociedad Corredora de Seguros S.A. De igual forma estaban en proceso algunas investigaciones para elaboración

de informes técnicos por eventuales responsabilidades en aseguradoras e intermediarios, que se han ubicado en situación de incumplimiento de obligaciones normativas y de requerimientos del órgano supervisor.

Proyecciones para el 2011

Para lograr una efectiva Supervisión Basada en Riesgos, la SUGESE inició en el 2010, el proyecto de Supervisión denominado “Plataforma de Supervisión de Seguros”, el cual se desarrolla por etapas, las cuales en su mayoría están previstas para realizar durante el 2011, quedando totalmente finalizadas en el segundo semestre del 2012.

El objetivo de este proyecto, es desarrollar un sistema de información que permita una adecuada y oportuna supervisión de las entidades que participan en el mercado de seguros costarricense, el cual incorpora el análisis de la situación financiera de las entidades (Solvencia) como un aspecto crítico de la supervisión.

Otro de los pilares del enfoque de supervisión es la Disciplina de Mercado, con lo cual esta plataforma permitirá el acceso a información relevante y el desarrollo de herramientas que posibiliten la sistematización de la información de los supervisados así como otra que se genere internamente.

Además, permitirá realizar una supervisión permanente de los participantes del mercado, a partir del ingreso periódico de información relevante, a la vez que permitirá a los consumidores de seguros conocer esta información a través de los diferentes medios de difusión de la Superintendencia, tal como la página Web.

Finalmente, en cuanto a Gobierno Corporativo, también se podrá atender a partir de la recepción periódica de información cualitativa relevante, así como otros informes que deberán remitir los supervisados a través de la Plataforma de Servicios de Seguros.

6. Dirección Jurídica



Uno de los pilares fundamentales de la Sugese corresponde a la Asesoría Jurídica, la cual orienta a la institución en materia jurídica, con el fin de coadyuvar en el proceso de toma de decisiones y garantizar que ejecute sus funciones con estricto apego al ordenamiento jurídico.

Dicho objetivo se logra mediante la atención de una serie de procesos, tales como consultas jurídicas, denuncias y reclamaciones, trámites judiciales, recursos administrativos, ejercicio de facultad sancionatoria, entre otros, los cuales facilitan un adecuado desarrollo del mercado asegurador.

Disciplina del mercado

Los artículos 4 a 6 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, relativos a los derechos de los asegurados, constituyen la base legal para que los asegurados y demás participantes del mercado ejerzan su derecho de interponer reclamos, peticiones o solicitudes ante las compañías aseguradoras y demás sujetos supervisados.

Durante este año, en lo referente a la atención de consultas y denuncias, reclamaciones y recursos administrativos, se atendieron alrededor de un total de 295 gestiones de este tipo.

Consultas y Denuncias

Desde su creación, la Sugese ha implementado un proceso de recepción y trámite de consultas y denuncias, con base en el cual se atendió un total de 141 denuncias durante el 2010. De ellas, 119 se recibieron en forma directa (comunicación dirigida a Sugese) y 22 en forma indirecta (copias de documentos dirigidos a otras instancias, principalmente compañías de seguros y sociedad agencias de seguros).

De los cuadros 10-12 se pueden extraer las principales características de las denuncias presentadas durante el año 2010, a saber:

- Un 70% provienen de asegurados personas físicas (Cuadro 10).
- En un 65% de los casos, las compañías aseguradoras figuran como denunciados, (Cuadro 11).
- Las denuncias correspondientes a la categoría de seguros generales predominaron sobre las categorizadas como seguros personales (51% versus 11%). Durante el 2010, en la categoría de seguros generales, predominaron las denuncias relativas al ramo de automóviles (Cuadro 12).

Cuadro 10
SUGESE: Número de denuncias por tipo de denunciante

Denunciante	# Denuncias
Asegurados Personas Físicas	98
Asegurados Personas Jurídicas	13
Compañía de Seguros	19
Intermediarios	7
Sociedad Agencia Seguros	3
Sociedad Corredora de Seguros	1
Agente de seguros	2
Entidad de servicios auxiliares	1
Defensoría de los Habitantes	2
Beneficiarios de Póliza	2
TOTAL	141

Cuadro 11
SUGESE: Número de denuncias por tipo de denunciado

Denunciado	# Denuncias
Compañía Aseguradora	92
No intermediario de seguros (bancos)	27
Sociedad Agencia de Seguros	6
Sociedad Corredora de Seguros	6
Conjunta Compañía Aseguradora y No Intermediario de Seguros	1
Conjunta Compañía Aseguradora y Sociedad Agencia	4
Compañía de seguros no autorizada por SUGESE	1
Entidad de servicios auxiliares	1
Otros	3
TOTAL	141

Cuadro 12
SUGESE: Número de denuncias por tipo de seguro

Categoría/ramo de seguros	# Denuncias
GENERALES	72
Automóviles	51
Incendio y líneas aliadas	8
Pérdidas Pecuniarias	8
Crédito	4
Vehículos Marítimos	1
PERSONALES	15

Vida	11
Accidentes y Salud	4
SEGUROS OBLIGATORIOS	13
Riesgos del Trabajo	11
Seguro obligatorio automóviles	2
No aplica 1/	40
No específica	1
TOTAL	141

1/ Sin relación con alguna categoría o ramo en particular. Por otra parte, los temas objeto de denuncia son variados, pero durante el 2010 sobresalieron las denuncias asociadas a declinaciones en los reclamos presentados al amparo de diferentes tipos de pólizas, especialmente relacionadas con vehículos (51 denuncias, 36% del total).

Otros temas que fueron objeto de denuncia durante el 2010 fueron:

- Solicitud de reintegro de primas, principalmente en el caso del seguro de riesgos del trabajo.
- Cobro excesivo de primas de seguros.
- Irregularidades en cobro de prima de seguros, particularmente en el caso de seguros denominados en US dólares.
- No atención del reclamo o atención extemporánea.
- Disconformidad con redes de servicios auxiliares.
- Recursos interpuestos.
- Denuncia por violentar derechos asegurados.
- Falta de información.

