

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL Y PRESUPUESTO AÑO 2018

Setiembre, 2017

INDICE

1. Plan Operativo Institucional 2018	4
1.1 Presentación:	4
1.2 Antecedentes de la Institución	4
1.2.1 Marco General Institucional	4
1.2.2 Actividad Básica.....	5
1.2.3 Panorama Institucional 2018	6
1.2.4 Estructura Organizacional:	7
1.2.4.1 Objetivos de las unidades organizacionales:	7
1.2.4.2 Organigrama	10
1.2.5 Entorno Institucional	12
1.3 Entorno Económico	12
1.3.1 A nivel internacional	12
1.3.2 Costa Rica.....	14
1.4 Desempeño del Mercado de Seguros y Expectativas	17
1.4.1 A nivel internacional	17
1.4.2 Costa Rica.....	18
1.4.2.1 Primas totales y por categoría.....	18
1.4.2.2 Primas de seguros voluntarios por ramo	22
1.4.2.3 Estructura del mercado	23
1.4.2.4 Resultados del periodo.....	29
1.5 Entorno Legal	32
1.5.1 Normativa legal pendiente promulgar	32
1.5.2 Proyectos de ley que pueden impactar la regulación del mercado de seguros	32
1.5.3 Procesos Judiciales que pueden afectar la supervisión del mercado de seguros.	33
1.6 Desarrollo normativo	33
1.7 Entorno Tecnológico	35
1.8 Proyectos en desarrollo y futuros	35
1.9 Análisis del entorno	37
1.10 Estrategia de Sugese	38
1.11 Marco Filosófico Institucional.	39
1.12 Plan Estratégico Institucional	44
1.13 Matriz de Programación, Seguimiento y Evaluación Sectorial e Institucional (MAPSESI).....	45
2. Plan Presupuesto	46
2.1 Presentación	46
2.2 Directrices para la Formulación del POI - Presupuesto.	46
2.3 Plan de Trabajo.....	46
2.3.1 Objetivo y metas de las instancias	46
Objetivos y Metas de las Instancias / Planificación Agregada.....	46
2.3.2 Resumen de Metas Institucionales.	48
2.3.3 Indicadores de Gestión.	50
2.4 Presupuesto Expresión Financiera del Plan Operativo Institucional.....	52
2.5 Plan de Inversiones y Justificación de Partidas.....	54
2.6 Plan de Capacitación y Desarrollo.....	54
2.7 Estructura de Puestos.....	55

2.6 Plan de Capacitación y Desarrollo.....	54
2.7 Estructura de Puestos.....	55
2.8 Justificación de pago de cuotas de afiliación a organismos internacionales o regionales.....	57
2.9 Planificación Agregada.....	60
3 POI-DETALLADO	61
3.1. Guía de la Contraloría General de la República.....	61
3.2 Dictamen de vinculación del Mide plan.....	61
ANEXOS.....	62
POI-PRESUPUESTO AÑO 2018	62
ANEXO #1	63
LISTA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS.....	63
ANEXO #2.....	64
PRESUPUESTO 2018 Y SU EXPRESIÓN FINANCIERA (Justificación de ingresos y gastos).....	64
ANEXO #3	65
PLAN DE INVERSIONES	65
ANEXO #4	66
PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	66
ANEXO #5	67
MATRIZ DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL.....	67
ANEXO #6	68
PLANIFICACIÓN AGREGADA INSTITUCIONAL	68
ANEXO #7	69
RELACIÓN DE PUESTOS Y CONSIDERACIONES PARA LA ESTIMACIÓN SALARIAL DEL AÑO 2018.....	69
ANEXO #8	70
CERTIFICACIONES SOBRE LA VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE LA CGR.....	70
ANEXO #9	71
DIRECTRICES PARA LA FORMULACIÓN DEL POI – PRESUPUESTO	71
ANEXO #10	72
DICTAMEN DE VINCULACIÓN CON EL PND DE MIDEPLAN.....	72
ANEXO #11	73
CERTIFICACIÓN DE LA CCSS	73
ANEXO #12	74
ACUERDOS DE APROBACIONES DEL CONASSIF Y EL BCCR.....	74
ANEXO #13	75
INFORME VALORACIÓN DE RIESGOS 2016.....	75
ANEXO #14	76
DETALLE DE ORIGEN Y APLICACIÓN DERECURSOS 2018.....	76

1. Plan Operativo Institucional 2018

1.1 Presentación:

Este documento tiene como objeto presentar el Plan Operativo Institucional y el Presupuesto de Ingresos y Gastos de la Superintendencia General de Seguros (Sugese), para el ejercicio económico correspondiente al año 2018. El presupuesto considera las necesidades de la institución, las directrices que para tal efecto emitió la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica y el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

1.2 Antecedentes de la Institución.

1.2.1 Marco General Institucional.

La Sugese es un órgano de máxima desconcentración adscrito al Banco Central de Costa Rica. Funciona bajo la dirección del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF).

Desde su creación reconoce la importancia de una gestión moderna, robusta y automatizada debe ser apoyada en tecnología de información. El recurso tecnológico debe asegurar una operatividad muy eficiente y, simultáneamente, permitir a todos los actores del mercado contar oportunamente con la información pertinente para el rol que cada uno desempeñe.

Coincidente con lo anterior, esta Superintendencia se apoya en la plataforma tecnológica del Banco Central de Costa Rica (BCCR) para el desarrollo de sus necesidades informáticas, cubriendo los aspectos relativos a soporte, comunicación y tramitología, aprovechando de esta forma no solo 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 BCCR en el desarrollo de herramientas informáticas para el mercado financiero.

Además de la asociación estratégica con el BCCR, se estableció un Plan de Acción con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para el fortalecimiento institucional de la Superintendencia General de Seguros, enmarcado en el acuerdo de cooperación técnica RG-T-1698 y que finalizó en julio de 2015. En la ejecución de dicho plan participan además del BID, la Superintendencia General de Seguros, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensión de España.

1.2.2 Actividad Básica

La Superintendencia General de Seguros (Sugese), tiene por objeto velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados. Para ello, autorizará, regulará y supervisará a las personas, físicas jurídicas, que intervengan en los actos o contratos relacionados con la actividad aseguradora, reaseguradora, la oferta pública y la realización de negocios de seguros.

Para cumplir con esta tarea la Sugese ha establecido cinco diferentes ejes en los cuales concentra su accionar:

Regulación y Normativa: establecimiento de requisitos claros y objetivos, coincidentes con las buenas prácticas y principios internacionales, que delimiten el campo de acción del mercado de seguros.

Autorización: proceso mediante el cual se analiza que, para los actos sujetos a autorización y registro, los participantes del mercado de seguros cumplen los criterios y requisitos definidos por el marco normativo establecido.

Supervisión: conformación de protocolos y equipos de análisis que mediante la medición y evaluación de los diferentes riesgos, asociados a la operación de los supervisados, permite la generación de alertas tempranas y requerimiento de acciones correctivas oportunas sobre situaciones que pongan en riesgo la estabilidad de la supervisada y por ende del mercado.

Atención al consumidor de seguros: establece la infraestructura necesaria que permita al consumidor de seguros contar con una instancia que vele por el respeto de sus derechos.

Comunicación: generación de información amplia, pertinente y comprensible del mercado de seguros y sus participantes.

Por su parte el cliente externo de la Superintendencia a quienes se dirigen finalmente todos los servicios institucionales, directa o indirectamente, son los consumidores de seguros (asegurados y beneficiarios).

Todos aquellos servicios brindados a otros participantes del mercado, en particular los sujetos supervisados, así como a otras Superintendencias y entidades, serán siempre ejecutados manteniendo como pilar la protección del consumidor de seguros y la estabilidad del sistema, en consistencia con el marco regulatorio que rige a la entidad. Todos estos "clientes" se visualizan, por tanto, como partes interesadas.

Por otra parte, considerando que la naturaleza legal de la entidad como órgano desconcentrado conlleva su autonomía y que el CONASSIF ejerce, organizacionalmente, como jerarca superior, se define el cliente interno como el CONASSIF y todas las dependencias de Sugese. Estar adscritos al Banco Central de Costa Rica conlleva dependencia presupuestaria y de servicios administrativos, más no jerárquica, por lo cual este organismo es catalogado como parte interesada.

1.2.3 Panorama Institucional 2018

Marco Jurídico Institucional

Las Leyes y Reglamentos que constituyen el fundamento legal esencial de la Sugese se enumeran a continuación:

Leyes

- ↳ Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653.
- ↳ Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653.
- ↳ Ley Reguladora del Contrato de Seguros, Ley 8956.
- ↳ Ley de Seguro de Fidelidad, Ley 40.
- ↳ Ley Reguladora del Mercado de Valores, Ley 7732.
- ↳ Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Ley No. 8422.
- ↳ Ley General de Control Interno, Ley 8292.
- ↳ Ley Orgánica del Banco Central, Ley 7558.
- ↳ Ley sobre Estupeficientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas, Ley 8204.
- ↳ Ley del Instituto Nacional de Seguros, Ley 12.
- ↳ Código de Trabajo, Ley No. 2 (Seguro de Riesgos del Trabajo)
- ↳ Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial No. 9078

Reglamentos

- ↳ Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de las Entidades Supervisadas por SUGESE.
- ↳ Reglamento sobre Autorizaciones y Funcionamiento de Grupos.
- ↳ Reglamento sobre la Solvencia de Entidades de Seguros y Reaseguros.
- ↳ Reglamento relativo Información Financiera de Entidades, Grupos y Conglomerados.
- ↳ Plan de Cuentas para las Entidades de Seguros.
- ↳ Reglamento sobre Calificación de Valores y Sociedades calificadores de Riesgo.
- ↳ Reglamento sobre Valoración de Instrumentos Financieros.

- ↳ Reglamento General a la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas.
- ↳ Normativa para el Cumplimiento de la Ley 8204.
- ↳ Reglamento de Auditores Externos aplicable a los Sujetos Fiscalizados.
- ↳ Reglamento de Beneficios del Régimen de Capitalización Individual.
- ↳ Reglamento de Gobierno Corporativo.
- ↳ Reglamento sobre Comercialización de Seguros.
- ↳ Reglamento de Requisitos de Funcionamiento de los Seguros Obligatorios.
- ↳ Reglamento de Seguros Colectivos.
- ↳ Reglamento de Defensa y Protección al Consumidor de Seguros.
- ↳ Reglamento sobre el Registro Único de Personas Beneficiarias.
- ↳ Reglamento sobre el Registro de Productos.
- ↳ Reglamento sobre los Sistemas de Gestión de Riesgos y Control Interno aplicables a Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras
- ↳ Marco Integrado de Supervisión de Seguros
- ↳ Reglamento sobre Suficiencia Patrimonial de Grupos y Conglomerados Financieros
- ↳ Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información

1.2.4 Estructura Organizacional:

La estructura organizacional de la Sugese está conformada por las siguientes unidades organizacionales.

1. **NIVEL SUPERIOR**
 - a. Despacho del Superintendente.
2. **DIVISIÓN**
 - a. Normativa y Autorizaciones.
 - b. Supervisión.
 - c. Jurídica
3. **ÁREA**
 - a. Comunicación y Servicios.

1.2.4.1 Objetivos de las unidades organizacionales:

Despacho del Superintendente e Intendente.

Tiene a cargo planificar, dirigir y coordinar todas aquellas actividades relacionadas con la organización, funcionamiento y coordinación de las dependencias de la institución,

para lo cual se apoya en las leyes de la República, en los reglamentos y resoluciones emitidos por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF).

Asimismo, le corresponde planificar, organizar, dirigir, coordinar y evaluar las estrategias de comunicación.

Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia General de Seguros (Sugese) promueva la mejora continua de los procesos, la satisfacción del cliente y este soportado por un sistema documental confiable

División de Normativa y Autorizaciones:

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

Sus responsabilidades principales son en tres áreas:

- ✓ **Autorización y registro**
 - Establecer y gestionar 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.
 -
- ✓ **Emisión de normativa**
 - Desarrollar una normativa completa, actualizada y adecuada al mercado de seguros de Costa Rica, basada en las mejores prácticas y estándares internacionales.
- ✓ **Seguimiento Estratégico**
 - Gestionar el desarrollo, seguimiento y evaluación de la planificación estratégica institucional.
 - Gestionar el desarrollo de los proyectos para el desarrollo de nuevos productos o servicios de la Institución

División de Supervisión:

Le corresponde supervisar de manera eficaz y eficiente el mercado de seguros, apegados a los mejores estándares y prácticas internacionales.

Tiene como responsabilidad principal establecer un modelo de supervisión basado en riesgo que permita:

- ✓ Evaluar los riesgos relevantes de las entidades supervisadas
- ✓ Generar alertas tempranas
- ✓ Promueva acciones correctivas oportunas
- ✓ Incentive un eficiente funcionamiento del mercado de seguros.

División Jurídica:

Tiene a cargo la asesoría en materia jurídica a la Superintendencia General de Seguros en el ejercicio de sus labores, de forma oportuna, con los atributos establecidos para cada producto.

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

Además, es responsable del proceso disciplina de mercado, que consiste en atender oportunamente las denuncias y quejas que los asegurados presenten contra entidades supervisadas, a efecto de velar por el respeto a sus derechos conforme lo ordenan los artículos 4 y 5 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, y vigilar la conducta de los participantes en el mercado de seguros, así como ejercer la facultad sancionatoria ante eventuales irregularidades o incumplimientos al marco legal vigente.

Este esquema va a coadyuvar en la identificación y control de las prácticas altamente riesgosas en el sistema. Asimismo, este esquema implica una metodología de supervisión que descansa sobre las fuerzas del mercado y en la difusión y transparencia de la información de cada uno de los participantes.

La disciplina de mercado apoyada en un sistema apropiado de divulgación de información al público donde exista transparencia, puede convertirse en un complemento efectivo de los esfuerzos de los supervisores por fomentar en las entidades supervisadas el control de riesgos, el cumplimiento de los requerimientos mínimos de capital, solvencia y la adopción de prácticas y sistemas adecuados de administración de riesgos.

Área Administrativa:

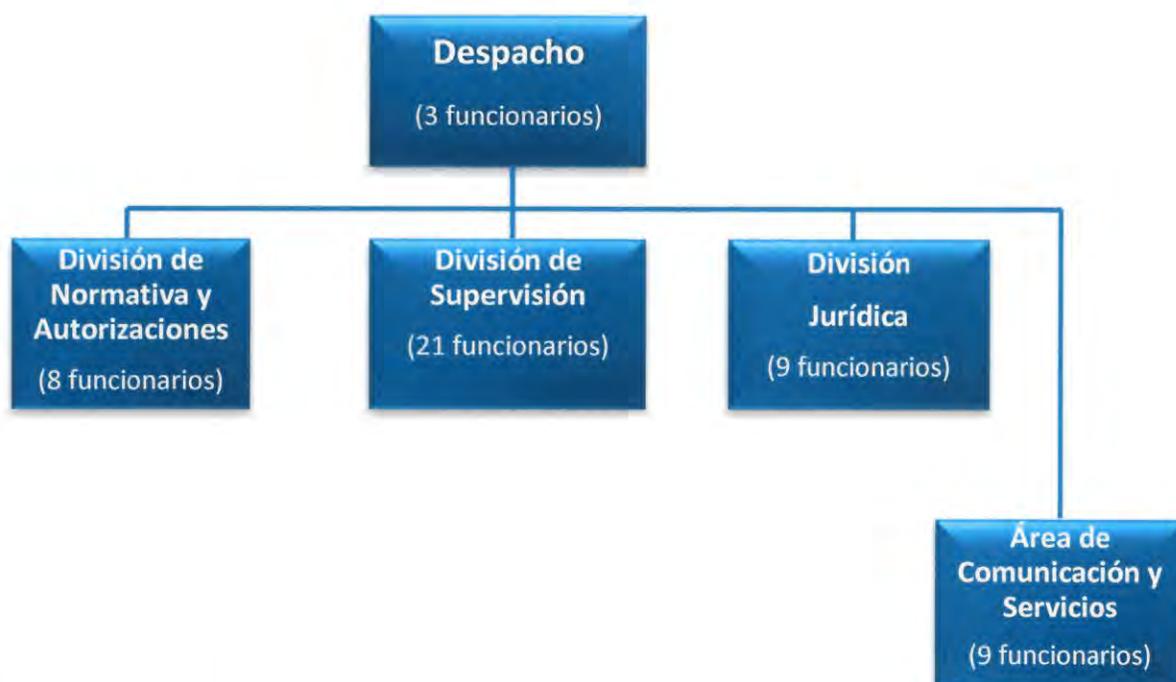
Le corresponde facilitar y apoyar el desarrollo de la Institución en su conjunto, proveyendo en cantidad, calidad y oportunidad necesaria los servicios de apoyo para su desarrollo, basado en un proceso de modernización permanente y mejoramiento continuo, que facilite la adecuación a los cambios del entorno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

Asimismo, tiene a su cargo la formulación de planes y presupuestos institucionales, así como su ejecución, seguimiento y evaluación.