También se presentaron denuncias por actividad ilícita de seguros (relacionadas con el ejercicio de la actividad de seguros sin autorización por parte de la Superintendencia) y por prácticas monopolísticas. Durante el 2010, éstas últimas se concentraron en presiones de un “no intermediario de seguros” para mantener la administración de las pólizas bajo su tutela y en denuncias sobre estrategias anticompetitivas de una compañía de seguros.

Dada la variedad de temáticas, cabe destacar que cada denuncia se atiende de diferente manera, con base en aspectos de claridad de la denuncia en cuanto a tema y participante del mercado que se denuncia, pruebas aportadas y si el contenido de la denuncia se enmarca dentro de la esfera de competencias de la Superintendencia, entre otros aspectos.

Con base en ese análisis, se determinan las vías de atención pertinentes.

Durante el 2010, se utilizaron los siguientes mecanismos o acciones para atender las denuncias:

- a) Denuncias atendidas mediante respuesta directa al reclamante, sin requerimiento a ninguna entidad: 50. Este tipo de acción es usual cuando la denuncia excede la esfera de competencias de la Superintendencia.
- b) Denuncias atendidas mediante requerimiento a entidad regulada u otra entidad no regulada: 59.
- c) Denuncias enviadas a la Comisión Nacional del Consumidor: 2.
- d) Denuncias enviadas a SUPEN: 1.
- e) Denuncias en trámite al cierre del 2010: 29.

En el caso del mecanismo de acción indicado en el inciso b), la Superintendencia solicita a las compañías de seguros, intermediarios u otros participantes del mercado que figuren como denunciados,

que se refieran en forma escrita y justificada a la denuncia.

En 25 de los 59 casos en que se efectuó dicho requerimiento, el denunciado modificó total o parcialmente su posición inicial, favoreciendo los intereses del asegurado. Sin embargo, en los casos restantes, el denunciado respondió en tiempo, pero mantuvo su posición. En esos casos, debe aclararse que la Superintendencia carece de competencia legal para atender la denuncia, dado que deben evaluarse aspectos de fondo como montos a indemnizar y cobros por daños y perjuicios, los cuales por su naturaleza deben ser resueltos en los tribunales judiciales correspondientes.

Dictámenes jurídicos

En atención de las necesidades del mercado, la Superintendencia elaboró diversos dictámenes jurídicos durante el 2010, entre los que se destacan los señalados en el cuadro 13.

Cuadro 13
SUGESE: dictámenes jurídicos 2010

Dictamen	Tema
PJD-002-2010	Artículo 37 Reglamento L 8204
PJD-003-2010	Competencia aprobación tarifa Seguro Obligatorio de Automóviles en el INS
PJD-SGS-004-2010 y PJD-SGS- 015-2010	Modificaciones póliza colectiva y deber de información al asegurado
PJD-SGS-009-2010	Consultas varias sobre Seguro Riesgos del Trabajo
PJD-SGS-012-2010	Regulación seguros obligatorios vs CAFTA

Proyecciones para el 2011

Para el 2011 se prevé la creación de una oficina especializada en la atención del consumidor de seguros, con el fin de procurar de manera más eficiente la protección de los derechos de los consumidores, un desarrollo del sector en sana competencia y la divulgación de información relevante, confiable y disponible que sirvan como guía para la toma de decisiones de los usuarios. Para la obtención de este objetivo se desarrollará el cumplimiento de las siguientes labores:

- Evaluar y atender las denuncias, quejas y consultas presentadas contra sujetos supervisados, por parte de asegurados y terceros, con el propósito de brindar un criterio jurídico.

- Analizar y atender las denuncias y quejas presentadas por los participantes en el mercado de seguros o terceros, relacionadas con actividades de seguros no autorizadas, así como realizar monitoreo de oficio con el propósito de mantener un mercado de seguros sano.
- Promocionar la disciplina de mercado con el fin de proteger los derechos del asegurado y suministrar información relevante para el mercado.
- Verificar el accionar de las Defensorías del Consumidor de Seguros de las aseguradoras y corredoras para garantizar su correcta operación.

7. Comunicación y Proyección Social

Otro de los objetivos contemplados en el Plan Estratégico Institucional es proveer al público con información clara, oportuna y relevante que permita potenciar la disciplina de mercado, ampliar el conocimiento y facilite la toma de decisiones.

Con el fin de desarrollar y medir dicho objetivo, se definieron dos proyectos para el 2010, los cuales veremos en detalle a continuación.

Estrategia de Comunicación y Educación

Durante el 2010, la SUGESE concentró parte de sus esfuerzos en lograr un mejor nivel de cultura financiera en el mercado de seguros costarricense.

De esta forma, se trabajó en diferentes ejes comunicativos, que permitieron informar al consumidor de manera sencilla, clara y directa, los cuales se detallan a continuación:

Proyecto Educativo Revistas Nación: Se desarrolló en conjunto con el Grupo de Revistas Nación y con el patrocinio de las diversas aseguradoras instaladas y autorizadas en el país, una serie de revistas sobre seguros, dirigidas a distintos segmentos del público costarricense, en el cual se elaboraron diferentes enfoques, de forma actualizada, novedosa y amena para el lector.

El proyecto comprende la producción de cinco publicaciones impresas insertas en productos nacionales líderes (masivos y de nicho) así como estrategia multimedia, cuyo objetivo es formar e informar sobre el emergente mercado de seguros en Costa Rica.

- **Revista Seguros:** su publicación es semestral (octubre y abril) y circula masivamente en el periódico Al Día. Se trata de una revista con temas formativos, desarrollados desde una perspectiva periodística, de forma tal que el lector pueda comprender con facilidad su contenido. Tiene un tiraje de 85 mil ejemplares en todo el territorio nacional y una lecturabilidad promedio es de 550 mil lectores, de acuerdo con el último Estudio General de Medios (EGM) de Ipsos Media Costa Rica.
- **Productos de nicho:** comprende la elaboración de tres guías de bolsillo (booklets) insertas en las revistas líderes de Grupo Nación, Perfil y Su Casa así como el periódico El Financiero. El objetivo es informar a diferentes públicos, en algunos

casos más especializados que el lector promedio. La primer publicación se realizará en enero del 2011 y estará dirigida a mujeres costarricenses entre los 25 y 45 años. Las próximas publicaciones se realizarán en marzo 2011 (El Financiero) y en mayo 2011 (Revista Su Casa).