1.2.4.2 Organigrama

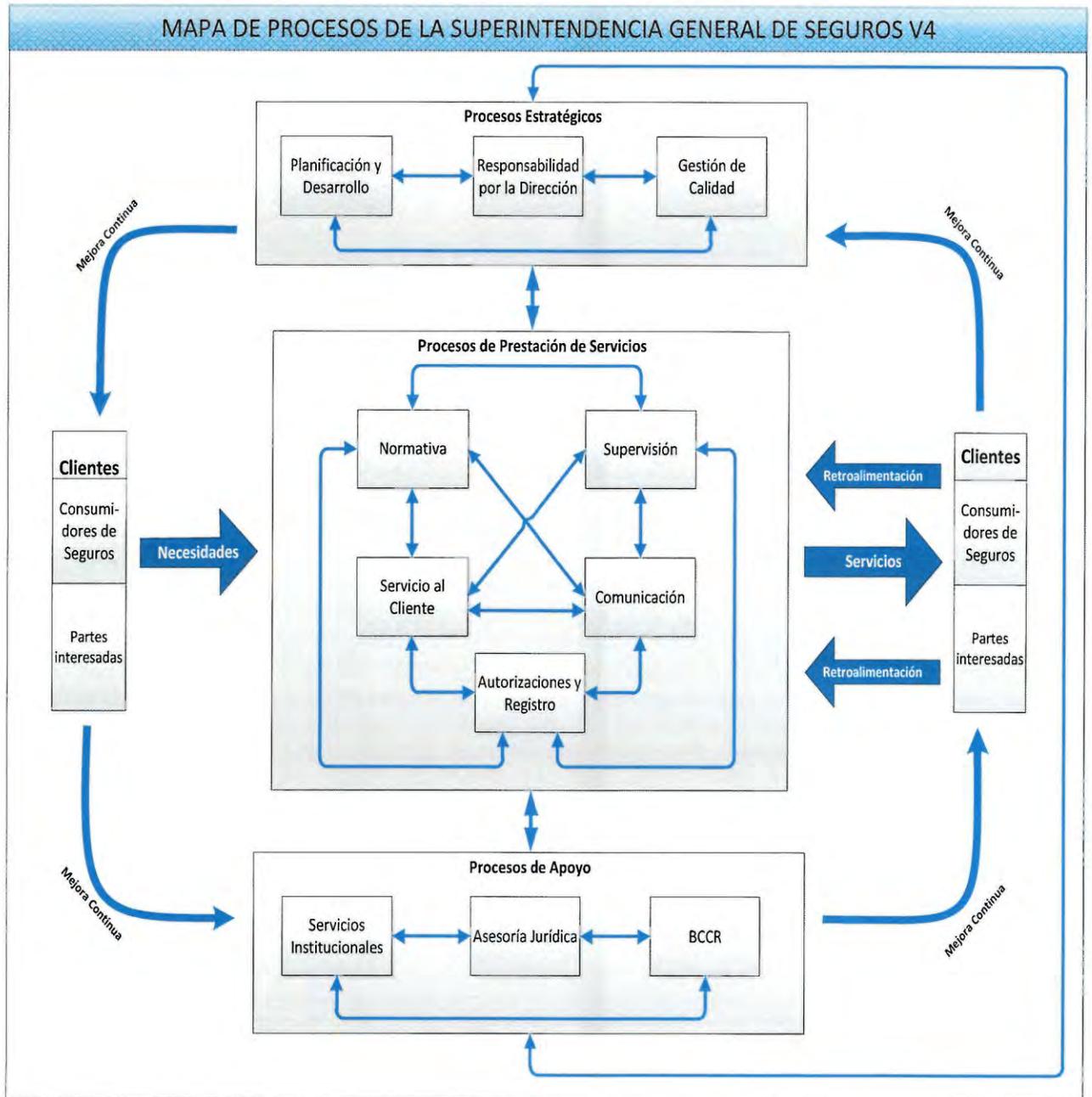
La figura número 1 muestra el organigrama.

FIGURA 1
ORGANIGRAMA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS



En la Figura 2 se muestra el Modelo de Procesos sobre la cual se fundamenta la estructura organizacional de la Sugese. En este modelo se definen los procesos sustantivos y de apoyo sobre los que se orientarán todas las actividades de la organización, con el fin de facilitar el logro de la misión, visión y cumplir las atribuciones que le otorga la legislación vigente.

FIGURA 2
MAPA DE PROCESOS
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
2017



1.2.5 Entorno Institucional.

La gestión de la Superintendencia General de Seguros debe enmarcarse en el contexto económico, legal, político y tecnológico en que se desarrollará, así como en el comportamiento tendencial del sector y su desempeño previsto en el corto plazo.

1.3 Entorno Económico

1.3.1 A nivel internacional

En julio 2017, el Banco Central de Costa Rica aprobó la revisión del Programa Macroeconómico 2017-2018¹, el cual informa a la sociedad sobre la evolución de las principales variables macroeconómicas en el primer semestre de 2017, las medidas de política que aplicará y las proyecciones macroeconómicas para los próximos 18 meses.

En primera instancia, en el Programa Macroeconómico se analiza el desempeño del entorno externo y su proyección, con base en la información de los organismos internacionales más reconocidos. Al respecto se indica que el entorno internacional ha estado caracterizado por:

- i) fortalecimiento de la actividad económica global, apoyada en el repunte de la manufactura, la inversión y los flujos comerciales, lo que produjo revisiones al alza de las proyecciones de crecimiento económico en diversos países;
- ii) un ligero repunte en la inflación en las economías avanzadas, principalmente por el aumento en los precios del petróleo;
- iii) recuperación global del precio de las materias primas;
- iv) políticas monetarias laxas en algunas economías avanzadas, pese al retiro gradual del impulso monetario por parte de la Reserva Federal de Estados Unidos;
- v) relativa estabilidad en los mercados financieros internacionales, ante expectativas positivas acerca del ritmo de crecimiento económico y empleo en Estados Unidos.

Asimismo, indica el Banco Central de Costa Rica, que las proyecciones macroeconómicas para el 2017-2018 de los organismos internacionales (ver Cuadro 1) parten de un contexto internacional caracterizado por un mayor ritmo de crecimiento mundial, la reacción ordenada de los mercados financieros ante incrementos en tasas de interés en Estados Unidos y niveles de inflación moderados.

¹ http://www.bccr.fi.cr/publicaciones/politica_monetaria_inflacion/RevisionPM2017-2018.pdf

Cuadro 1.
Economía Mundial: Principales proyecciones 2017-2018
-en porcentajes-

	2016	Proyecciones	
		2017	2018
Crecimiento del producto			
Mundo	3,2	3,5	3,6
Economías avanzadas	1,7	2,0	1,9
Estados Unidos	1,6	2,1	2,1
Zona del euro	1,8	1,9	1,7
Mercados emergentes y en desarrollo	4,3	4,6	4,8
China	6,7	6,7	6,4
América Latina y Caribe	-1,0	1,0	1,9
Brasil	-3,6	0,3	1,3
Costa Rica ^{1/}	4,5	3,8	4,1
PIB principales mercados de exportación de Costa Rica ^{2/}	2,3	2,7	2,7
Inflación mundial			
Economías avanzadas	0,8	1,9	1,8
Economías de mercados emergentes y en desarrollo	4,3	4,5	4,6
Precio del petróleo (EUA\$) ^{3/}	53,1	62,1	62,5
Variación de términos de intercambio	2,8	-1,5	0,1
Libor 6 meses	1,0	1,5	1,8

1/ Estimaciones del Banco Central de Costa Rica.

2/ Ponderado por los flujos de exportación acumulados a mayo de 2017.

3/ Corresponde al precio por barril de producto terminado importado por Costa Rica, el cual tiene como referencia los precios futuros de WTI de Bloomberg más un margen de EUA\$12 por barril (diferencia histórica entre el precio del crudo y del valor de producto terminado).

Fuente: Banco Central de Costa Rica con base en información del Fondo Monetario Internacional (Julio 2017) y Bloomberg.

1.3.2 Costa Rica

La revisión del Programa Macroeconómico 2017-2018 señala que la economía costarricense, en el primer semestre de 2017, tuvo un crecimiento moderado del 3,8%, aunque superior al de los principales socios comerciales. Este crecimiento se dio en un contexto de baja inflación y progreso en los indicadores de empleo, aunque permeado por un proceso de dolarización del ahorro financiero, que introdujo mayor variabilidad en los mercados financiero y cambiario, y el aún persistente problema estructural de las finanzas públicas, que cobra fuerza con la trayectoria creciente de la razón de deuda pública a producto.

Bajo este marco, las proyecciones macroeconómicas contemplan lo siguiente (ver Cuadro 2):

- i) Se mantuvo la meta de inflación interanual en 3% con un rango de tolerancia de ± 1 punto porcentual, objetivo coherente con la inflación de largo plazo de los principales socios comerciales del país. El Banco Central señala que la trayectoria de este indicador se encamina al retorno gradual hacia este rango en la segunda mitad del 2017, ante la relativa estabilidad de los precios internacionales, la depreciación del colón y una evolución de los determinantes macroeconómicos de corto plazo de la inflación consecuente con esa meta.

Cuadro 2.
Costa Rica: Principales proyecciones 2017-2018

	2016	Proyecciones	
		2017	2018
PIB (miles de mill de ₡)	31.127	33.095	35.983
Tasas de crecimiento (%)			
PIB real	4,5	3,8	4,1
Ingreso Nacional Disponible Bruto Real	4,3	3,5	4,2
Tasa de desempleo ^{1/}	9,5	9,1	
Inflación (meta interanual)			
Medido como variación de IPC	0,8	3% (±1 p.p)	
Balanza de Pagos (% PIB)			
Cuenta corriente	-3,6	-3,8	-4,0
Cuenta comercial (% PIB)	-9,4	-9,7	-10,3
Cuenta financiera	-3,0	-4,4	-3,7
Pasivos Inversión Extranjera Directa	-5,4	-5,3	-5,2
Saldo RIN (% PIB)	13,3	13,8	13,3
Saldo RIN (% PIB) excluyendo FLAR y DEP EUA\$	13,3	11,7	11,3
Sector Público Global Reducido (% PIB) ^{2/}			
Resultado Financiero	-4,8	-5,7	-6,2
Gobierno Central	-5,3	-6,1	-6,6
Resto SPNF	1,1	0,8	0,8
BCCR	-0,6	-0,4	-0,4
Agregados monetarios y crediticios (Variación %) ^{3/}			
Liquidez total (M3)	9,6	8,4	7,6
Riqueza financiera total	11,0	9,8	9,6
Crédito al sector privado	11,3	6,9	6,4
<i>Moneda Nacional</i>	14,3	11,3	9,6
<i>Moneda Extranjera</i>	7,4	1,0	2,0

1/ Al IV trim-16 y I trim-17, según Encuesta Continua de Empleo (INEC).

2/ Estimación Ministerio de Hacienda y Banco Central de Costa Rica.

3/ Valoración de moneda extranjera no contempla efecto cambiario.

Fuente: Banco Central de Costa Rica, Ministerio de Hacienda e Instituto Nacional de Estadística y Censos.

- ii) El crecimiento real del PIB sería de 3,8% y 4,1%, respectivamente en 2017 y 2018, impulsado particularmente por la expansión del gasto interno debido al mayor ingreso disponible y al impacto de los términos de intercambio (deterioro en 2017 y ganancia en 2018) y, en menor medida, por la vía de la demanda externa principalmente en el 2017.
- iii) La cuenta corriente de la balanza de pagos presentaría un déficit de 3,8% del PIB en el 2017 y de 4,0% en el 2018. Esta brecha estaría financiada en su totalidad con los flujos de inversión directa.
- iv) El déficit financiero del Sector Público Global está previsto en 5,7% y 6,2% del PIB para 2017 y 2018, respectivamente, siendo de 6,1% y 6,6% del PIB

para el Gobierno Central, lo cual no considera los efectos de una eventual aprobación legislativa de proyectos de ajuste tributario.

- v) Conforme a las proyecciones anteriores, se espera que el ahorro financiero (aproximado por la riqueza financiera) crezca 9,8% y 9,6% en 2017 y 2018, respectivamente, lo que permitirá que el crédito crezca en torno a 6,9% y 6,4% en esos años.

Para alcanzar estos objetivos, el Banco Central realizará una serie de acciones, dentro de las que destacan:

- i) El seguimiento de los determinantes macroeconómicos de la inflación, con el fin de modificar oportunamente sus instrumentos de política monetaria, dados los rezagos en su transmisión.
- ii) Continuar con una gestión activa de la deuda, manteniendo cercana coordinación con el Ministerio de Hacienda
- iii) Participar como agente del sector público no bancario e intervenir en el mercado cambiario con el fin de evitar fluctuaciones violentas en el tipo de cambio, sin que ello interrumpa la tendencia que dictan las variables fundamentales de este macro precio.
- iv) Preparar el reglamento correspondiente para la constitución del fondo de administración de contingencia de liquidez en dólares en el Banco Central para entidades financieras.
- v) Agilizar el procedimiento para que el Banco Central atienda su función como prestamista de última instancia, en línea con procurar la estabilidad del sistema financiero.
- vi) Mejorar la capacidad de la economía ante choques externos, mediante acciones de política que permitan ubicar el saldo de los activos de reserva según lo definido en el Plan Estratégico 2015-2018 (11% - 15% del PIB)².

Finalmente, el Banco Central señala que realizará los ajustes necesarios en sus acciones si se concretan riesgos latentes en el entorno macroeconómico, principalmente:

- i) La trayectoria creciente de la razón deuda pública/PIB que en un contexto de tasas de interés al alza, podría neutralizar los efectos de la política monetaria.
- ii) La ausencia de una solución estructural al problema de las finanzas públicas y las presiones a la depreciación del colón que podría desviar las expectativas de inflación del rango meta.
- iii) La posibilidad de que se presenten choques de oferta por condiciones climatológicas adversas.

² *Idem.*

- iv) Un crecimiento mundial menor al previsto para los principales socios comerciales, incrementos abruptos en el precio internacional de materias primas y mayor volatilidad en mercados financieros internacionales.

1.4 Desempeño del Mercado de Seguros y Expectativas

1.4.1 A nivel internacional

Según el más reciente Estudio Sigma de SWISS RE, “El seguro mundial en 2016: la locomotora china avanza a toda máquina”³, las primas de seguro globales crecieron 3,1% en términos reales en 2016, por debajo del 4,3% de aumento en 2015. El incremento en 2016 se produjo a pesar de que el crecimiento económico global, un factor fundamental en la demanda de seguro, fue de solo un 2,5%, ligeramente inferior que en 2015. Dicha disminución se debió al considerablemente menor crecimiento en los mercados avanzados y fue contenida en los mercados emergentes por el robusto crecimiento de primas en China.

La tasa de crecimiento en el sector de vida se redujo en forma importante, al ubicarse en 3,1%, luego de haber alcanzado un 4,4% en el 2014, aunque con un comportamiento disímil a nivel de mercados avanzados y emergentes, pues mientras que los primeros se contrajeron un 0,5%, los segundos tuvieron un incremento de 17%, impulsados principalmente por el comportamiento de primas en China. En el segmento de no vida, la situación fue similar, pues el crecimiento de primas pasó de un 4,2% en el 2015 a un 3,7% en el 2016. Los mercados avanzados fueron la principal causa de la desaceleración (2,3% en 2016 tras un 3,3% en 2015). El crecimiento de las primas de no vida en los mercados emergentes fue del 9,6%, en comparación con el 7,9% obtenido en 2015, el cual fue impulsado principalmente por China. Excluyendo China, las primas de los mercados emergentes solo subieron un 1,7%.

Dentro de los mercados emergentes, la región de Latinoamérica y el Caribe permaneció prácticamente estancada al crecer únicamente un 0,2% en 2016, una tasa mucho menor que la global del mercado asegurador en ese año, y mucho menor a la propia en el 2015 (4,8%). El comportamiento de las primas de seguro de vida en Latinoamérica muestra una desaceleración, pues el crecimiento obtenido en 2016 de un 5% fue mucho menor que el 7,6% alcanzado en 2015 y además sigue estando alejando del promedio anual de 8,9% de la última década. En lo que corresponde a las primas de no vida, la región latinoamericana tuvo una contracción del 3,7%, lo cual está asociado directamente a la débil situación económica, especialmente en Brasil, si bien en México las primas crecieron rápidamente.

³ [http://media.swissre.com/documents/sigma%203 2017 es.pdf](http://media.swissre.com/documents/sigma%203%202017%20es.pdf)

⁴ [http://media.swissre.com/documents/nr20170705 sigma 3 2017 sp.pdf](http://media.swissre.com/documents/nr20170705_sigma_3_2017_sp.pdf)

Las tasas de interés, que continuaron siendo bajas durante el 2016, afectaron la rentabilidad de las aseguradoras de vida y no vida. En vida, el moderado crecimiento de las primas en muchos mercados también frenó la rentabilidad, mientras que el sector de no vida resultó mucho más impactado por resultados técnicos más bajos, asociados principalmente a menores liberaciones de reservas y mayores pérdidas como consecuencia de catástrofes naturales.

Sin embargo, a pesar de la presión sobre los beneficios, tanto los sectores de seguro de vida como de no vida continúan bien capitalizados. La solvencia global del sector de no vida descendió al 120% en 2016, desde un registro máximo del 127% en el año anterior, debido principalmente a menores plusvalías de los asegurados en EE.UU. La capitalización continuará siendo fuerte, pero el soporte de las ganancias no realizadas se debilitará gradualmente una vez comiencen a subir las tasas de interés.

Swiss Re prevé que el crecimiento de las primas de vida será robusto en los próximos años, con los mercados emergentes como sus principales impulsores. Si bien se prevé que el crecimiento de primas en los mercados avanzados vuelva a ser positivo a corto plazo, seguirá siendo significativamente más bajo que el de los mercados emergentes. Por su parte, se prevé que el crecimiento de primas en el sector de no vida global seguirá siendo moderado y en este caso impulsado por la mejora en la actividad de las economías avanzadas. En el sector de no vida, las previsiones indican que el crecimiento de primas en Latinoamérica continuará estando por debajo de la tendencia a corto plazo, aunque a largo plazo se esperan mejoras asociadas a las reformas económicas, particularmente en Brasil y Argentina.

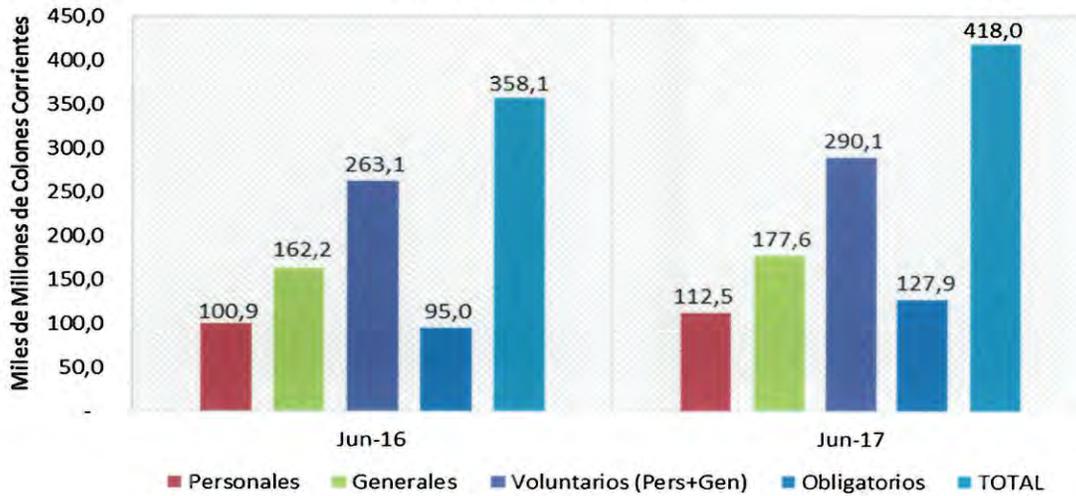
Debido al contexto de frágil recuperación económica en Latinoamérica y el Caribe, las previsiones de crecimiento en las primas de vida indican que estas serán moderadas, pero las reformas estructurales que se han puesto en marcha en varios países de la región son una buena señal a largo plazo. Este último aspecto debe alentar la demanda de seguro de no vida en la región a largo plazo, pues las previsiones en el corto plazo indican que este sector continuará creciendo por debajo de la tendencia.

1.4.2 Costa Rica

1.4.2.1 Primas totales y por categoría

Los ingresos por primas totales alcanzaron ¢418 mil millones en junio de 2017 (ver Gráfico 1), para un crecimiento de ¢59,9 mil millones (16,7%) respecto a junio de 2016. Según se aprecia en el Cuadro 3, el crecimiento total y por categoría fue generalizado, así como superior en todos los casos al de los principales indicadores de precios y producción.

GRÁFICO 1.
COSTA RICA: INGRESOS POR PRIMAS TOTALES Y POR CATEGORÍA DE SEGUROS,
MILES DE MILLONES DE COLONES.



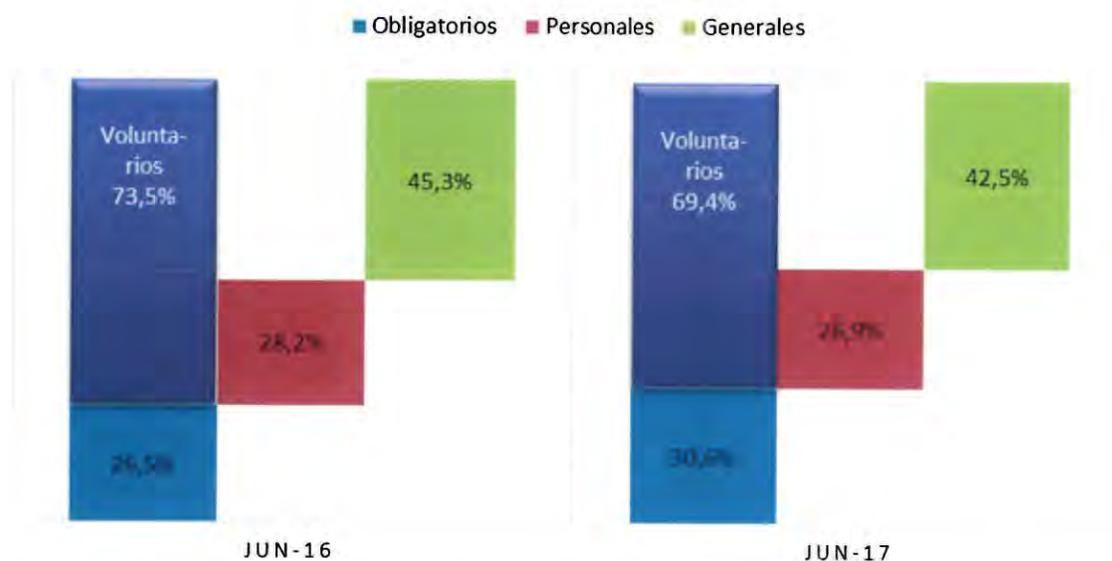
CUADRO 3.
COSTA RICA: CRECIMIENTO DE LOS INGRESOS POR PRIMAS,
TOTALES Y POR CATEGORÍA DE SEGUROS.

Crecimiento	Jun16 - Jun17		Jun16 - Jun17	
	Colones		Equiv. Dólares	
	%	Millones	%	Millones
Obligatorios	34,5%	32.833,1	28,5%	50,0
Voluntarios	10,3%	27.059,0	5,3%	25,9
Personales	11,5%	11.579,7	6,5%	12,1
Generales	9,5%	15.479,2	4,6%	13,9
TOTAL	16,7%	59.892,1	11,5%	76,0
Inflación	1,8%			
Variación IMAE (May17)	3,9%			
Variación Tipo Cambio	4,7%			

Los seguros obligatorios fueron el principal componente del crecimiento, tanto a nivel relativo como absoluto, con el consecuente aumento (4 p.p.5) en su participación dentro de las primas totales (ver Gráfico 2). El aumento se dio especialmente en el seguro obligatorio de riesgos de trabajo, que creció ₡26,8 mil millones de colones (49%).

⁵ p.p.: puntos porcentuales.

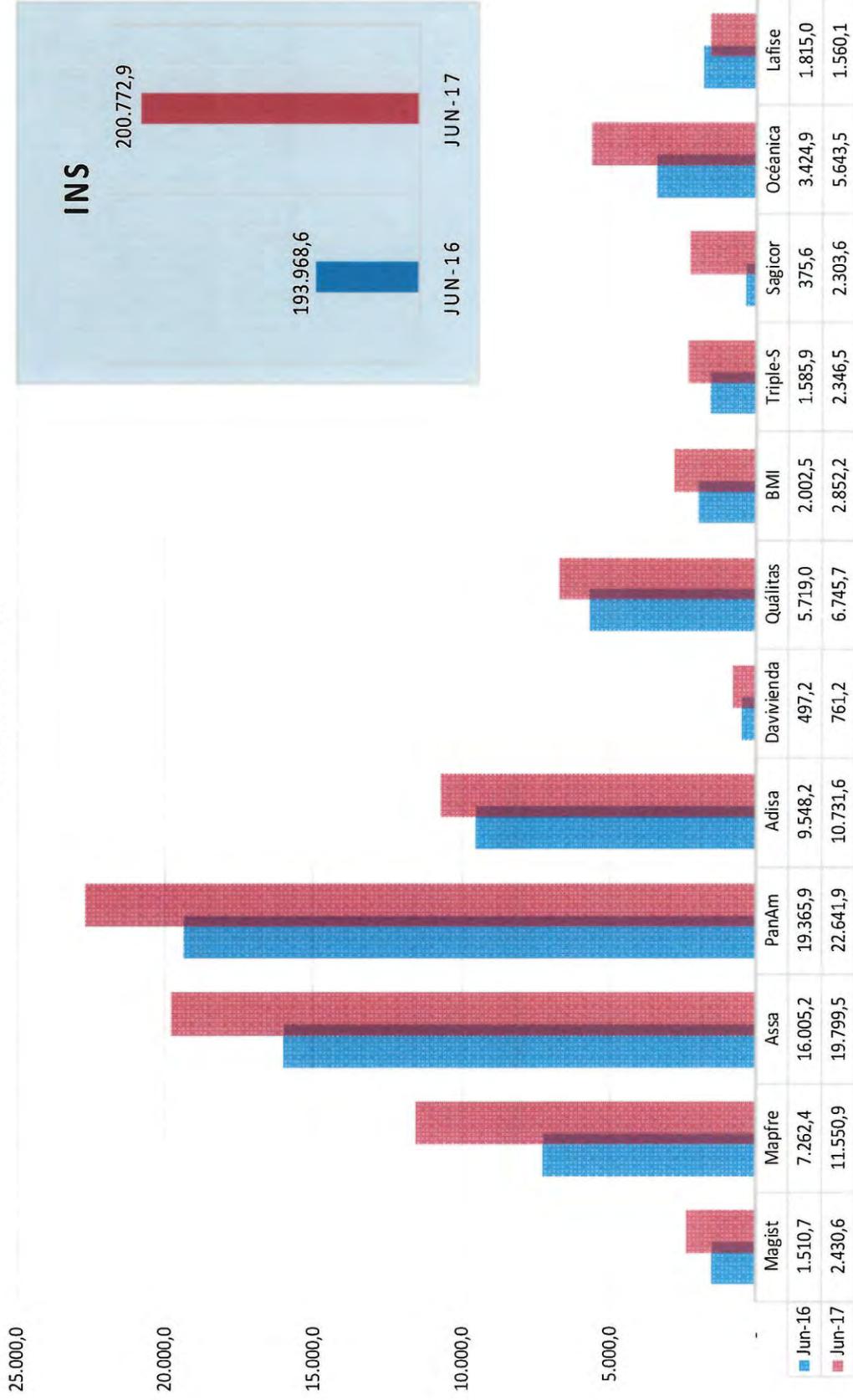
GRÁFICO 2.
COSTA RICA: ESTRUCTURA DE LOS INGRESOS POR PRIMAS,
POR CATEGORÍA DE SEGUROS.



Por otra parte, los seguros voluntarios aportaron 45% del aumento absoluto total en los ingresos por primas totales, contribuyendo ambas categorías de seguros (personales y generales) en forma significativa a ello. La categoría de seguros generales se mantiene como la principal, pero es la que perdió más participación (2,78 p.p.).

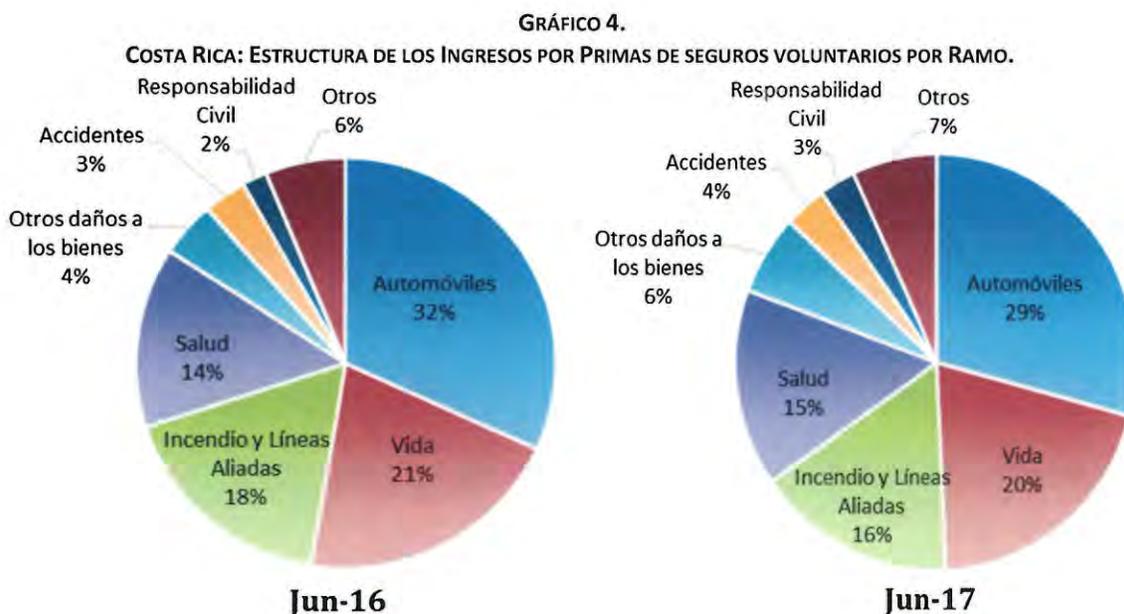
El aumento absoluto en las primas del INS explicó solamente 25% del incremento absoluto en las primas totales por seguros voluntarios. Las aseguradoras Mapfre, Assa y Pan American presentaron contribuciones de un peso similar a la del INS (entre 12% y 16% del aumento total). Otras aseguradoras, como Océanica, Sagicor, Adisa y Quálitas, también presentaron incrementos absolutos significativos. Así, el crecimiento en los seguros voluntarios fue prácticamente generalizado, en la medida que solamente una aseguradora (Lafise) presentó reducción en sus primas (ver Gráfico 3).

GRÁFICO 3.
COSTA RICA: INGRESOS POR PRIMAS DE SEGUROS VOLUNTARIOS POR ASEGURADORA,
MILLONES DE COLONES.