- **Redes sociales:** como parte de la estrategia multimedia del proyecto en conjunto con Grupo de Revistas Nación, se publicó una página en la Red Social Facebook, en donde el usuario puede realizar sus consultas, las cuales son atendidas por los funcionarios de la Superintendencia, al tiempo que puede encontrar información referente al mercado de seguros nacional.

Campañas informativas: Durante el 2010 se elaboraron dos campañas informativas a nivel radial, de las cuales una también se reforzó con vallas publicitarias.





primera campaña radial y en vallas, enfatizó la importancia para los consumidores de verificar que las aseguradoras e intermediarios del mercado, así como los productos, estén debidamente autorizados y registrados en la Superintendencia, para divulgar el mensaje, se desarrollaron dos conceptos:

- **“Fíjese que hay detrás”:** se destacó la necesidad de que antes de adquirir un producto o firmar un contrato de seguros, los usuarios tomaran las previsiones del caso y exigieran muestras verificables de la estabilidad y legalidad de la empresa responsable.
- **“Que no le metan gato por liebre”:** este segundo concepto apela a una frase coloquial del costarricense, e donde se previene al usuario sobre lo que le pueden estar ofreciendo y lo que realmente hay detrás de ese ofrecimiento.

La segunda campaña radial se realizó en diciembre, al darse la coyuntura del pago de aguinaldos y bonificaciones, ya que muchos de los consumidores destinan una parte de estos pagos extras a la compra de seguros o bien al pago del seguro obligatorio de automóviles. Para esta campaña se elaboraron dos conceptos:

- **“Seguro de automóviles”:** en este concepto se resaltó la importancia de informarse sobre las coberturas básicas que ofrecen las aseguradoras y los beneficios adicionales que contienen las pólizas de los vehículos, antes de adquirirlas.
- **“Seguro de hogar”:** esta versión reitera el mensaje central de la campaña, pero esta vez enfocado a la importancia de asegurar la casa de la familia, que más que una vivienda es un hogar.

Ambas versiones reforzaron al cierre de la cuña, el mensaje estratégico de la SUGESE durante el 2010, que insta a los consumidores a verificar que la aseguradora, el agente vendedor y la póliza estén autorizados y registrados en la SUGESE.

Taller de periodistas: Como parte del desarrollo de una cultura de seguros en la población costarricense, la SUGESE implementó un taller sobre seguros, dirigido a los periodistas de los medios nacionales que cubren esta fuente.

La actividad se realizó en octubre del 2010 y contó con la participación de más de 15 comunicadores de medios escritos, televisivos, radiofónicos y electrónicos.

De este taller se generaron diversas noticias en los medios de comunicación que sirven para fomentar la cultura de seguros entre los ciudadanos y por ende una mayor información para los consumidores de seguros.

Charlas empresariales: Otro de los objetivos de comunicación de la SUGESE, obedece a brindar información en charlas especializadas en diferentes sectores empresariales del país. Durante el 2010, se realizaron charlas en empresas como el Banco Nacional, la Dirección General de Migración así como diversos foros dirigidos al público en general, en el periódico La Nación y otros más especializados en conjunto con Cámaras Empresariales, CINDE, ACOBO, entre otros.

Por otra parte, se realizaron diferentes *stands* informativos, como en el la Plaza de la Cultura, con motivo de la celebración del Día del Consumidor y zonas rurales como Grecia, en donde se brindó información directa al usuario y se atendieron *in sito* las denuncias o consultas que presentaron por parte de los ciudadanos asistentes.

Cabe destacar, el foro organizado con conjunto con el Periódico El Financiero, en donde la SUGESE a través de la visita del Consultor y Ex Superintendente de Seguros y Pensiones de Chile, Guillermo Larraín, brindó una amplia charla, llevada a cabo en el Hotel San José Palacio, con la participación de más de 200 personas de diversos sectores económicos del país.



Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Conscientes de las necesidades sociales y ambientales del entorno costarricense, la Superintendencia realizó una serie de actividades destinadas al cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, entre las cuales se destacan las siguientes:

Ayuda escolar: en conjunto con la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) se recaudó dinero voluntariamente, entre los colaboradores de ambas entidades, con el fin de comprar útiles escolares. Estos materiales fueron entregados a la Asociación por la Sonrisa de los Niños (ASONI). Esta entidad es sin fines de lucro y opera en dos de las zonas urbano-marginales con más riesgo social de San José (Sagrada Familia y Cristo Rey). Su objetivo es brindar atención integral a niños y niñas en condición de pobreza y riesgo social, a través de tutorías, atención psicológica, talleres de inglés y cómputo, recreación dirigida, entre otros.

Campaña ambiental: conscientes de la importancia de proteger el medio ambiente, la Superintendencia desarrolló una campaña ambiental institucional, la cual comprendió varias charlas con el fin de generar consciencia sobre la necesidad de cuidar al planeta, así la implementación de un programa de reciclaje en las oficinas de la Sugese, en el que además, cada colaborador puede traer materiales de sus hogares, con lo cual involucra a toda la familia.

Bajo esta misma iniciativa y con motivo de la celebración del día mundial del ambiente, los funcionarios participaron en la campaña de siembra de árboles, organizada por la Universidad EARTH, en la zona de Guápiles. Para este fin se recaudó dinero para comprar 200 árboles, los cuales fueron sembrados en dicha universidad, por los mismos empleados de la Sugese.

Entrega de regalos de navidad: con motivo de la Navidad y como parte de la generación de consciencia social, todos los funcionarios de la institución contribuyeron en la compra de regalos y vestimenta para el Hogar Infantil de Santo Domingo de Heredia, el cual atiende a más de 15 niños con edades desde los 0 meses hasta los 12 años.

Proyecciones para el 2011

Entre las funciones de la Superintendencia, la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, establece el poner a disposición del público información relevante y veraz sobre la actividad de seguros y sus intermediarios.

Esto hace necesario que la SUGESE cuente con un portal en el cual el consumidor de seguros pueda entre otras actividades, interponer en una forma ágil y expedita sus denuncias cuando se considere afectado en sus derechos, así como realizar las consultas que estime pertinentes sobre el desarrollo del sector.