1.4.2.2 Primas de seguros voluntarios por ramo

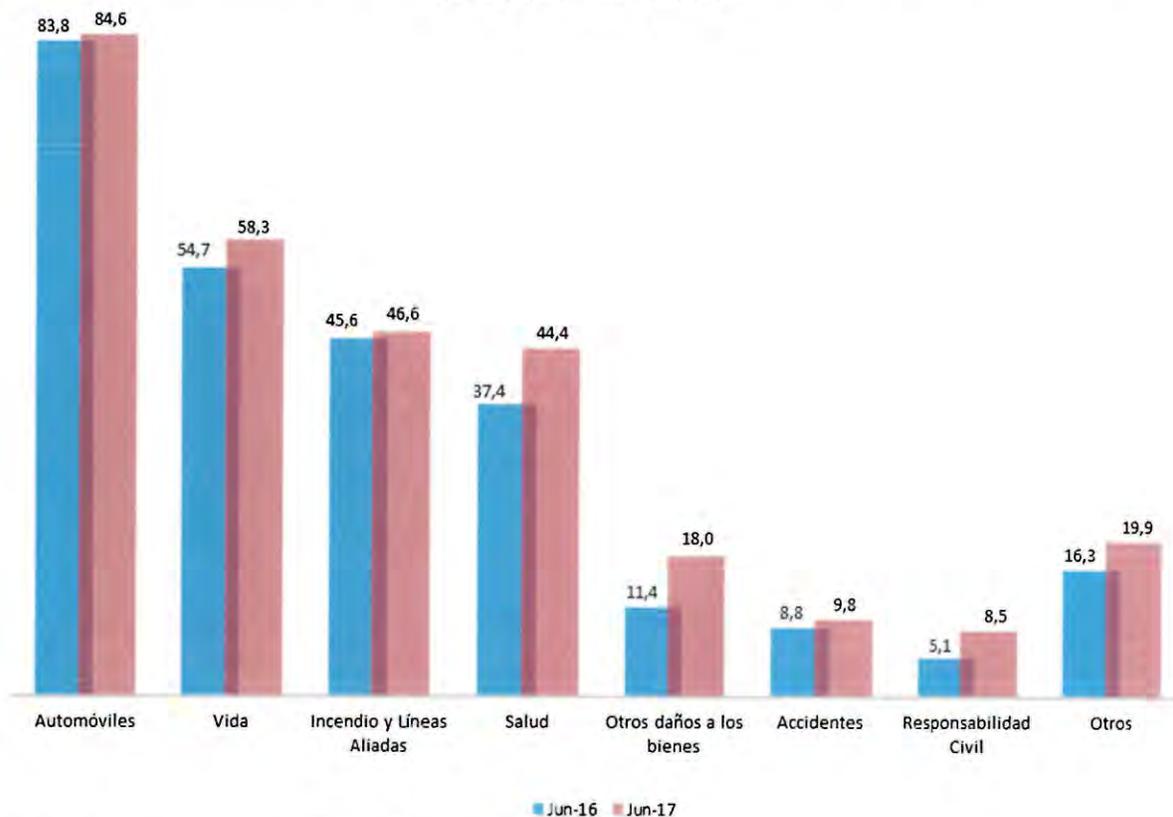
Dentro de los ingresos por primas provenientes de seguros voluntarios, los ramos de Automóviles, Vida e Incendio y Líneas Aliadas perdieron participación, en favor de los ramos de Otros daños a los bienes, Salud y Responsabilidad Civil (ver Gráfico 4). Sin embargo, del Gráfico 5 y del Cuadro 4, se aprecia que las reducciones en participación no están asociadas a disminuciones en las primas, pues los ingresos por primas aumentaron en forma generalizada. En el caso de los ramos de Automóviles e Incendio y Líneas Aliadas, el crecimiento en colones no superó el de los principales indicadores de precios y producción, con lo cual presentaron una caída en dólares.



CUADRO 4.
COSTA RICA: CRECIMIENTO DE LOS INGRESOS POR PRIMAS DE SEGUROS VOLUNTARIOS
POR LOS PRINCIPALES RAMOS

Crecimiento	Jun16 - Jun17			
	Colones		Equivalente en Dólares	
	%	Millones	%	Millones
Automóviles	1,0%	800,5	-3,6%	-5,5
Vida	6,6%	3.583,4	1,8%	1,8
Salud	18,6%	6.965,2	13,3%	9,2
Incendio y Líneas Aliadas	2,2%	982,8	-2,4%	-2,0
Otros daños a los bienes	58,3%	6.622,8	51,2%	10,7
Accidentes	11,7%	1.031,2	6,7%	1,1
Responsabilidad Civil	67,2%	3.410,8	59,7%	5,6
Otros	22,5%	3.662,3	17,0%	5,1
Total	10,3%	27.059,0	5,3%	25,9

GRÁFICO 5.
COSTA RICA: EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR PRIMAS DE SEGUROS VOLUNTARIOS POR LOS PRINCIPALES RAMOS,
MILES DE MILLONES DE COLONES.



1.4.2.3 Estructura del mercado

Tanto a nivel global como para los seguros voluntarios, el INS y Lafise perdieron participación (ver Cuadro 5). ADISA redujo su participación a nivel global, pero la aumentó en los seguros voluntarios. Únicamente en el caso de Lafise esta disminución está asociada a una reducción de sus primas (ver Gráfico 3).

El INS fue la entidad que perdió más participación: 4,5 p.p. en los seguros voluntarios y 2,1 p.p. a nivel total, esto último en razón de la recuperación en el total que le aportó la dinámica de los seguros obligatorios. Sin embargo, sus ingresos por primas aumentaron en ambos casos. Por otra parte, Mapfre fue la aseguradora que más incrementó participación (1,2 p.p. a nivel de seguros voluntarios y 0,8 p.p. a nivel total).

CUADRO 5.
COSTA RICA: ESTRUCTURA DE MERCADO A NIVEL TOTAL Y SEGUROS VOLUNTARIOS.

Aseguradora	Totales		Voluntarios	
	Jun-16	Jun-17	Jun-16	Jun-17
INS	80,7%	78,6%	73,7%	69,2%
Seguros del Magisterio	0,4%	0,6%	0,6%	0,8%
MAPFRE Seguros Costa Rica	2,0%	2,8%	2,8%	4,0%
ASSA Compañía de Seguros	4,5%	4,7%	6,1%	6,8%
PAN AMERICAN Life Insurance	5,4%	5,4%	7,4%	7,8%
Aseguradora del Istmo (ADISA)	2,7%	2,6%	3,6%	3,7%
Davivienda Seguros (Costa Rica), S.A. (antes Seguros Bolívar)	0,1%	0,2%	0,2%	0,3%
Quálitas Compañía de Seguros (CR)	1,6%	1,6%	2,2%	2,3%
Best Meridian Insurance Company	0,6%	0,7%	0,8%	1,0%
Triple-S Blue Inc.	0,4%	0,6%	0,6%	0,8%
Aseguradora Sagicor Costa Rica	0,1%	0,6%	0,1%	0,8%
Oceánica de Seguros	1,0%	1,4%	1,3%	1,9%
Seguros Lafise Costa Rica	0,5%	0,4%	0,7%	0,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En la categoría de seguros personales (ver Gráficos 6 y 7), el INS y Adisa perdieron participación, aunque únicamente para el INS hay relación con reducciones en sus ingresos por primas. La pérdida de participación del INS fue 7,3 p.p. para el periodo, junto con una reducción por 1,6% en sus ingresos por primas. Mapfre y Sagicor fueron las que aumentaron más su participación en razón de significativos crecimientos en sus ingresos por primas.

En la categoría de seguros generales (ver Gráficos 6 y 8), el INS, Davivienda, Sagicor y Lafise perdieron participación. Excepto por el INS, en todos los casos, estuvo asociado a reducciones en los ingresos por primas. La reducción en participación del INS fue la más fuerte (2,6 p.p.), a pesar de que sus primas aumentaron en ₡7.787 millones (5,9%).

GRÁFICO 6.

COSTA RICA: ESTRUCTURA DE MERCADO POR CATEGORÍA DE SEGUROS.

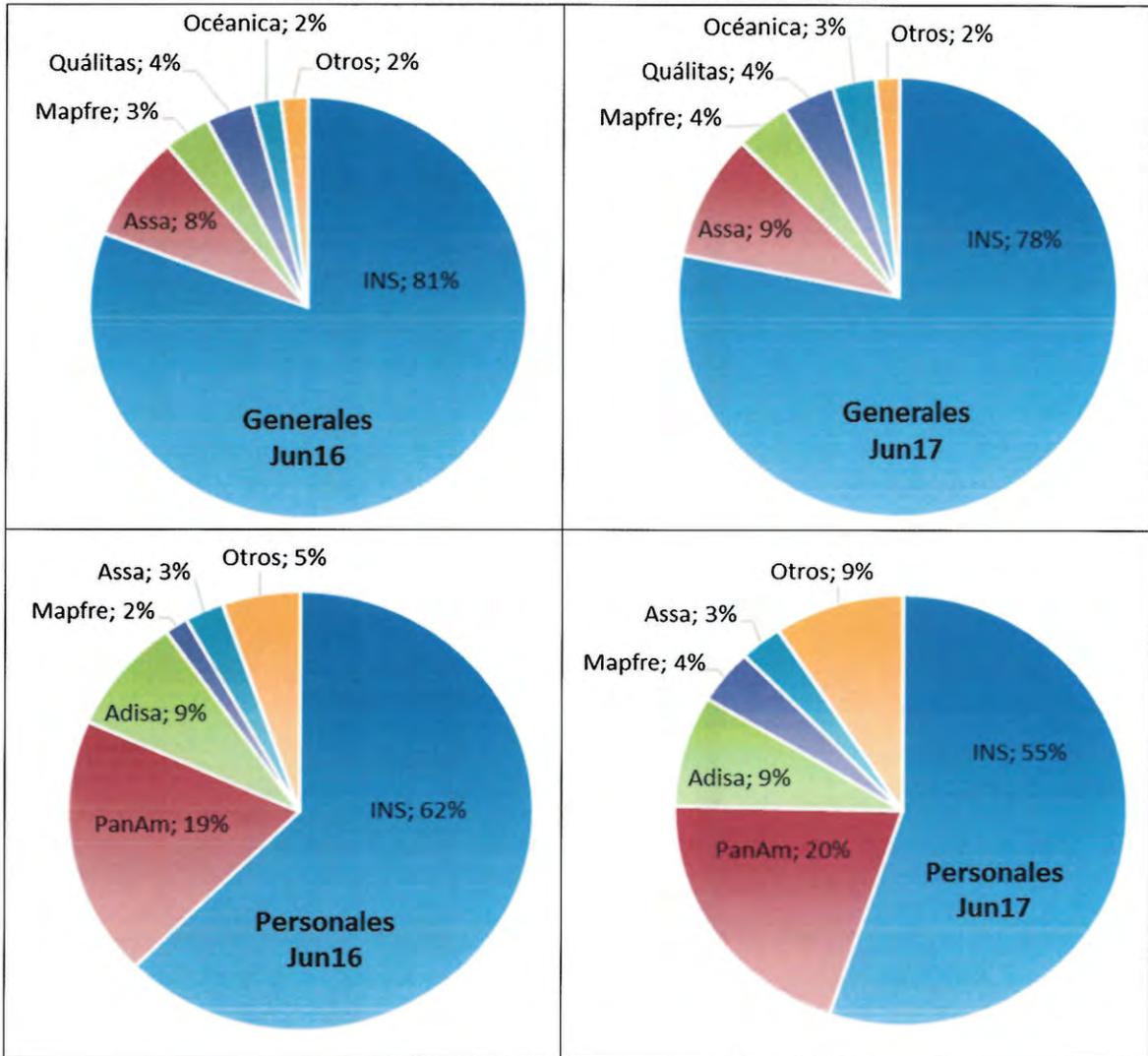


GRÁFICO 7.
COSTA RICA: EVOLUCIÓN INGRESOS POR PRIMAS DE SEGUROS PERSONALES
POR ASEGURADORA, MILLONES DE COLONES.

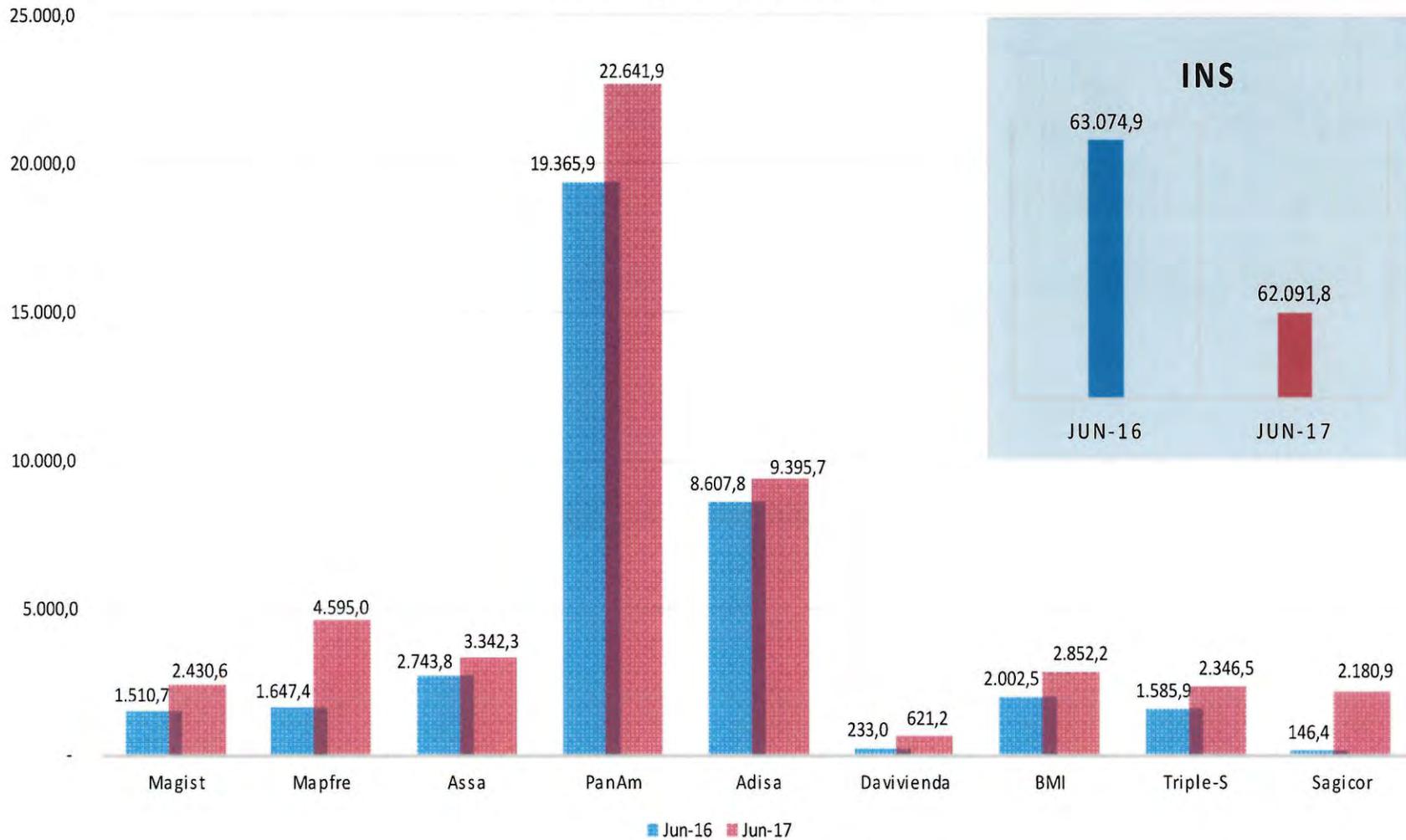
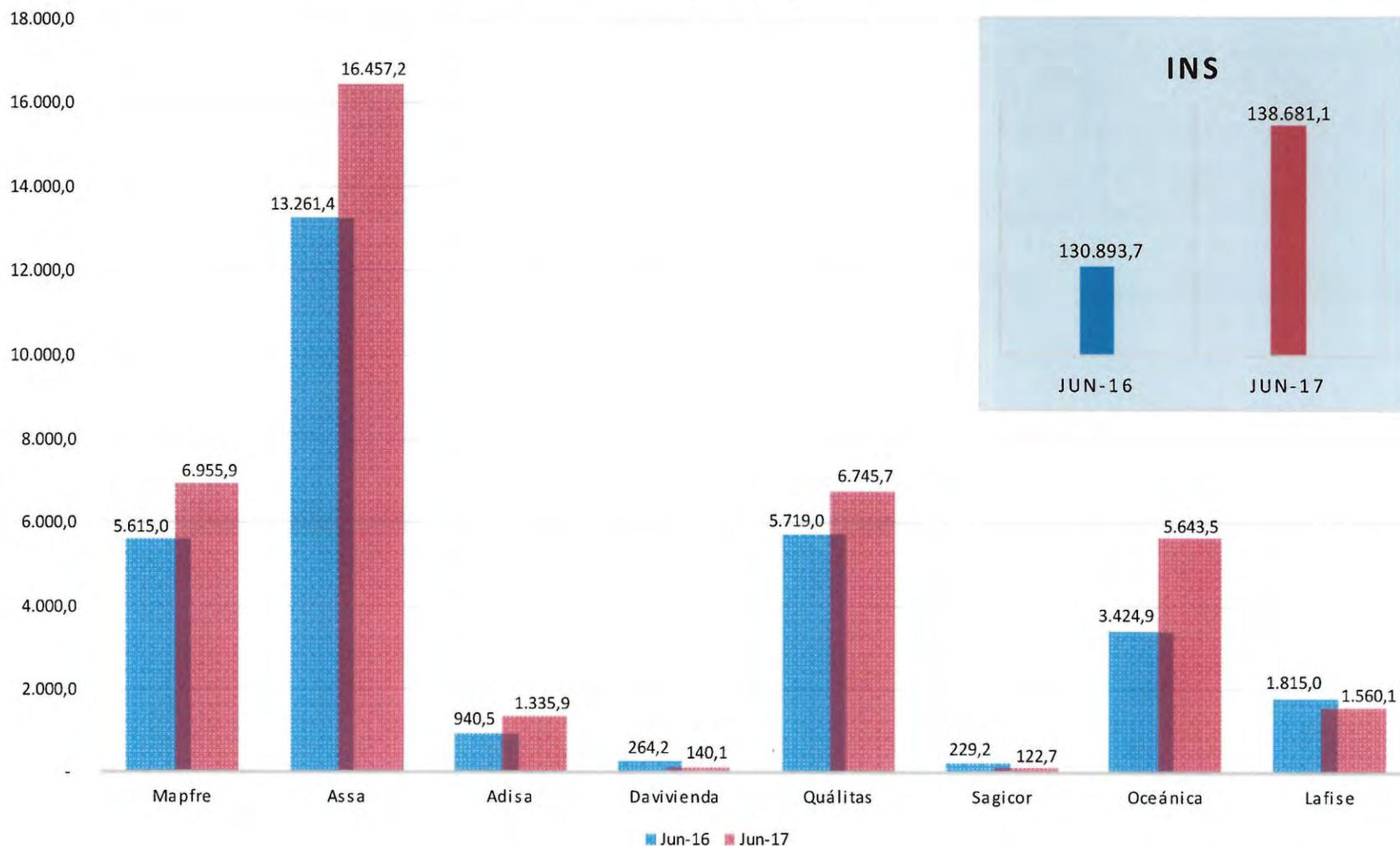


GRÁFICO 8.
COSTA RICA: EVOLUCIÓN INGRESOS POR PRIMAS DE SEGUROS GENERALES POR ASEGURADORA.
MILLONES DE COLONES.



En materia de estructura de mercado por principales ramos de seguros (ver Gráficos 9 y 10), destacan los siguientes aspectos:

1. En el ramo de automóviles, los ingresos por primas del INS y Lafise bajaron y consecuentemente su participación, con respecto al 2016. El caso del INS fue el más significativo, pues perdió 3,6 p.p. de participación ante una reducción en sus primas por ₡2,4 mil millones (3,3%).
2. En el caso del ramo de incendio y líneas aliadas, el INS, Sagicor y Davivienda experimentaron disminución de primas y participación. Nuevamente el primer caso es el más significativo, al reducir su participación en 3,6 p.p., ante disminución por ₡814,8 millones (2,1%) en sus primas.
3. El INS, Pan American, Adisa y Assa, en Vida, perdieron participación. Excepto por Pan American, todos los casos en consecuencia de reducciones en sus ingresos por primas. En el caso del INS, perdió 7,6 p.p. con una disminución sus primas por ₡1.762 millones (4,4%). Mapfre, por el contrario, aumentó 4,7 p.p. de participación.

GRÁFICO 9.

COSTA RICA: ESTRUCTURA POR ASEGURADORA DE LOS PRINCIPALES RAMOS DE SEGUROS GENERALES.

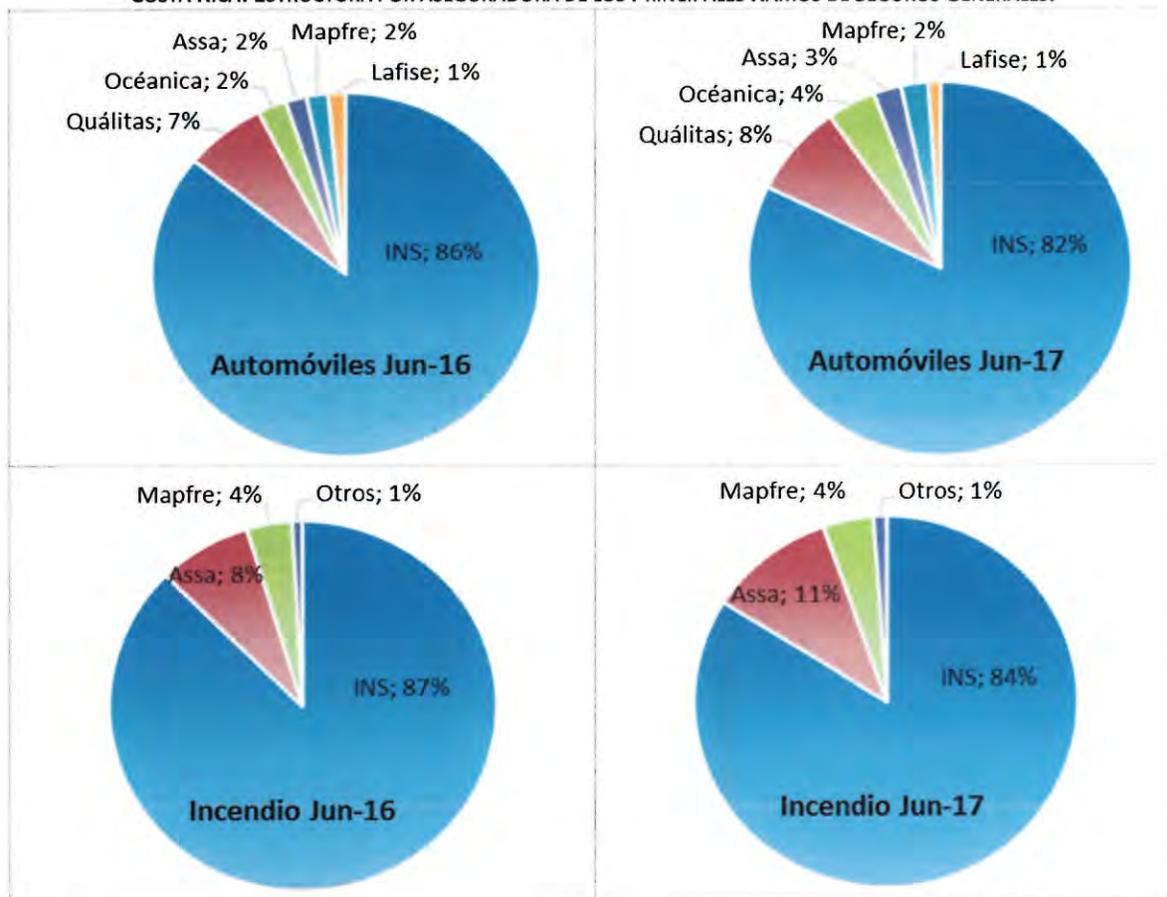
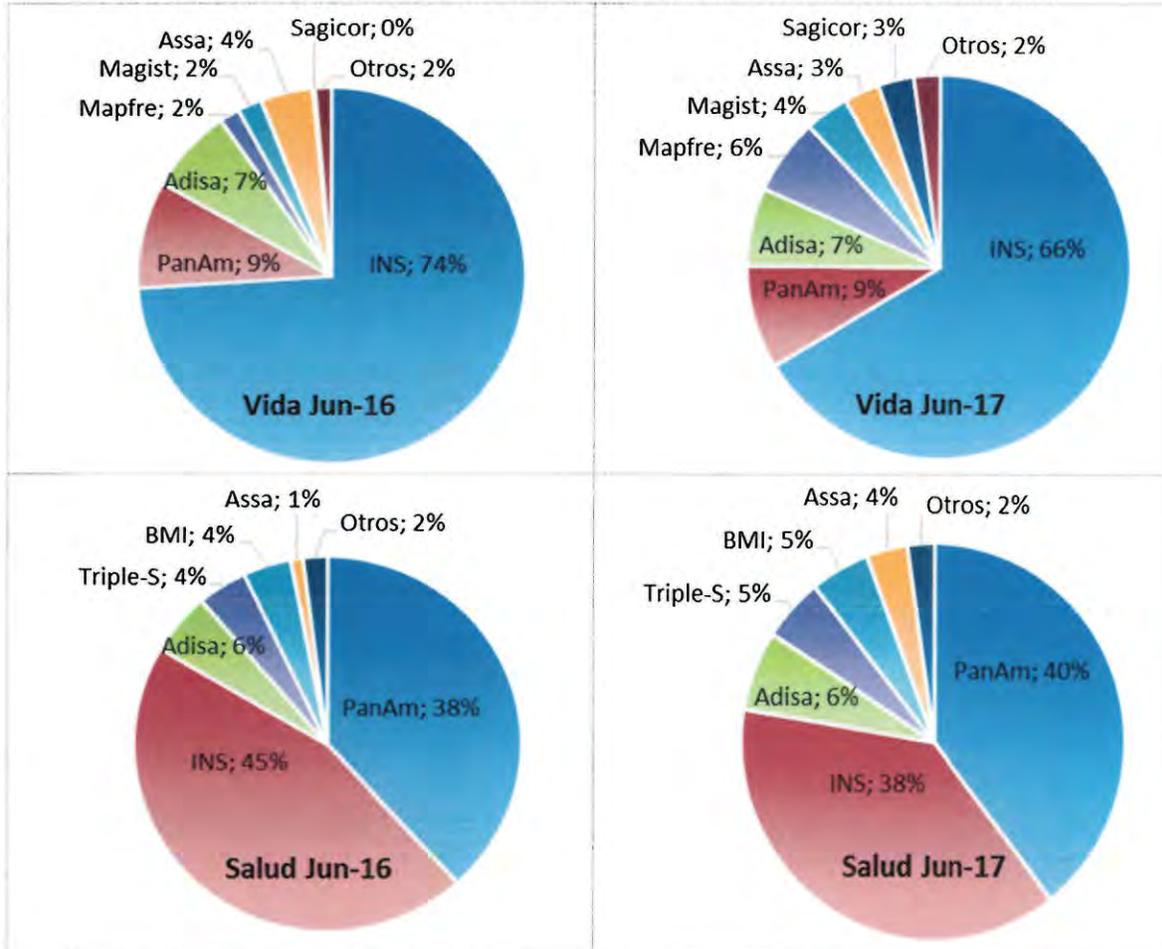


GRÁFICO 10.

COSTA RICA: ESTRUCTURA POR ASEGURADORA DE LOS PRINCIPALES RAMOS DE SEGUROS PERSONALES.

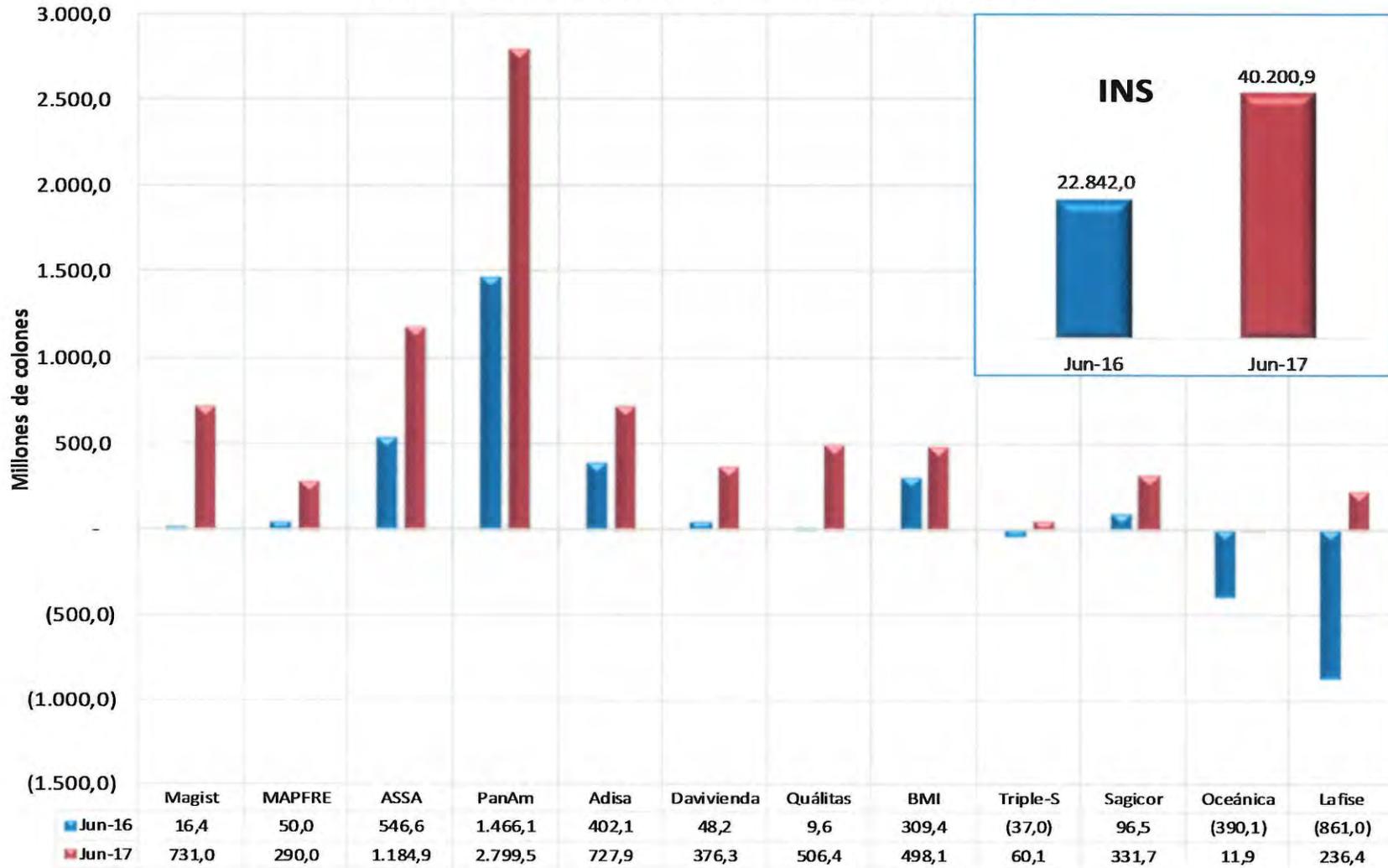


4. En el ramo de Salud, excepto por el INS, todas las empresas aumentaron su participación. El INS no redujo sus primas, sin embargo, su participación se redujo en 7,1 p.p.. Pan American, Adisa y Assa fueron la que más ganaron participación (1.24, 1.15 y 2.46 p.p, respectivamente.).

1.4.2.4 Resultados del periodo

La utilidad neta total del mercado aumentó €23,5 mil millones (96%), dado el crecimiento en resultados del periodo de todas las empresas. De hecho, ninguna empresa cerró el primer semestre en negativo. Sin embargo, el mayor impacto lo tuvo el incremento de 76% en las utilidades del INS (ver Gráfico 11).

GRÁFICO 11.
COSTA RICA: RESULTADOS DEL PERIODO POR ASEGURADORA, EN MILLONES DE COLONES.



a. Participantes y productos

El balance en cuanto a registro y autorizaciones de participantes y productos, en el primer semestre de 2017, se presenta en el Cuadro 6. Se mantiene la tendencia creciente en el número de sociedades corredoras y corredores asociados, incluso hay tres sociedades corredoras en proceso de inscripción para iniciar operaciones. Las sociedades agencia se mantienen disminuyendo, pero hay una en proceso de inscripción para iniciar operaciones. Finalmente, aunque los agentes de seguros a nivel total aumentaron, disminuyeron los que se encuentran activos.

CUADRO 6.
PARTICIPANTES EN EL MERCADO DE SEGUROS
JUN 2016 - JUN 2017

Participante	TOTAL	Inscritos	Activos	Inactivos	Autorizados condicionalmente ^{1/}
30-06-2017					
Aseguradoras	13	13	13	-	-
Sociedades corredoras	31	28	28	-	3
Corredores de seguros	537	537	408	129	N.A.
Sociedades agencia	55	54	27	27	1
Agentes de seguros	2.128	2.128	1.009	1119	N.A.
Operadores Autoexpedibles	98	98	85	13	N.A.
Productos	675	675	675	-	N.A.
30-06-2016					
Aseguradoras	13	13	13	-	-
Sociedades corredoras	28	24	24	-	4
Corredores de seguros	458	458	372	86	N.A.
Sociedades agencia	57	57	30	27	-
Agentes de seguros	2.045	2.045	1.080	965	N.A.
Operadores Autoexpedibles	89	89	78	11	N.A.
Productos	656	656	656	-	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.

a. Expectativas para el Sector

En su reporte especial "Panorama de Seguros en Costa Rica" de abril de 2017⁶, Fitch Centroamérica concluye: "La Perspectiva de Fitch para el Sector se mantiene Estable, considerando las proyecciones de crecimiento en primas cercano a 15%, la perspectiva económica estable del país y la consolidación de las estrategias de las aseguradoras del

⁶ http://www.fitchca.com/ArchivosHTML/RepEsp_3360.pdf

mercado. Fitch también mantuvo una Perspectiva de Calificación Estable, debido a los perfiles adecuados de riesgo crediticio de las compañías, dados los niveles razonables de capitalización y liquidez. Sin embargo, una estrategia agresiva de precios, vinculada a depreciaciones adicionales en la moneda local y niveles de inflación elevados, podría afectar el índice de siniestralidad del sector”.

En efecto, hay indicios en el comportamiento reciente que fundamentan la expectativa de que la tendencia creciente en el primaje y el número de participantes se mantengan, así como la mejoría en los indicadores de eficiencia técnica y operativa, pues hay una expansión bastante generalizada del sector. Sin embargo, se espera mayor estabilidad en los seguros obligatorios y un repunte del aporte de los seguros voluntarios.