Debido a esto, en el segundo semestre de este año, se inició el proyecto de la Página Web Interactiva de la SUGESE, el cual continuará en desarrollo durante el 2011, debido a que actualmente sólo se cuenta con una página básica en internet, la cual tiene una serie de restricciones en cuanto a forma y facilidades tanto para la institución como para los usuarios externos.

Dicho proyecto también servirá de enlace entre las aseguradoras y los intermediarios del mercado con la Superintendencia, lo que agilizará los trámites en beneficio de los participantes del sector y de los ciudadanos.

La finalización total del proyecto está prevista, dentro del Plan Estratégico Institucional, para el primer trimestre del 2012.



8. Desarrollo Institucional

El desarrollo institucional de la Sugese, está a cargo del Área de Comunicación y Servicios. Durante el 2010 las labores concernientes a este tema se centraron en facilitar los servicios de apoyo para contar con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para su adecuado desempeño. Esta Área efectuó la formulación del Plan Operativo Institucional y Presupuesto 2011, así como la evaluación anual del Plan Operativo Institucional y del Presupuesto de Egresos 2010.

Plan Operativo Institucional (POI)

El Plan Operativo Institucional es el documento en el que se incorporan todos los planes a desarrollar durante el año. Éste contempla las metas operativas y estratégicas de cada departamento, según la estrategia institucional.

Por otra parte, la evaluación del POI permite vincular el nivel de utilización de recursos económicos y la consecución de las metas propuestas. El cuadro 14 muestra el grado de ejecución presupuestaria por área de la Institución y el grado de cumplimiento de las metas propuestas para el año. A nivel institucional, las metas programadas se cumplieron en un **85%** y para la ejecución presupuestaria fue de un **82.4%**.

Cuadro 14
Resultado de la ejecución presupuestaria y el cumplimiento de metas al 31-12-2010

Área de la Institución	Ejecución Presupuestaria	Cumplimiento de metas
Despacho	71.6%	95.1%
Área de Comunicación y Servicios	97.5%	99.1%
División Supervisión	93.4%	83.6%
División Normativa y Autorizaciones	94.6%	86.7%
División Asesoría Jurídica	92.1%	60.7%
TOTAL GENERAL	82.4%	85.0%

Presupuesto y Ejecución Presupuestaria

El Presupuesto Ordinario de la SUGESE fue de ₡1.421,9 millones. Durante el primer semestre del período evaluado se efectuó el primer Presupuesto Extraordinario, con el fin de ampliar las instalaciones que tiene la Superintendencia así como su respectiva remodelación. Este presupuesto extraordinario fue aprobado por la Contraloría General de la República, por un monto de ₡1.537,8 millones, tal y como se muestra en el cuadro 15.

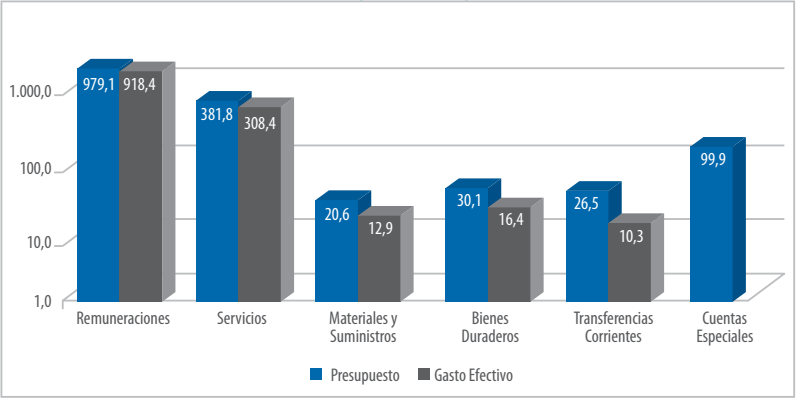
Cuadro 15
Presupuesto ordinario, sus modificaciones y presupuestos extraordinarios
Al 31 de diciembre del 2010*

Código	Descripción	Presupuesto Ordinario	Total Modificaciones	Total Presupuestos Extraordinarios	Presupuesto Ajustado
000	Remuneraciones	1.085,5	-107,9	1,5	979,1
100	Servicios	272,8	-0,5	109,5	381,8
200	Materiales y Suministros	10,1	6,5	4,0	20,6
500	Bienes Duraderos	31,6	-3,3	1,8	30,1
600	Transferencias Corrientes	21,2	5,3		26,5
900	Cuentas Especiales	0,0	99,9		99,9
	TOTAL PROGRAMA 13	1.421,1	0,0	116,8	1.537,8

*Millones de colones.

En el gráfico 2 se muestra una comparación entre los recursos presupuestados y los ejecutados por cada cuenta en particular:

Gráfico 2
Ejecución Presupuestaria por Partidas*



*Millones de colones.

Dentro de los aspectos más relevantes a destacar sobre los niveles de ejecución de las cuentas, se destaca un gasto de **₡1.266.5 millones**, equivalentes a un porcentaje de ejecución de **82.4%**.

En la cuenta de “Remuneraciones”, que incluye salarios personales y cargas sociales, así como los rubros de “Tiempo extraordinario”, y “Remuneraciones diversas” que contiene la ayuda monetaria a estudiantes que realizan su práctica académica en la Institución, presentó un nivel de ejecución del **93.8%** que equivale a **₡918.4 millones**.

La cuenta de “Servicios” agrupa todos los contratos que la Institución firma para la obtención de prestaciones de variada naturaleza con el fin de atender sus actividades (alquiler de edificio, servicio de aseo y limpieza, telecomunicaciones, electricidad, agua, publicidad en medios de prensa, mantenimiento de vehículos, consultorías y capacitación para el personal, etc.) Esta partida tuvo un nivel de ejecución del **80.8%** correspondiente a **₡308,4 millones**.

En la partida correspondiente a “Materiales y suministros” se ejecutó un **62.8%**, equivalente a **₡12.9 millones**. Esta partida comprende combustible para la flota vehicular de la Institución, suscripciones a periódicos y revistas, suministros de oficina, artículos para aseo y limpieza, tóner y cartuchos para impresoras y papelería institucional, entre otros.