Por otra parte, la coyuntura económica nacional reciente, con riesgos latentes en materia monetaria y fiscal, pueden afectar el desempeño del sector, particularmente en el marco del cambio de gobierno en el 2018. Adicionalmente, hay modificaciones en materia tributaria en discusión que pueden impactar al sector.

1.5 Entorno Legal

1.5.1 Normativa legal pendiente promulgar

El mercado de seguros cuenta con un marco legal sólido que regula a los diversos participantes con la Ley Reguladora del Mercado de Seguros; el contenido de los contratos de seguros comerciales mediante la Ley Reguladora del Contrato de Seguros y el seguro obligatorio de vehículos automotores a través de la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial. Sin embargo, resulta recomendable incorporar algunas reformas al Código de Trabajo. Lo anterior, producto de la apertura a la competencia de dicho seguro, a efectos de aclarar entre otros temas, el de las potestades de inspección, actualmente exclusivas del INS; la composición y financiamiento del Consejo de Salud Ocupacional; y diversas obligaciones del Poder Ejecutivo y del Instituto Nacional de Seguros.

1.5.2 Proyectos de ley que pueden impactar la regulación del mercado de seguros

Igualmente, se reitera que un factor importante que puede impactar en los próximos años las labores de la Superintendencia, son las leyes o reformas legales que sean aprobadas por la Asamblea Legislativa. En este sentido, actualmente existen varios proyectos de ley relacionados directa o indirectamente, con el mercado de seguros en la corriente legislativa, a los cuales deberá darse el seguimiento correspondiente. Sin

embargo, de ellos, el que destaca y que en caso de ser aprobado próximamente, generaría un impacto significativo en las labores de la Superintendencia General de Seguros, es el Proyecto de ley de reformas a la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica y a la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, tramitado bajo el expediente No. 16.008. La finalidad primordial del proyecto gira en torno a la supervisión consolidada efectiva de los grupos financieros.

1.5.3 Procesos Judiciales que pueden afectar la supervisión del mercado de seguros

La Superintendencia ha experimentado un avance significativo en la implementación del modelo de supervisión basado en riesgos. Dicho modelo descansa en el criterio experto del supervisor, el cual podría ser cuestionado por el supervisado. Por tal razón sería de esperar que en un futuro se generen más demandas contra la Superintendencia con motivo de las diferencias de criterio que pudieran surgir entre la Superintendencia y sus supervisados.

En otro orden de ideas, corresponde señalar que de las demandas vigentes actualmente en estrados judiciales contra la Superintendencia, no se vislumbran temas cuya decisión pueda generar un impacto significativo en cuanto al cuestionamiento de competencias de éste Órgano supervisor o un cambio de criterio respecto a posiciones de la Superintendencia o regulaciones del mercado de seguros.

1.6 Desarrollo normativo

Los esfuerzos de desarrollo normativo de la Superintendencia se orientan al cumplimiento de los objetivos estratégicos contenidos en el plan quinquenal 2014-2018.

- **SUPERVISIÓN:** Avanzar en el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales de supervisión de seguros.
- **EDUCACIÓN E INCLUSIÓN:** Mejorar el conocimiento y acceso al seguro de los consumidores, a efecto de potenciar el respeto a los derechos del asegurado y la disciplina de mercado.
- **EXCELENCIA OPERACIONAL:** Brindar los servicios que competen a la superintendencia en forma oportuna y eficiente, en particular la estratégica relacionado con la optimización de procesos.

Durante el segundo semestre del 2017 y a lo largo del año 2018, se espera continuar el proceso de implementación del modelo de Supervisión basado en riesgos que oficialmente se encuentra en vigencia a partir de la promulgación de los Reglamento

sobre Corporativo aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en tercer trimestre de 2016, así como del Reglamento sobre los Sistemas de Gestión y de Riesgos Control Interno y del Marco Integrado de Supervisión de Seguros, aprobados en el primer semestre de 2017.

El proceso de desarrollo normativo, según los objetivos estratégicos formulados para el periodo 2014 -2018, continuará en los siguientes temas, los cuales serán presentados al Conassif en el segundo semestre del 2017, la mayoría para que sea aprobada la consulta a la industria de acuerdo con el programa de desarrollo normativo de la Superintendencia:

- Reforma al Reglamento sobre la solvencia de entidades de seguros y reaseguros: Se emite con el objetivo de establecer un modelo estándar de provisiones y requerimientos de capital sobre riesgos catastróficos alineado con el estándar de del Solvencia II establecido por la Unión Europea. Se espera la aprobación final de este proyecto, por parte del Conassif, durante el segundo semestre de 2017.
- Reforma al Reglamento sobre la solvencia de entidades de seguros y reaseguros: Tiene el objetivo de establecer la metodología para el cálculo del requerimiento de capital de solvencia y las provisiones técnicas de los seguros de caución, con lo cual se reconoce el riesgo particular de este tipo de coberturas.
- Reforma al Reglamento de requisitos de funcionamiento de los seguros obligatorios: Tiene el objetivo aclarar las condiciones de libre competencia en la comercialización de esos seguros, según lo dispuesto por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en relación con el seguro de riesgos del trabajo y las modificaciones operadas en la Ley de Tránsito N ° 9078 y su reglamento.
- Reglamento de seguros autoexpedibles: El objetivo de esta propuesta es impulsar normas especiales que permitan una mayor penetración de la actividad aseguradora en sectores de bajos ingresos.
- Lineamientos la normativa de la Ley 8204 para el sector asegurador: La emisión de estos lineamientos busca establecer las diferenciaciones necesarias para el control eficiente del riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo en las entidades de seguros, a partir de los cambios operados en la Normativa para la aplicación de la Ley 8204 en el año 2016. Esta norma es de aprobación del superintendente y se espera su trámite durante el segundo semestre de 2017, para que entre en vigencia en el 2018.
- Reforma al Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades de seguros: Estas modificaciones corresponden a un replanteamiento de las normas sobre constitución de

garantías aplicables a sociedades corredoras de seguros, según se ordena en el artículo 19 de la Ley 8653.

- **Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades de seguros:** El proyecto persigue introducir los cambios necesarios para atender compromisos adquiridos por el país, en el proceso de incorporación de Costa Rica a la OCDE, en particular aclaraciones sobre el registro de proveedores transfronterizos de seguros.

Finalmente, como un proyecto estratégico que trasciende el periodo quinquenal de planificación, durante el año 2018 se espera avanzar en las primeras etapas del desarrollo de un modelo de solvencia prospectivo alineado con los objetivos del estándar de del Solvencia II establecido por la Unión Europea. Se estima que la aprobación de este proyecto tenga lugar en el año 2021 para que sea aplicado a partir de 2022.

1.7 Entorno Tecnológico

Para analizar el entorno tecnológico se consideran las sugerencias de los usuarios de los sistemas, el producto de la investigación de los servicios y productos ofrecidos por otras superintendencias locales e internacionales, la investigación acerca de nuevas tecnologías susceptibles de ser aplicadas en la institución a largo plazo y otros temas que se considere necesario considerar para el desarrollo tecnológico del quinquenio cubierto por el Plan Estratégico de la Organización.

Dado que como se desarrolla más adelante, Sugese ha definido que sus servicios tecnológicos sean proveídos por el BCCR, el análisis del entorno tecnológico debe ser considerado a la luz del Plan Estratégico Tecnológico del BCCR, por lo que en el análisis del entorno tecnológico es fundamental la participación de la Dirección de Servicios Tecnológicos del BCCR como contraparte técnica del negocio.

1.8 Proyectos en desarrollo y futuros

- **Simplificación y Automatización de Procesos:** El proyecto consiste en la automatización y revisión de procedimiento de trabajo y normativa (de aplicar) de los siguientes servicios o trámites, con el fin de cumplir el marco regulatorio y los estándares aplicables. Incluye: Servicio de Registro de productos, Servicio de Registro de Roles, Servicio Disciplina de mercado, Sistema de registro de intermediarios físicos, Expediente de Supervisión y Servicio de Atención de Consultas.
- **Modificación del Régimen de Solvencia:** Diagnóstico de la brecha de cumplimiento de los estándares internaciones y mejores prácticas para la

regulación y supervisión de la solvencia de las entidades de seguros, e implementación de para avanzar en el cumplimiento.

- **Modificación del Requerimiento de capital de riesgo catastrófico:** Modelo de cálculo de requerimiento de capital por riesgo catastrófico acorde con las mejores prácticas internacionales de solvencia y emisión de la normativa relacionada.
- **Definición de condiciones para facilitar la inclusión y acceso al seguro de poblaciones meta identificadas:** Diagnóstico sobre limitaciones de acceso al seguro y propuesta de reforma normativa.
- **Definición e implementación de estadísticas del mercado de seguros para el público:** El proyecto incluye la revisión de la información estadística que actualmente se pone a disposición del público, ampliar la oferta de información y disponer de un motor de generación de estadísticas para el público, a disposición del público en la página web e interconectada con los sistemas de información de la Superintendencia.
- **Sistema interno de gestión (GIS):** El proyecto permitirá formalizar el Sistema Interno de Gestión a partir de la realización de un diagnóstico del nivel de cumplimiento de la normativa vigente de cumplimiento obligatorio y de las buenas prácticas autoimpuestas, contar con las políticas necesarias actualizadas y alineadas a la realidad organizacional, revisar y ajustar los procesos de la organización que sirven de apoyo al SIG y desarrollar un sitio documental para el SIG en la misma plataforma implementada por el BCCR.
- **Diseño e implementación del plan de formación de actuarios:** Programa para que la institución cuente con personal especializado en actuariado, mediante la formación especializada en el tema de funcionarios seleccionados y contratados con el propósito de que se formen y luego trabajen para la Superintendencia.
- **Modelo Supervisión de Intermediarios de Seguros:** el objetivo del proyecto es Desarrollar el Modelo de Supervisión de Intermediarios de Seguros para la Superintendencia General de Seguros, buscando migrar del enfoque de supervisión de cumplimiento normativo actual a un enfoque de supervisión de conducta de mercado, según lo establecido en el Principio Básico de Seguros # 18, de la IAIS.
- **Modelo de Supervisión de Conducta de Mercado:** Desarrollar un modelo de supervisión de conducta de mercado para la Sugese. El proyecto tiene por objetivo enfocarse en el cumplimiento de estándares internacionales en la conducción del negocio de la actividad aseguradora, con la finalidad de garantizar que el consumidor reciba un trato justo antes y durante la relación contractual, facilitando el desarrollo del mercado a partir de la confianza que genere en el

consumidor una adecuada y transparente conducta de mercado por parte de los supervisados. El proyecto se espera que finalice en abril de 2018.

- **Expediente de Supervisión:** Consiste en adaptar una herramienta informática usada actualmente por el Banco Central y el Conassif, esto con la finalidad de apoyar la labor de Supervisión que realiza la Superintendencia General de Seguros. El servicio provee las funcionalidades que le permitirían mantener un expediente de en materia de supervisión simplificando de esta forma la participación de cada uno de los actores a través de un servicio web, donde se verían claramente los estudios planificados, los informes, recomendaciones y demás rubros relacionados.
- **Mejoramiento de las estadísticas del sector de seguros:** El proyecto incluye la revisión de la información estadística que actualmente se pone a disposición del público, ampliar la oferta de información y disponer de un motor de generación de estadísticas para el público, a disposición del público en la página web e interconectada con los sistemas de información de la Superintendencia.
- **APP Sugese Móvil:** Ofrecer algunos servicios de Sugese en Línea vía móvil.
- **Mejoras varias:** Aunado al hecho de que existen servicios en operación y tomando como precisa el proceso de mejoramiento continuo, es necesario incluir un robro de mejoras, en el cual se incluyan todas aquellas tareas relacionadas al mantenimiento y crecimiento de las funcionalidades que ya ofrece la superintendencia, con el fin de ir adaptándose a las nuevas necesidades y directrices definidas por los jercas.

Para cada uno de estas ponencias de proyectos a desarrollar se han realizado las etapas definidas por el Sistema de Gestión de Calidad para el desarrollo y administración de nuevos proyectos.

1.9 Análisis del entorno

Dentro del marco de servicios tecnológicos que provee el BCCR, por medio de la División de Servicios Tecnológicos (DST), se brinda a Sugese las soluciones de negocio soportadas por tecnología (Operaciones), mejora de dichas soluciones implementando nuevos requerimientos (Crecimiento) o nuevas soluciones a través de nuevos proyectos (Transformación).

Evocándonos a los objetivos de la DST y al análisis FODA realizado con el objetivo de obtener resultados precisos sobre la realidad en la que se encuentra inmersa la DST,

nos damos a la tarea de analizar cómo afecta o contribuye cada hecho relevante en Sugese.

En términos de fortalezas, contamos con personal competente, estamos valorando constantemente nuevas tecnologías y actualmente trabajamos con herramientas de primer nivel, lo que nos ha ayudado a ser reconocidos como una entidad que genera soluciones de calidad, robustas y de mucha aceptación en el mercado.

Consecuentemente, se han identificado algunas oportunidades que nos permitirían seguir con la filosofía del mejoramiento continuo, entre ellas nuevas tecnologías para desarrollo de software, computación en la nube, nuevas formas de aprovisionar el escritorio del usuario, alternativas para el aprovisionamiento de infraestructura, uso de software libre, aprovisionamiento por demanda, arrendamiento de equipos, cooperación de estudiantes universitarios o técnicos, alternativas al aprovisionamiento de personal, arquitectura empresarial y comunicaciones unificadas.

Así mismo, dentro de las debilidades identificadas se encuentran, múltiples plataformas para el desarrollo de sistemas, aunque esto no afecta directamente a Sugese debido a que no tiene sistemas ligados. También, es importante mencionar que podría haber cierta incidencia negativa en los tiempos de atención de necesidades de las divisiones de negocio y apoyo, debido a la complejidad de la infraestructura y de los procesos de banco.

En la misma línea y enfocándonos en las amenazas, el surgimiento de nuevas tecnologías tales como virtualización, servicios en la nube y otros potencian la capacidad de los proveedores para brindar soluciones cada vez de mayor calidad, en menores tiempos y a menor costo. Si la DST ignora esta realidad tendrá rápidamente un deterioro en la calidad de sus servicios y los clientes demandarán cambios que la DST podría no estar en capacidad de enfrentar.

1.10 Estrategia de Sugese

La estrategia en la cual se sustenta Sugese reside en mantener su alianza con el Banco Central, evocándose en términos tecnológicos a los objetivos estratégicos definidos por la DST y en conjunto con esta división, proveer los recursos necesarios para el cumplimiento de las necesidades, mejoras y nuevas iniciativas de Sugese en línea con el plan estratégico de la entidad supervisora.

En estos términos, Sugese hereda las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se han identificado y que dan pie al planteamiento de estrategias para lograr un proceso de mejora continua.

1.11 Marco Filosófico Institucional.

A nueve años de apertura del mercado de seguros, se ha modificado significativamente la línea base que enfrenta Sugese a efectos de definir su plan estratégico, dados los cambios en la constitución y desempeño del sector de seguros costarricense, en el marco normativo que lo rige y en la institución misma, comentados en las secciones previas, así como los cambios en el entorno en que se desenvuelve la Institución.

Durante este periodo, Sugese ha evolucionado a una entidad independiente con identidad propia, que ha dado debido cumplimiento a sus mandatos legales, que cuenta con adecuados recursos tecnológicos y un grupo de trabajo consolidado, completo y capacitado, que es evaluada y rinde cuentas de su gestión a diferentes instancias por diversos medios, tales como CONASSIF y su Auditoría Interna, Contraloría General de la República, INTECO, IAIS, ASSAL, prensa y público en general, por mencionar algunos.

La entidad quiere ahora avanzar en su contribución a la consolidación y desarrollo del mercado de seguros costarricense con base en esa mayor madurez institucional, para lo cual la misión y visión que la regirán durante el quinquenio 2014-2018 fueron replanteadas, de conformidad con lo dispuesto en el gráfico siguiente.

GRÁFICO 12

SUGESE: MISIÓN Y VISIÓN 2014-2018.

En la misión se mantiene los objetivos de la institución dispuestos en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653, en su calidad de mandato legal fundamental. La misión se simplificó, enfocándola en el qué se hace sin detallar el cómo se hace, que se consideró propio de otros mecanismos, en la búsqueda de mayor fluidez comunicativa.

La visión, por otra parte, fue ajustada en su totalidad para reflejar la conformación de la entidad y la mayor madurez institucional alcanzada, asumiendo también que las condiciones dispuestas en la visión previa son parte ya del accionar diario de la Superintendencia. Así, la aspiración para este quinquenio se dirige a profundizar el posicionamiento de la Superintendencia, convirtiéndola en un referente para los participantes y supervisores del mercado de seguros local, con la consecuente confiabilidad y credibilidad que ello conlleva.

Con sustento en estos dos elementos, fueron definidos tres objetivos estratégicos, orientados a mejorar el cumplimiento de los estándares internacionales y mandatos legales aplicables, así como la formación y acceso al mercado de seguros costarricense.

Gráfico 13
SUGESE: Objetivos Estratégicos 2014-2018



Para cada objetivo estratégico fueron definidos indicadores y metas, así como iniciativas particulares. La integración de todo el esquema, a efectos de una apropiada alineación, se muestra en el apartado de Indicadores de Gestión.

El primer objetivo estratégico, "Avanzar en el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales de supervisión de seguros. La meta es alcanzar un cumplimiento equivalente a "ampliamente observado", para los principios dispuestos en el Gráfico 14.

Para su consecución, se han definido tres iniciativas: la implementación de un modelo de supervisión basado en riesgos y de un modelo de supervisión de la conducta del mercado, así como el avance hacia el esquema de requerimiento de capital tipo Solvencia II.

La primera iniciativa conlleva dos entregables (Sistema de Supervisión de Seguros, Sistema de Indicadores de Alerta Temprana y Expediente Electrónico de Visitas de Supervisión) y un (Modelo de Evaluación de Riesgos de las Aseguradoras) ambas finalizadas

Gráfico 14

Sugese: Principios cuyo cumplimiento es meta mejorar en quinquenio 2014-2018
PBS 7 Gobierno corporativo

- El supervisor requiere que las aseguradoras establezcan e implementen un marco de gobierno corporativo que brinde una administración y supervisión de la actividad de la aseguradora estable y prudente, y que reconozca y proteja de manera adecuada los intereses de los asegurados.

PBS 8 Gestión de riesgos y controles internos

- El supervisor exige a la aseguradora, como parte del marco general de su gobierno corporativo, que cuente con sistemas efectivos de gestión de riesgos y controles internos, incluyendo funciones eficaces en materia de gestión de riesgos, cumplimiento, materia actuarial y auditoría interna.

PBS 13 Reaseguro y otras formas de transferencia de riesgos

- El supervisor establece y hace cumplir las normas para el uso del reaseguro y otras formas de transferencia del riesgo, garantizando que los aseguradores controlen adecuadamente e informen de manera transparente sus programas de transferencia de riesgos. El supervisor toma en cuenta la naturaleza del negocio de reaseguros cuando supervisa reaseguradoras con sede en su jurisdicción.

PBS 14 Valuación

- El supervisor establece los requisitos para la valuación de los activos y pasivos con propósitos de valuación de solvencia.

PBS 16 Gestión de riesgo empresarial para efectos de solvencia (ERM)

- El régimen de supervisión establece los requerimientos para la gestión de riesgos empresariales con propósitos de solvencia que requiere que los aseguradores consideren todos los riesgos relevantes y materiales.

PBS 19 Conducción del negocio

- La autoridad supervisora establece requisitos para la conducción de la actividad aseguradora a fin de garantizar que los clientes reciban un trato justo, antes de celebrar el contrato, y en todo momento hasta que todas las obligaciones contraídas en virtud del contrato hayan sido satisfechas.

PBS 20 Divulgación

- El supervisor exige que las aseguradoras divulguen información relevante, integral y precisa oportunamente con el objeto de brindar a los asegurados y participantes del mercado una clara visión de sus actividades comerciales, desempeño y situación financiera. Esto debería mejorar la disciplina del mercado y la comprensión de los riesgos a los que está expuesta una aseguradora, y el modo en que se gestionan dichos riesgos.

La segunda iniciativa, la adopción de un modelo de supervisión de la conducta del mercado con miras a proteger al consumidor de seguros, también busca madurar un área de trabajo iniciada correspondiente a la disciplina de mercado. Los dos entregables

para el quinquenio 2014-2018 se orientan a un seguimiento más puntual y continuo del comportamiento de los intermediarios de seguros, dada su criticidad para un mayor desarrollo del mercado (a finalizar en octubre 2018) y a fortalecer mecanismos de pronta resolución que den mayor fluidez a la atención de controversias entre las aseguradoras y los consumidores de seguros (a finalizar en abril 2018).

La tercera iniciativa procura profundizar el acercamiento del modelo local a modelos del tipo Solvencia II, referente mundial en materia de supervisión de seguros, particularmente en lo atinente al requerimiento de capital por solvencia. Para ello, los dos entregables son la Modificación del Régimen de Solvencia, a finalizar en el 2021 y la Modificación del Requerimiento de capital de riesgo catastrófico, acorde a las mejores prácticas internacionales de solvencia, a finalizar en el 2017.

Por otra parte, el segundo objetivo estratégico, “Mejorar el conocimiento y acceso al seguro de los consumidores a efecto de potenciar el respeto a los derechos del asegurado y la disciplina de mercado”.

Las iniciativas a efectos de este objetivo se dirigen en tres vías: la definición de condiciones para facilitar la inclusión y acceso al seguro de poblaciones meta identificadas, para finalizar en febrero 2018.

Una segunda iniciativa incluye el mejoramiento de las la revisión de la información estadísticas que actualmente se pone a disposición del público, ampliar la oferta de información y disponer de un motor de generación de estadísticas para el público, a disposición del público en la página web e interconectada con los sistemas de información de la Superintendencia a finalizar en el 2019.

Por último, se encuentra el desarrollo de una App “Sugese Móvil” la cual brindará algunos servicios de Sugese en Línea, permitiendo un mayor acceso a la información desde cualquier dispositivo celular, finalizando en diciembre del 2018.

Finalmente, el objetivo estratégico que dicta “Brindar los servicios que competen a la superintendencia en forma oportuna y eficiente”, será evaluado de conformidad con el nivel de cumplimiento del sistema de control interno por una parte y por otra, a partir del número de trámites de la Superintendencia revisados y automatizados, con el fin de ser más eficientes en la atención de las gestiones que hacen los asegurados y entidades supervisadas y dar cumplimiento a la diferentes leyes aplicables a la Sugese.

La primera iniciativa para ello es Consolidación del sistema interno de gestión, mediante la revisión del marco regulatorio, la definición de medidas para mejorar el cumplimiento, y la gestión del sistema. El desarrollo e implementación de acciones para el cierre de las brechas de cumplimiento son objeto de seguimiento, esta iniciativa esta pausada y su fecha de finalización se encuentra por definir.

La segunda iniciativa consiste en la automatización y revisión de procedimiento de trabajo y normativa (de aplicar) con el fin de cumplir el marco regulatorio y los estándares aplicables, esto debe ser acompañado de las reformas normativas necesarias para hacer más eficientes y eficaces los proceso. Lo anterior se acompaña

con el desarrollo de un Sistema Interno de Gestión, que permita tener información gerencial para la toma de decisiones, para buscar un cumplimiento pleno en el año 2019.

Existe una tercera iniciativa que diseñará e implementará un plan de formación de actuarios, esto para que la institución cuente con personal especializado en actuariado, mediante la formación especializada en el tema, para funcionarios seleccionados y contratados con el propósito de que se formen y luego trabajen para la Superintendencia, siendo planificada su finalización en junio 2018.

Para el seguimiento de Plan Estratégico 2014-2018 se establecen en el portafolio de proyectos institucional, el avance que permitirán medir el logro de lo propuesto.

1.12 Plan Estratégico Institucional

A partir de los objetivos estratégicos la Superintendencia definió una serie de proyectos estratégicos para el período 2014-2018, los cuales están contenidos en el documento Plan Estratégico 2014-2018 aprobado por el Superintendente en julio de 2013 y revisado cada año para lograr su alineamiento y ajuste táctico.

La última revisión del Plan Estratégico corresponde a la de junio 2017, en la cual se revisó básicamente el cuadro de mando integral, en particular los proyectos que apoyan cada objetivo del plan, de acuerdo con criterios de prioridad institucional, disponibilidad de recursos y los logros obtenidos a la fecha.

Los resultados de la revisión se resumen en la actualización del cuadro de mando integral adjunto:

Revision2017PlanEs
trategicoSUGESE.do

1.13 Matriz de Programación, Seguimiento y Evaluación Sectorial e Institucional (MAPSESI).

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 (PND), la meta del sector supervisor del sistema financiero, incluida la Sugese, es la implementación del modelo de Supervisión Basado en Riesgos, detallado esto para el CONASSIF y las cuatro superintendencias de la siguiente forma:

Objetivos sectoriales de efecto	Coadyuvar a mantener la estabilidad del sistema financiero mediante el fortalecimiento de la supervisión y regulación micro prudencial
Resultado	Aplicación de la supervisión basada en riesgos (SBR)
Indicador	Porcentaje de aplicación de la SBR a las entidades supervisadas o reguladas (PSBR)
Meta del período 2015-2018	Entre el 70% y el 95% de las entidades supervisadas o reguladas del sistema financiero se les estará aplicando la SBR al final del año 2018. Detallado por año de la siguiente forma: 2015: 15% al 35% 2016: 35% al 55% 2017: 70% al 90% 2018: 70% al 95%

Para el caso particular de Sugese el detalle es el siguiente:

Resultado	Indicador	Línea base	Meta del período 2015-2018 y anual⁷
Aplicación de la SBR por parte de la SUGESE	Porcentaje de aplicación de la SBR a las entidades supervisadas de la SUGESE	PSBR = 0% La SUGESE se encuentran en proceso de desarrollo de una SBR	2015-2018: 100% 2015: 25% 2016: 50% 2017: 100% 2018: 100%

La Sugese logró en el 2016 el cumplimiento de la meta señalada en un 92%, pues logró que el indicador de ese año se situara en un 92%, lo que clasifica el cumplimiento de la meta como Cumplida, según los criterios del Ministerio de Planificación. La Sugese a junio de 2017 logró la meta planteada para el año en el PND, al aplicar la supervisión basada en riesgos al 100% de las entidades de seguros supervisadas, con lo cual se cumple la meta programada para el año y para todo el periodo del PND.

⁷ Porcentajes acumulados.

2. Plan Presupuesto

2.1 Presentación

En esta sección del documento se detalla los ingresos y egresos presupuestados para el ejercicio económico 2018. Se presenta un presupuesto total por la suma de ¢4.190.780.138, 37. Con estos recursos la administración pretende institucionalmente cumplir con lo establecido en la misión y visión de la Sugese y por ende ejecutar las obligaciones establecidas por Ley.

2.2 Directrices para la Formulación del POI - Presupuesto.

En la sección "Anexos" se adjunta una copia de los directrices dictadas por el CONASSIF y aprobadas por la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, relacionadas con la formulación del POI - Presupuesto para el año 2018.

2.3 Plan de Trabajo.

En los anexos se presentan de manera detallada, la vinculación de los objetivos, metas, así como, los Indicadores de Gestión, planteadas en el Plan Operativo Institucional de la Sugese para el año 2018, para cada una de las Divisiones, Departamentos o Áreas, con su respectivo indicador de medida.

2.3.1 Objetivo y metas de las instancias.

Se desarrolla en el formulario F PYC 01.0.4 Plan Operativo Institucional, Vinculación de Objetivos, Metas e Indicadores por instancia. Se adjunta al final de documento en el anexo 6 la Planificación Agregada Institucional.

Objetivos y Metas de las Instancias / Planificación Agregada.

# ANEXO	DEPENDENCIA	OBJETIVO
1	Despacho	Dar cumplimiento a todas las responsabilidades que le establece el marco jurídico de la Superintendencia
2	División de Supervisión	Supervisar de manera eficaz y eficiente el mercado de seguros, apegados a los mejores estándares y prácticas internacionales.

# ANEXO	DEPENDENCIA	OBJETIVO
3	Área Administrativa	Proveer bienes y servicios, de forma eficiente en apego a los requerimientos y normas que rigen los procesos internos de compras, necesarios para el desarrollo de la institución y el fortalecimiento de la comunicación con los consumidores de seguros y la sociedad
4	División Jurídica	PROCESO ASESORÍA JURÍDICA: Asesorar en materia jurídica a la Superintendencia en el ejercicio de sus labores, de forma oportuna, con los atributos establecidos para cada producto. PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE: Resolver las denuncias y consultas presentadas ante la Superintendencia por consumidores de seguros, de forma oportuna, con los atributos establecidos para cada producto. Igualmente, supervisar la conducta de los participantes en el mercado, en materia de protección de los derechos de los consumidores, de conformidad con las competencias otorgadas por ley a la Superintendencia. Lo anterior, mediante la aplicación de las acciones administrativas correspondientes, con los atributos establecidos para cada producto.
5	División de Normativa y Autorizaciones	Tramitar en forma oportuna y acorde los requerimientos y procedimientos establecidos las solicitudes de autorización, registro, consultas, informes técnicos y el desarrollo y mantenimiento de la normativa del sector de seguros. Así como, coadyuvar al Despacho de la Superintendencia a planificar, dirigir, coordinar y controlar la gestión estratégica de la Institución

2.3.2 Resumen de Metas Institucionales.

#	META	ENUNCIADO DE LA META
DESPACHO		
1		Tener, en promedio, los indicadores de cumplimiento de metas de toda la Superintendencia con nota superior al 95%.
2		Gestionar la Continuidad de Negocio.
3		Velar por la documentación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Interno de Gestión.
4		Cumplir con las tareas asignadas en el desarrollo de proyectos institucionales.
5		Participar en capacitaciones relacionadas con las funciones desempeñadas.
DIVISIÓN DE SUPERVISIÓN		
6		Actualización de la Ficha de Monitoreo y Perfil de Riesgo.
7		Actualización de la Ficha de Cumplimiento Normativo (Aseguradoras).
8		Elaboración de la Ficha de Cumplimiento Normativo Intermediarios.
9		Elaboración de estudios intermediarios.
10		Actualización del Sistema de Indicadores de Alerta Temprana.
11		Realizar Estudios de verificación de las condiciones mínimas de seguridad y tecnología de la información dentro del proceso de autorización.
12		Realizar Estudios de revisión de provisión de siniestros.
13		Realizar Estudios sobre lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
14		Revisión de perfiles tecnológicos de TI de las aseguradoras para valoración de los riesgos inherentes y definición del alcance de las auditorías de TI para revisar los controles implementados en la entidad para la gestión de tecnologías de información.
15		Elaboración de Informes Autorizaciones Variaciones de capital.
16		Elaboración de Estudios de SBR - Matriz de riesgos.
17		Cumplir con las tareas asignadas en el desarrollo de proyectos institucionales
18		Realización de Auditorías de Calidad.
19		Realización de Auditorías de SEVRI.
20		Actividades solicitadas por otros procesos o dependencias.
ÁREA ADMINISTRATIVA		
21		Ejecutar las labores programadas en los temas de Servicios Administrativos en un 100%.
22		Ejecutar las labores programadas en los temas de Comunicación e Información en un 100%. Actividades de la estrategia de comunicación: Ejemplos: Giras, Campaña TV, Campaña Radio, Stands Informativos.
23		Seguimiento y ejecución del Plan de Adquisiciones conforme con a lo establecido.

24	Seguimiento y ejecución del Plan de Capacitación Institucional.
25	Cumplir en forma oportuna con las obligaciones de control interno y gestión de la calidad.
26	Cumplir con las tareas de seguimiento del Plan Estratégico.
27	Cumplir con las tareas de seguimiento de los proyectos estratégicos institucionales.
28	Participar en las actividades de desarrollo humano.
DIVISIÓN JURÍDICA	
29	Tramitar al menos, el 90% de las consultas y gestiones jurídicas, en los siguientes plazos: • Consultas y gestiones jurídicas complejas M ≤ 2 meses • Consultas y gestiones jurídicas simples D ≤ 20 días hábiles. M y D= Días hábiles disponibles para atender la solicitud.
30	Tramitar los procedimientos administrativos solicitados por la Superintendencia
31	Tramitar al menos, el 90% de las denuncias de consumidores de seguros, en los siguientes plazos: • Denuncias complejas M < 2 meses • Denuncias simples D < 20 días hábiles. D = Días hábiles disponibles para atender la solicitud. M= Meses tomados de fecha a fecha disponibles para la SUGESE a efectos de atender la solicitud.
32	Acciones de promoción y vigilancia de la disciplina de mercado.
33	Cumplir en forma oportuna con las actividades del Sistema Interno de Gestión.
34	Participar en actividades de desarrollo humano.
35	Cumplir con las tareas asignadas en el desarrollo de proyectos institucionales.
36	Participación en proceso de autorizaciones.
DIVISIÓN DE NORMATIVA Y AUTORIZACIONES	
37	Tramitar las solicitudes de autorización y registro según los plazos establecidos en la normativa.
38	Cumplir con el procedimiento establecido para la emisión de normativa.
39	Tramitar las solicitudes de informes o consultas técnicas en los plazos dispuestos.
40	Cumplir con las tareas de seguimiento del Plan Estratégico.
41	Cumplir con las tareas asignadas en el desarrollo de proyectos institucionales.
42	Participar en las actividades de desarrollo humano.
43	Cumplir en forma oportuna con las obligaciones de control interno y gestión de la calidad.