Para el Programa de Inversiones del 2010, la Sugese destinó un total de **₡30.1 millones**, para una ejecución total de la partida de “Bienes Duraderos” de un **54.5%**, con este dinero se adquirió maquinaria y equipo de oficina, tales como fotocopadoras, trituradoras de papel, sillas de ruedas, un sistema de control de accesos para las instalaciones físicas, entre otros.

Finalmente, la partida de “Transferencias Corrientes” tuvo una ejecución de un **39%** correspondiente a **₡10.3 millones**. En esta partida se incluyen las ayudas de la Institución para diversos programas de estudio

para colaboradores de la Institución. También incluye el pago anual de la membresía anual a la Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL), por \$1.200,00 y la membresía anual a la Asociación Internacional de Supervisión de Seguros., por un monto de CHF13.000,00 Francos Suizos. (Subcuenta 6.07).

Capacitación Institucional

Con el propósito de fortalecer las capacidades del recurso humano de la Superintendencia, a través de la actualización de conocimientos y de la formación en temas novedosos, propios de los mercados de seguros, en el 2010 se diseñó un Plan de Capacitación Institucional que contempla las necesidades expuestas por las diferentes áreas de trabajo.

De esta forma, se realizaron 18 actividades de capacitación tales como Ingeniería Actuarial, Gobierno Corporativo, Administración de Riesgos, Supervisión Basada en Riesgos así como capacitación variada sobre la Norma ISO 9001:2008; todas estas a cargo de profesionales nacionales y extranjeros con amplios conocimientos y experiencia en los respectivos campos.



Desarrollo Tecnológico

La Sugese reconoce la importancia de una gestión moderna, robusta y automatizada, apoyada en tecnologías de información; por tanto, el recurso tecnológico debe asegurar una operatividad eficiente que permita a todos los actores del mercado contar con la información pertinente para el rol que cada uno desempeña.

En concordancia con lo anterior, la Superintendencia se apoya en la plataforma tecnológica del BCCR para el desarrollo de sus necesidades informáticas, cubriendo los aspectos relativos a soporte, comunicación y tramitología, aprovechando de esta forma no sólo economías de escala, producto de la no duplicación de actividades y la utilización de capacidad de almacenamiento y procesamiento disponibles en plataforma tecnológica del BCCR, sino además el conocimiento del Banco en el desarrollo de herramientas informáticas para el mercado financiero.

Con tal propósito, durante el 2010 la Sugese suscribió acuerdos de servicios con la entidad bancaria para el manejo documental y administración de archivos en Intranet, así como para la prestación de los servicios de soporte y tecnología, los cuales fortalecieron a la institución tanto el campo profesional como en ahorro sustancial tanto en lo económico como en el recurso humano.

Durante este año, la institución avanzó en el desarrollo de aplicaciones informáticas que permitirán procesar y analizar más eficientemente la información proveniente de las entidades supervisadas, así como la tramitología producto de las necesidades del mercado de seguros.

Con ese objetivo, se estableció un Plan de Acción con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para el fortalecimiento de la institución. En la ejecución de dicho plan participan además del BID, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensión de España y el Banco Central de Costa Rica.

Este Plan de Acción comprende el desarrollo y la implementación de tres proyectos estratégicos para un moderno y adecuado funcionamiento de la Sugese:

a) **Plataforma de Servicios de Seguros:** este proyecto busca desarrollar tres puntos específicos:

- Sistema de Supervisión de Seguros (SSS):
 - Ingresador de información estadístico contable de aseguradoras e intermediarios
 - Generación de herramientas de análisis y supervisión para aseguradoras e intermediarios
 - Desarrollo de aplicaciones para análisis y modelación

- Desarrollo del expediente electrónico del supervisado
- Desarrollo de aplicación electrónica del proceso integral de supervisión

b) **Plataforma de Supervisión de Seguros:** con este proyecto se implementará una herramienta informática de avanzada para automatizar trámites de la oficina, tales como:

- Automatización del trámite de autorización y registro, de los trámites internos de la organización, de la gestión de consultas y denuncias.
- Disminución de riesgo de cometer errores humanos.
- Orientación del recurso humano al análisis.
- Creación de un expediente electrónico.
- Seguimiento efectivo del estado del trámite.
- Cálculo de indicadores de desempeño.
- Estadísticas importantes para el control y seguimiento de la gestión de la institución.
- Uso de la firma digital para realizar sus trámites.
- Sitio de calidad de la organización.

c) **Página Web de la SUGESE:** los principales usuarios de este proyecto serán los consumidores de seguros, así como las aseguradoras e intermediarios del mercado, quienes a través de la Web tendrán, entre otros, los siguientes servicios:

- Información estadística interactiva del mercado de seguros costarricense
- Comparación de productos disponibles en el mercado
- Ayuda en línea de atención de consultas y denuncias
- Expediente electrónico (para asegurados e intermediarios)
- Interacción inmediata a través de redes sociales

El cronograma de ejecución definido por las partes se implementará aproximadamente durante veinte meses, por lo que se espera que para el 2012 el plan de adecuación de la infraestructura tecnológica se haya implementado en su totalidad.

9. Sistema de Gestión de la Calidad



En su Plan Estratégico, la Sugese, plantea el requerimiento de ser percibida en el marco institucional, como una entidad altamente eficiente en su actuar, transparente, con amplio conocimiento técnico y un alto nivel de calidad en su función de regulación, autorización y supervisión del mercado de seguros.

Apegada a dicho requerimiento la Dirección ha considerado de suma importancia, desde su creación, dotar a la organización con la infraestructura y recursos necesarios para su operación y para desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad que le permita lograr la certificación en la norma ISO 9001:2008.

Es por eso que durante este año la Sugese, apoyada en el compromiso institucional de desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad, se ha abocado a establecer una estructura organizativa eficiente y eficaz, así como a definir y documentar el Sistema de Gestión de Calidad.

Bajo esta premisa, se asignó a la organización el recurso humano requerido, como resultado del estudio de cargas de trabajo realizado en el segundo semestre del 2009, por la empresa KPMG y que fue la base del presupuesto para el 2010 aprobado por el CONASSIF.

En ese mismo sentido, se suscribieron acuerdos de nivel de servicios con el BCCR para el manejo documental y la administración de archivos en Intranet, aprovechando así la plataforma informática ya instalada, además del soporte de tecnología de información, para mantener los sistemas informáticos de la Sugese operando adecuadamente.

Finalmente, en cuanto a la definición del manual de calidad y la documentación de los mapas de procesos, procedimientos, instrucciones y formularios, de conformidad con el Mapa de Proceso de la Organización, publicado y aprobado en el 2009, se avanzó en el desarrollo de la documentación relacionada con los procesos de prestación del servicio y los relacionados con procesos de apoyo, la cual, previa aprobación por la Comisión Gerencial, ha sido publicada y mantenida el sitio de intranet “Sistema Documental de Gestión de Calidad”, creado con tal propósito. El avance en el desarrollo de la documentación puede apreciarse en detalle en el anexo 3.

Evaluación de riesgos institucional.

La Superintendencia General de Seguros es sujeto de fiscalización por parte de la Contraloría General de la República, mediante la Ley General de Control Interno (8292), la cual establece la administración de riesgos como una de las actividades de control que deben ser realizadas por toda institución pública. Dicho proceso debe estar inmerso en la gestión de cada institución, como una actividad regular, que ayude y fundamente la toma de decisiones de la entidad y por ende el cumplimiento de sus objetivos.

En cumplimiento de lo anterior, este año se incluyó la administración de riesgos institucional en el Sistema de Gestión de la Calidad, predefiniendo que la valoración de riesgo sea parte integral del Sistema, en el entendido de que tanto el Sistema de Gestión de Calidad como en particular la evaluación de riesgo deben ayudar al cumplimiento de los objetivos de la entidad y las disposiciones de la Ley 8292.

Durante el último trimestre del año, se realizó la evaluación de riesgo institucional, la cual dio como resultado que todas las categorías de riesgo evaluadas se ubican en la región del mapa de riesgo considerada como normal, según la metodología aprobada por el CONASSIF y los procedimientos internos aprobados por la Sugese en el Sistema de Gestión de Calidad.

.Proyecciones para el 2011

Para el segundo semestre del 2011 se tiene previsto finalizar la documentación del Sistema de Gestión Documental, así como iniciar con la primera etapa del proceso de certificación en la Norma ISO 9001:2008, la cual se finalizará en diciembre del 2011.

10. Limitaciones

La protección a los derechos de los asegurados es sumamente relevante para la adecuada y correcta labor y competencia que ejerce la Sugese. Dicha supervisión se ha realizado con base en los instrumentos jurídicos vigentes, omisos en algunos aspectos vitales de la realidad del negocio actual.

No obstante, se encuentra pendiente la promulgación de la Ley del Contrato de Seguros, la cual regularía de forma más específica el mercado asegurador. Dicha Ley define y estandariza los elementos esenciales del contrato de seguros, sus condiciones generales, particulares y especiales, estableciendo y puntualizando la protección de las partes y terceros involucrados. De igual forma, se define con mayor claridad lo que se entenderá por interés asegurable, la figura del seguro colectivo, deberes de información, la póliza de seguro, su contenido mínimo, la protección de información del asegurado, las primas, el riesgo y el siniestro, resolución de controversias y particularidades de algunos tipos de seguros.

La Ley del Contrato de Seguros otorga a los consumidores la protección de sus derechos subjetivos e intereses legítimos, de conformidad con lo establecido en la Ley misma y en concordancia con la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.

Además, durante el 2010 también se suscitaron otras limitaciones jurídicas, dentro las que destacan:

- En algunos casos, la atención de consultas y denuncias tomó más tiempo del esperado en razón de las labores de investigación, dada la falta de ciertos antecedentes normativos, jurisprudencia administrativa y judicial, novedad de la regulación y operativa de las facultades de regulación y supervisión de la Superintendencia.
- Se registró un incremento en las consultas internas, dada la necesidad de asesorar en la toma de medidas administrativas que afectan la esfera de derechos subjetivos de los supervisados.

Otra de las limitaciones importantes a las que se enfrentó la Superintendencia, fue a la carencia de una cultura financiera entre la población costarricense, que le permita tomar decisiones de consumo de forma apropiada y conveniente y que además despierten el interés ente la ciudadanía por adquirir productos de seguros.

Si bien la Sugese ha unido esfuerzos con los diversos participantes del mercado, para desarrollar dicha cultura con mayor intensidad y calidad, los recursos financieros son limitados para realizar campañas informativas de manera constante y en mayor número de medios de comunicación, por lo que se deben maximizar los recursos actuales, para lograr dicha meta.

II. Conclusiones

Durante el año 2010, la Superintendencia se enfocó en desarrollar un clima óptimo para el adecuado funcionamiento del mercado de seguros, que beneficie y proteja al consumidor a la vez que facilite el funcionamiento claro y eficiente de los supervisados de seguros.

Esto se reflejó en el estudio realizado por la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República, entre mayo y octubre del 2010, el cual tenía como objetivo verificar si la entidad ha cumplido eficaz, eficiente y oportunamente con las funciones legales y técnicas relacionadas con la regulación y supervisión del mercado de seguros.

En sus conclusiones, el informe señaló que, *“La Superintendencia General de Seguros ha realizado esfuerzos en procura de fortalecer su gestión y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros en relación con los procesos de autorización, normativa y supervisión; sin embargo, se encuentra pendiente o en proceso, normativa, sistemas, metodologías e instrumentos, que requieren atención oportuna de las autoridades de la Sugese”*.

Como resultado de las disposiciones del informe, la Sugese elaboró un cronograma para el cumplimiento de normativa, metodologías, sistemas y herramientas que se encontraban pendientes o en proceso al momento del estudio. Dicho cronograma incluye actividades a desarrollar en los períodos 2011 y 2012.

Por otra parte, el 2010 también se caracterizó por la entrada de participantes al mercado, para lo cual la Superintendencia valoró exhaustivamente las solicitudes, con el fin de garantizar la idoneidad de los participantes, el cumplimiento de condiciones mínimas para entrar al mercado y la razonabilidad de sus proyectos de negocios.

Durante este periodo se concluyó el proceso de autorización de cinco aseguradoras y la etapa resolutoria de otras cuatro entidades (autorización condicionada), de igual forma fueron autorizados cinco intermediarios bajo la nueva figura de sociedad corredora, de las cuales tres quedaron inscritas en diciembre.