2.3.3 Indicadores de Gestión.

Los indicadores son un conjunto de datos que ayudan a medir la evolución de un proceso o actividad:

CUADRO 7.
INDICADORES DE GESTIÓN

Objetivo 1:	Avanzar en el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales de seguros.	
Indicador 1:	Porcentaje principios de IAIS con un cumplimiento de “ampliamente observado”.	
Meta:	Llegar al nivel de ampliamente observado en los principios 7, 8, 13, 14, 16, 19 y 20 para el 2018.	
Fuente de Información:	Informes de avance de las entregas asociadas al objetivo.	
Frecuencia de Medición:	Semestral	
Responsable:	Director de Normativa y Autorizaciones / Directores de Proyecto	
Resultados del Indicador:	Semáforo	Plan de Acción
	% de principios ampliamente observados = meta	No aplica.
	% de principios ampliamente observado < a la meta	El Director de Normativa y Autorizaciones revisa causas y avance y plantea medidas a seguir.
Nivel Actual	0% (Informe de seguimiento del plan estratégico al 31 de diciembre del 2015)	
Observaciones	El cumplimiento de los principios 7, 8, 13, 14, 16, 19 y 20 se mantiene en Parcialmente Observado, no obstante diferentes proyectos en desarrollo apuntan a mejorar el cumplimiento de éstos (Informe de seguimiento del plan estratégico al 31 de diciembre del 2015).	
Objetivo 2:	Mejorar el conocimiento y acceso al seguro.	
Indicador 1:	Porcentaje de mejora en el conocimiento y acceso al seguro.	
Meta:	Porcentaje definido a partir de la línea base establecida en el 2016.	

Fuente de Información:	Resultados de las Encuestas de Conocimiento y Acceso al seguro.	
Frecuencia de Medición:	Anual a partir del I semestre del 2017	
Responsable:	Jefe de Comunicación y Servicios	
Resultados del Indicador:	Semáforo	Plan de Acción
	% de mejora en el conocimiento y acceso al seguro = meta	No aplica.
	% mejora en el conocimiento y acceso al seguro < a la meta	Jefe de Comunicación y Servicios revisa causas y avance y plantea medidas a seguir.
Nivel Actual	Espera Línea Base 2016 (Informe de seguimiento del plan estratégico al 31 de diciembre del 2015).	
Observaciones	Se podrá calcular a partir del establecimiento de la línea base definida en el 2016 (Informe de seguimiento del plan estratégico al 31 de diciembre del 2015).	
Objetivo 3:	Brindar los servicios que competen a la superintendencia en forma oportuna y eficiente.	
Indicador 1:	Porcentaje de avance de cumplimiento del sistema de control	
Meta:	Implementado en un 100 % para el 2018	
Fuente de Información:	Medición del cumplimiento del Sistema de Control Interno	
Frecuencia de Medición:	Semestral (el siguiente semestre a partir de la obtención de la línea base)	
Responsable:	Director de Autorizaciones y Registros / Asistente de Despacho	
Resultados del Indicador:	Semáforo	Plan de Acción
	Avance = Definido en Plan de Proyecto	No aplica.
	Avance < Definido en Plan de Proyecto	Director de Autorización y Registro revisa causas y avance y plantea medidas a seguir.

Nivel Actual	0% (Informe de seguimiento del plan estratégico al 31 de diciembre del 2015).	
Observaciones	No hay (Informe de seguimiento del plan estratégico al 31 de diciembre del 2015).	
Indicador 2:	Porcentaje de trámites de la SUGESE revisados y automatizados: Número de trámites revisados y automatizados/número de trámites planificados para el quinquenio	
Meta:	100 % de trámites revisados y automatizados para el 2018	
Fuente de Información:	Informes de los proyectos de automatización de trámites.	
Frecuencia de Medición:	Semestral	
Responsable:	Director de Normativa y Autorizaciones / Directores de Proyecto.	
Resultados del Indicador:	Semáforo	Plan de Acción
	% de trámites revisados y automatizados = Meta	No aplica.
	% de trámites revisados y automatizados < meta.	Director de Normativa y Autorizaciones revisa causas y avance y plantea medidas a seguir.
Nivel Actual	52% (Informe de seguimiento del plan estratégico al 31 de diciembre del 2015).	
Observaciones	El porcentaje de avance se reduce por la incorporación de nuevos proyectos (Informe de seguimiento del plan estratégico al 31 de diciembre del 2015).	

2.4 Presupuesto Expresión Financiera del Plan Operativo Institucional.

En la sección de cuadros se puntualiza la composición del presupuesto para el ejercicio económico del 2018.

# CUADRO/GRAFICO	TÍTULO	OBJETIVO
8	Presupuesto de ingresos	Total de presupuesto de ingresos requeridos para la ejecución presupuestaria del 2018

# CUADRO/GRAFICO	TÍTULO	OBJETIVO
9	Detalle de ingresos y egresos	Cuadro de ingresos y egresos presupuestados a nivel de las principales cuentas.
10	Presupuesto detallado de egresos	Detalle a nivel de sub-cuenta, cuenta y total del presupuesto de egresos
11	Detalle de los principales rubros de egresos	Descripción de la justificación detallada de los principales rubros de egresos
12	Presupuesto ordinario de egresos por meta	Descripción detallada del objetivo general de la instancia, número de funcionarios, horas / hombre, % asignado, monto total asignado a salarios, transferencias corrientes, inversiones, asignación de cuentas y total.
13	Comparativo de la evolución del gasto por cuenta durante los dos últimos periodos	% relativo a cada sub-cuenta y % de variación con los últimos 5 años.
14	Comparativo de la evolución del gasto del año presupuestado	Comportamiento estimado de los egresos a nivel de las principales cuentas con respecto al gasto del presente año
15	Presupuesto resumen.	Cuadro resumen de las cuentas principales.
15	Gráfico de composición.	Gráfico de composición del gasto.
16	Gráfico de evolución anual de recursos	Detalle del presupuesto y ejecución últimos dos años.
16	Programa de Inversión y Justificación de Partidas.	Resumen de las inversión y los resultados esperados.
17	Detalle de Viajes y Capacitación	Detalle de los Viajes oficiales y de capacitación.

Se adjunta como archivo electrónico, el presupuesto de la Sugese para el año 2017 de acuerdo a los formatos establecidos por el Comité Permanente de Análisis Presupuestario del CONASSIF.

POI 2018 Sugese
CGR.xls

2.5 Plan de Inversiones y Justificación de Partidas.

Se adjunta el plan de inversiones institucional como archivo electrónico.

Plan de inversiones
2018.xls

2.6 Plan de Capacitación y Desarrollo

Para la determinación de los cursos de capacitación por departamento, cada uno de ellos ha evaluado con base a sus objetivos internos, y los objetivos institucionales, aquellos cursos que han de permitir lograr incrementar las destrezas suficientes para la atención efectiva de los mismos.

Se adjunta el plan de capacitación institucional como archivo electrónico. El mismo consta de los siguientes anexos:

- 1- Se incluye un resumen del año 2018 de todo el programa de capacitación institucional que incluye, la capacitación en el exterior, la capacitación en el país, las consultorías y el programa de adiestramiento de los funcionarios.
- 2- Detalle del programa de viajes al exterior.
- 3- Detalle de las consultorías a desarrollar durante el año, que incluye el tema de la consultoría y el contenido económico.
- 4- Detalle del plan de adiestramiento del personal que incluye lo relacionado con el programa de estudios superiores (maestrías e inglés).
- 5- Detalle de la capacitación en el país, que incluye los cursos solicitados por los departamentos, el número de participantes y su costo económico.

Plan de
Capacitación Institu

2.7 Estructura de Puestos

Adicionalmente, a efectos de identificar la composición de la estructura de plazas, según la categorización de puestos señalada en el Manual de Actividades Ocupacionales del Banco Central de Costa Rica, se está utilizando la presente nomenclatura a efectos de mostrar en el cuadro siguiente la estructura de puestos por instancias.

CATEGORIA	NIVEL	PUESTO
Ejecutivo	EJECUTIVO	Superintendente e Intendente
Auditor		Auditor y Sub-auditor Interno
Director		Director General / Director de Supervisión
PGB5		Asesor
Director		Director de Departamento / Líder de Supervisión
PGB4	Profesional en Gestión Bancaria	Coordinador de área / Supervisor Principal
PGB3		Personal operativo según requerimientos profesionales. / Supervisor 2
PGB2		Personal operativo según requerimientos profesionales. / Supervisor 1
PGB1		Personal operativo según requerimientos profesionales
PGI3	Profesional en Gestión Informática	Personal operativo según requerimientos profesionales.
PGI2		Personal operativo según requerimientos profesionales. / Supervisor Tecnologías de Información
PGI1		Personal operativo según requerimientos profesionales.
PGAI	Profesional Gestión Auditoría Interna 3	Personal operativo de la Auditoría Interna según requerimientos profesionales. / PGAI3
TSI2	Técnicos en Servicios Institucionales	Personal operativo según requerimientos profesionales
TSI1		
ASI2	Asistentes de Servicios Institucionales	Secretarias, mantenimiento, recepcionista
ASI1		
ASG2	Asistentes de Servicios Generales	Choferes y misceláneos
ASG1		

Cuadro 18
RELACION DE PUESTOS ENTES DE DESCONCENTRACION MAXIMA
PRESUPUESTO AÑO 2018
ESCALA GERENCIAL SALARIOS GLOBALES
(Montos semanales en colones)

Clase de puesto	Categoría	No. de Puestos	Salario único
<i>Intendente</i>	03	1	1,181,206
<i>Superintendente</i>	04	1	1,603,715
Subtotal		2	
ESCALA REGULAR SALARIOS GLOBALES			
(Montos semanales en colones)			
Clase de puesto	Categoría	No. de Puestos	Salario único
<i>Asistente Servicios Institucionales 1</i>	2	1	115,264
<i>Asistente Servicios Institucionales 2</i>	3	2	140,559
<i>Técnico de Servicios Institucionales 2</i>	5	1	173,891
<i>Profesional Gestión Bancaria 3</i>	8	14	383,249
<i>Profesional Gestión Bancaria 4</i>	9	4	472,895
<i>Supervisor 2</i>	8	12	383,249
<i>Supervisor TI</i>	8	1	383,249
<i>Supervisor Principal</i>	9	1	472,895
<i>Líder de Supervisión</i>	10	1	868,878
<i>Director de Supervisión</i>	12	1	1,280,368
<i>Director de División</i>	12	1	1,280,368
Subtotal		39	
ESCALA GERENCIAL SALARIOS PLUSES			
(Montos semanales en colones)			
Clase de puesto	Categoría	No. de Puestos	Salario base
<i>Asistente Servicios Institucionales 2</i>	9	2	62,862
<i>Profesional Gestión Bancaria 2</i>	21	1	137,805
<i>Supervisor 2</i>	22	1	153,132
<i>Ejecutivo de Área</i>	25	1	190,720
<i>Supervisor Principal</i>	25	3	190,720
<i>Director de División</i>	36	1	393,372
Subtotal		9	
TOTAL		50	

2.8 Justificación de pago de cuotas de afiliación a organismos internacionales o regionales.

Nombre de la Entidad	Afinidad de los objetivos del organismo con los de la entidad (SUGESE)	Propósitos del Organismo.	Beneficios que obtiene la entidad
Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina, ASSAL	<p>La Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina, ASSAL, es un organismo internacional que agrupa a las máximas autoridades supervisoras de la actividad de seguros de Latinoamérica. En él participan 21 países, 19 países latinoamericanos como miembros de pleno derecho y 2 miembros adherentes, España y Portugal. Desde el 2009 ASSAL obtiene personalidad jurídica bajo la legislación chilena, cuyo nombre legal es Corporación Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina, ASSAL.</p> <p>De abril de 2013 a abril de 2015, Costa Rica ocupó la Presidencia del</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El intercambiar información sobre legislación, métodos de control, características de mercado y sistemas operativos en cada uno de los países en materias de seguros y reaseguros. 2. Recolectar y difundir información técnica y estadística. 3. Promover las actividades de cooperación. 4. Analizar el desenvolvimiento del reaseguro en la región. 5. Incentivar programas regionales en materia de educación de 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Participar en actividades de capacitaciones donde asisten expertos de diferentes organizaciones y entidades relacionadas con el sector, que comparten las tendencias y experiencias recientes en regulación, supervisión y evolución del sector seguros. Las actividades de capacitación de ASSAL tienen la ventaja de que convocan a organismos de supervisión de otros países (EIOPA, IAIS, NAIC). 2. Difusión de la información del país mediante el sitio web de ASSAL. 3. Convenios marco para cooperación de otros supervisores,

Nombre de la Entidad	Afinidad de los objetivos del organismo con los de la entidad (SUGESE)	Propósitos del Organismo.	Beneficios que obtiene la entidad
	<p>Directorio de ASSAL. Desde en abril 2015, el país fue designado en la vicepresidencia del directorio de la Asociación y fue reelegido en ese puesto en el 2017, por dos años más.</p>	<p>seguros y reaseguros.</p> <p>6. Armonizar las políticas y mecanismos de supervisión.</p> <p>7. Transmitir las experiencias registradas en los países miembros respecto a temas específicos de la industria aseguradora</p>	<p>en particular el Memorándum de entendimiento para la cooperación e intercambio de información entre los supervisores que lo han suscrito y la coordinación de los colegios de supervisores.</p> <p>4. Intercambio de información y conocimiento en general con la superintendencia de otros países.</p> <p>5. Participación en programas específicos para toda la región (FSI, OCDE, AI12)</p>
<p>International Association of Insurance Supervisors</p>	<p>La Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) fue establecida en 1994 para promover la cooperación entre supervisores de seguros y otros supervisores del sector financiero.</p> <p>Actualmente asocia a supervisores de más de 190 jurisdicciones, casi</p>	<p>• Promover la eficacia y la supervisión coherente a nivel mundial de la industria de seguros con el fin de desarrollar y mantener mercados de seguros justo, seguro y estable para el beneficio y protección de los asegurados, y para</p>	<p>1. Acceso a información de del sitio web de IAIS disponible únicamente para miembros.</p> <p>2. Participación en estudios e investigaciones sobre cumplimiento de principios de supervisión de seguros y otros temas relacionados con el mercado de seguros.</p>

Nombre de la Entidad	Afinidad de los objetivos del organismo con los de la entidad (SUGESE)	Propósitos del Organismo.	Beneficios que obtiene la entidad
	<p>140 países son miembros, y más de 120 organizaciones e individuos relacionados con el sector. Esta amplia participación refleja la creciente globalización de los mercados de seguros y la necesidad de coherencia normas de supervisión y prácticas. Además, reconoce la importante contribución que los regímenes fuertes de supervisión pueden hacer a la estabilidad financiera.</p> <p>La IASS proporciona un foro eficaz para el establecimiento de normas y actividades de aplicación de ofrecer oportunidades para ambos profesionales y responsables políticos para compartir sus conocimientos, experiencia y comprensión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir a la estabilidad financiera mundial 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Participación en actividades de capacitación de alto nivel. 4. Conocimiento de las mejores prácticas y experiencias de supervisión de seguros. 5. La IAIS es un participante activo de la OCDE, y el país en la actualidad es participante del Comité de Pensiones y Seguros de la OCDE lo que constituye un foro más de intercambio de información y experiencias que contribuyen a mejorar las prácticas de supervisión y facilitan la preparación y análisis para la incorporación del país a la OCDE.

2.9 Planificación Agregada

En la sección 2.3 “Plan de trabajo” se presentaron los objetivos y metas por instancia, así como los indicadores de gestión para medir el cumplimiento, como complemento a esa información se presenta las tablas que contiene el detalle de la Planificación Agregada y que forman parte del Plan de Trabajo para el año 2018.

Planificación Agregada Anexo #	DEPENDENCIA	OBJETIVO
1	Despacho	Presentar el detalle de las tareas por dependencia para el año 2018
2	División de Supervisión	Presentar el detalle de las tareas por dependencia para el año 2018
3	Área Administrativa	Presentar el detalle de las tareas por dependencia para el año 2018
4	División Jurídica	Presentar el detalle de las tareas por dependencia para el año 2018
5	División de Normativa y Autorizaciones	Presentar el detalle de las tareas por dependencia para el año 2018

Se adjuntan como archivos electrónicos todos los documentos de planificación agregada desarrollados por los departamentos de la institución, además incluye los objetivos y metas de los departamentos, requeridos en el formulario F PYC 01 0 4 Plan Operativo Institucional.

3 POI-DETALLADO

3.1. Guía de la Contraloría General de la República

certificacion-presup
uesto-instituciones-

3.2 Dictamen de vinculación del Mide plan

Sec Hacienda I
semestre 2017-SUGE