Aunado a esto se registró un intenso proceso de acreditación de intermediarios de personas físicas (agentes y/o corredores de seguros), proceso que se realizó de forma estricta con los plazos establecidos en Ley Reguladora del Mercado de Seguros y de acuerdo con la normativa para los diversos trámites, implementando de manera eficaz la nueva normativa y documentando la trazabilidad de cada una de las decisiones tomadas por la Superintendencia.

Además, la entrada en funcionamiento de nuevos participantes implicó el registro de los productos a comercializar por estos, registro que procuró por un lado proteger los derechos del consumidor de seguros y desde la perspectiva técnica, que las compañías revelaran y documentaran los procedimientos para medir los riesgos que asumen en sus contratos, de tal manera que sus tarifas sean suficientes para cubrir sus obligaciones. Complementario al registro de nuevos productos, en el 2010 se completó el proceso de registro de los productos comercializados por el Instituto Nacional de Seguros. Este proceso constituyó un aprendizaje continuo e intenso para la Sugese y las mismas aseguradoras, dado que se estaba implementando una legislación y normativa nueva en un mercado de reciente apertura.

En cuanto a normativa y siempre con el objetivo de cumplir los mejores estándares internacionales de supervisión, en el 2010 se concluyeron los ajustes de la normativa común del Sistema Financiero, con el fin de adaptarla al sector de seguros y se emitió la normativa de comercialización de seguros, para normar lo referente al actuar de los intermediarios.

Dada la experiencia acumulada en el proceso de autorización de participantes y registro de productos, así como la entrada en operación de las compañías, se tuvo que ajustar la normativa de autorizaciones y solvencia; no obstante, es necesario una revisión más amplia y profunda de los reglamentos sobre estos dos temas, con el propósito que las normas estén más orientadas a un enfoque de Supervisión Basado en Riesgos (SBR) y que se logre un equilibrio entre la supervisión prudencial y el desarrollo del mercado.

De igual forma, durante el 2010 se desarrolló una estrategia de supervisión consistente con un mercado de seguros que continuó su proceso de desarrollo y consolidación. Dentro de las prioridades siempre se atendieron los riesgos relevantes que mostró el operador dominante en el mercado y se cubrieron otras áreas relevantes en intermediarios y otras aseguradoras que iniciaron sus operaciones.

Es importante destacar que dentro del proceso de diseño y consolidación del modelo de SBR se realizaron diferentes actividades de capacitación, proyectos y análisis de modelos de supervisión internacionales, con el fin de ajustar los esquemas de trabajo y el perfil del supervisor requerido.

En este enfoque, la supervisión tiene entonces un carácter proactivo. El énfasis ejecutado es sobre las malas prácticas de manejo de riesgos, las cuales deben ser identificadas y resueltas tempranamente, antes que

sus efectos amenacen la estabilidad de las instituciones individuales y puedan tener efectos sistémicos.

Este proceso de identificación recae en primer lugar en el Gobierno Corporativo de cada compañía y es por ello que en la lógica de la SBR, el tópico del Gobierno Corporativo toma tal nivel de importancia.

En materia jurídica, durante el 2010 se desarrolló una importante labor de atención de consultas y denuncias, que facilitaron la interpretación y aplicación del ordenamiento jurídico vigente, en un mercado de seguros incipiente en lo que a un marco abierto a la competencia se refiere. Dicho proceso ha ameritado un gran esfuerzo de investigación y estructuración de posiciones jurídicas, que sustentan y fortalecen el modelo de SBR, para el apoyo y logro de los objetivos institucionales de la Superintendencia.

Asociado al proceso jurídico, la disciplina de mercado tuvo un rol relevante en el trámite y resolución de denuncias de asegurados y terceros involucrados en controversias de seguros, lo cual promovió el respeto pleno a los derechos del consumidor. De esta forma, se han ido estandarizando criterios y posiciones, así como ordenando el proceso de resolución a lo interno de las aseguradoras y otros sujetos supervisados que fueron denunciados, con el fin de crear una consciencia de respeto y protección, así como una resolución responsable a los reclamos que reciben.

En complemento con la disciplina del mercado y como uno de los objetivos primordiales de la Sugese, el 2010 también significó un arduo trabajo en el proceso de comunicación. Esto por cuanto el tema es sumamente novedoso y se carece de una cultura financiera de seguros adecuada entre la población costarricense.

Con el fin de brindar la mayor cantidad de información a los consumidores de seguros y al público en general, de forma clara, fácil y útil, la Superintendencia elaboró diversos mecanismos de comunicación para lograr este objetivo y para lo cual maximizaron los recursos existentes, tanto económicos a nivel de producción y elaboración de información, como a nivel de recurso humano en los

diferentes procesos de divulgación de los temas relacionados con el sector.

Sí bien, este proceso significó un avance importante, es necesario ahondar más en los temas concernientes a seguros, en todos los sectores productivos del país y los diferentes estratos sociales, para así desarrollar la cultura financiera de seguros deseada; faena que permanecerá en continuo desarrollo en la institución.

En cuanto a la consolidación administrativa de la Sugese, este año fue muy concurrido debido a que se requirió el desarrollo de procesos de contratación de personal, con el fin de dotar a la institución con el recurso humano necesario para ejecutar una adecuada SBR. Para cumplir con este objetivo, se realizaron 18 concursos, con lo cual se completaron 37 de las 38 plazas establecidas en la estructura organizacional, para el 2010.

Además, se trabajó en la contratación de consultorías, capacitaciones con expertos nacionales e internacionales, así como la adquisición de bienes y servicios necesarios para el adecuado desarrollo de la institución.

En cuanto a la utilización de los recursos presupuestarios, el 2010 representó la primera ejecución presupuestaria de forma independiente, en donde se alcanzó un nivel de un 82.4%, lo cual se puede considerar bueno, dada la situación de la Superintendencia, en el proceso del desarrollo y fortalecimiento de su estructura y tomando en cuenta el ingreso y pago de una importante cantidad de servicios, suministros e inversiones, todos debidamente incluidos en el Plan Operativo Institucional 2010 y en el Plan de Inversiones.

Finalmente, durante el 2010 la organización logró un avance significativo en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual a nivel de documentación alcanzó un 88%. Ligado a este proceso, se capacitó al personal en general, así como al grupo de colaboradores que asumirán el rol de auditores internos de calidad y se seleccionó el ente certificador, dichas acciones resultan fundamentales para iniciar en el 2011 con el proceso de certificación de la norma ISO 9000.

Anexos

ANEXO I
Informe de productos de la División de Supervisión durante el 2010

Detalle de visitas Programadas de Supervisión 2010		
	Informe	Entidad
1	DS-I-01-2010	Seguros del Magisterio
2	DS-I-02-2010 DS-I-03-2010	Seguros del Magisterio Seguros del Magisterio
3	N/A	Instituto Nacional de Seguros
4	DS-I-07-2010	Instituto Nacional de Seguros
5	DS-I-04-2010	Instituto Nacional de Seguros
6	DS-I-05-2010	Instituto Nacional de Seguros
7	DS-I-06-2010	Instituto Nacional de Seguros
8	INS	INS

ANEXO 2
Informes sobre visitas de supervisión para verificación de condiciones físicas y tecnológicas en entidades que están en proceso de autorización

Visitas relacionadas con la verificación de las condiciones de Seguridad Física y Tecnología de la Información 2010			
Entidad	Fecha de la Visita	Fecha de Informe	Oficio de comunicación de resultados
1-2010 / Alico Costa Rica, S.A.	4 de enero, 2009 y 15 diciembre, 2010	4 de enero, 2010	SGS-2010-072 (11-01-2010)
2-2010 / Assa Compañía de Seguros	1 al 10 de febrero, 2010	10 de febrero, 2010	SGS-120-2010 (18-01-2010)
3-2010 / Pan American Life Insurance de Costa Rica S.A.	16 al 19 de mayo, 2010	19 de mayo, 2010	SGS-324-2010 (16-06-2010)
4-2010 / Avanto Correduría de Seguros	16 de mayo al 16 de junio, 2010	16 de junio, 2010	SGS-953-2010
05-2010 / Unicen Corredora de Seguros	17 al 20 de agosto, 2010	20 de agosto, 2010	SGS-R-366-2010 (25-10-2010)
06-2010 / Aseguradora el Istmo	14 al 25 de octubre del 2010	25 de octubre, 2010	SGS-1596-2010 (01-11-2010)
07-2010 / Confía Corredores de Seguros	11 al 19 de octubre, 2010	19 de octubre, 2010	SGS-R-379-2010 (03-11-2010)
08-2010 / Unity	10 al 18 de noviembre, 2010	18 de noviembre, 2010	SGS-R-390-2010 (27-07-2010)

ANEXO 3
Documentación vigente del Sistema de Gestión de Calidad de la SUGESE

Proceso	Documento	Fecha de aprobación
Asesoría Jurídica	Procedimiento de Atención de Denuncias y Reclamaciones.	2 diciembre de 2010
	Procedimiento de Consultas Jurídicas.	29 julio de 2010
	Procedimiento de Trámites Judiciales.	29 julio de 2010
	Procedimiento de Recursos Administrativos.	29 julio del 2010
	Procedimiento de Procedimientos Administrativos.	13 setiembre de 2010
	Procedimiento de Intervención de Entidades.	13 setiembre de 2010
Autorización y Registro	Procedimiento de Trámite de Autorizaciones.	12 agosto de 2010
	Procedimiento de Trámite de Registro de Productos.	29 julio de 2010
Normativa	Procedimiento de Elaboración de Normativa.	21 octubre de 2010
Planificación y Desarrollo	Procedimiento de Atención de Informes y Consultas Técnicas.	6 mayo de 2010
Responsabilidad de la Dirección	Manual de Calidad.	18 noviembre de 2010
	Manual de la Organización.	18 noviembre de 2010
	Política de Calidad.	21 octubre de 2010
	Política de Teletrabajo.	13 setiembre de 2010
	Política de Vacaciones.	24 junio de 2010
	Política de Asistencia.	24 junio de 2010
	Política Comité de Disciplina.	24 junio de 2010
	Política de Firmas y Manejo de Documentos.	17 junio de 2010
	Política de Privacidad y Divulgación de la Información.	17 junio de 2010
	Política de Uso de Vehículos.	17 junio de 2010
	Política de Seguridad de Instalaciones Físicas.	8 abril de 2010
	Plan Estratégico SUGESE 2009-2013.	27 agosto del 2009
	Mapa de Procesos de SUGESE.	16 junio de 200
Servicios Institucionales	Procedimiento para la Contratación de Personal, Inducción y Evaluación del período de prueba.	2 diciembre de 2010
	Procedimiento para la Detección de Necesidades, Otorgamiento y Evaluación Formación.	2 diciembre de 2010
	Procedimiento para Administración Existencias	21 octubre de 2010
	Procedimiento para la Administración de Vehículos	21 octubre de 2010
	Procedimiento para la Administración de Caja Chica	21 octubre de 2010
	Procedimiento para la medición del Clima Organizacional.	30 setiembre de 2010
	Procedimiento para la Adquisición Bienes y Servicios	30 setiembre de 2010
	Procedimiento para Recepción de Bienes y Servicios	12 agosto de 2010
	Procedimiento de Gestión de Correspondencia.	21 mayo del 2010
	Procedimiento de Comunicación Interna	30 abril del 2010
Supervisión	Procedimiento para el Seguimiento de Planes de Acción.	18 febrero de 2010
	Procedimiento para la Elaboración del Informe Técnico.	18 febrero de 2010
	Procedimiento de Supervisión de Aseguradoras e Intermediarios.	21 enero de 2010

Gestión de Calidad	Procedimiento para el Control de Documentos y Registros.	30 setiembre de 2010
	Procedimiento de Revisión por la Dirección.	15 julio de 2010
	Procedimiento de Acción Correctiva y Preventiva.	15 julio de 2010
	Procedimiento de Auditorías de Calidad.	15 julio de 2010
	Procedimiento de Gestión de Producto no Conforme.	15 julio de 2010

Edificio Torre del Este, Piso 8,
San Pedro de Montes de Oca

Tel: (506) 2243-5108 • Fax: (506) 2243-5151

www.sugese.fi.cr



SUGESE

*Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica*