
SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL Y PRESUPUESTO AÑO 2014

SETIEMBRE, 2013

INDICE

- 1. Plan Operativo Institucional 2014 3
 - 1.1 Presentación: 3
 - 1.2 Antecedentes de la Institución. 3
 - 1.2.1 Marco General Institucional. 3
 - 1.2.2 Panorama Institucional 5
 - 1.2.3 Diagnóstico Institucional..... 11
 - 1.3 Plan Estratégico Institucional 39
 - 1.4 Matriz de Programación, Seguimiento y Evaluación Sectorial e Institucional (MAPSESI)..... 39
- 2. Plan Presupuesto 40
 - 2.1 Presentación..... 40
 - 2.2 Directrices para la Formulación del POI - Presupuesto. 41
 - 2.3 Plan de Trabajo..... 41
 - 2.3.1 Objetivos y Metas de las Instancias / Planificación Agregada..... 41
 - 2.3.2 Resumen de Metas Institucionales. 42
 - 2.3.3 Indicadores de Gestión. 43
 - 2.4 Presupuesto Expresión Financiera del Plan Operativo Institucional..... 46
 - 2.5 Plan de Inversiones y Justificación de Partidas..... 47
 - 2.6 Plan de Capacitación y Desarrollo..... 47
 - 2.7 Estructura de Puestos..... 48
 - 2.8 Justificación de pago de cuotas de afiliación a organismos internacionales o regionales..... 50
 - 2.9 Planificación Agregada..... 51
- 3 POI-DETALLADO 52
 - A. Guía de la Contraloría General de la República 52
 - B. Dictamen de vinculación del Mideplan 52
- ANEXOS 53
- POI-PRESUPUESTO AÑO 2014 53
 - A. Proyectos estratégicos
 - B. Presupuesto 2014 y su expresión financiera
 - C. Plan de Inversiones
 - D. Plan Anual de capacitación
 - E. Matriz Programación Institucional (MAPI)
 - F. Planificación agregada Institucional
 - G. Relación de puestos
 - H. Certificaciones sobre la verificación de requisitos de la Contraloría General de la Republica
 - I. Directrices para la Formulación del POI - Presupuesto
 - J. Dictamen de vinculación con el PND
 - K. Certificación de estar al día en el pago de cuotas Obrero Patronal de la Caja Costarricense de Seguro Social
 - L. Acuerdos de aprobación del CONASSIF y el BCCR
 - M. Informe Valoración de Riesgos 2012.

1. Plan Operativo Institucional 2014

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 2014. 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. 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.

Actividad Básica

La Superintendencia General de Seguros (SUGESE), es la institución encargada de autorizar, regular y supervisar a las personas físicas o jurídicas que intervenga en el mercado de seguros. Tiene la función de velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento de este mercado, con el propósito de proteger los intereses del consumidor 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 de la entidad, 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.

1.2.2 Panorama Institucional

Marco Jurídico Institucional

Entre los años 2008 y 2012, Costa Rica experimentó cambios significativos en el marco jurídico regulador del mercado de seguros, que pueden resumirse así:

- a) Rompimiento del monopolio de la actividad aseguradora y reaseguradora a cargo del Instituto Nacional de Seguros, institución autónoma estatal que mantuvo el monopolio durante ochenta y cuatro años,
- b) La evolución hacia la apertura del sector de seguros a la competencia; y
- c) La creación de la Superintendencia General de Seguros, como órgano supervisor del sector seguros.

Estos hechos fueron propiciados, en primera instancia, por el refrendo a la Ley de Aprobación del Tratado de Libre Comercio entre la República Dominicana-Centroamérica-Estados Unidos N° 8622, el 21 de diciembre del 2007¹, la cual ratificó e incorporó dicho Tratado al Ordenamiento Jurídico vigente, y la entrada en vigor de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N° 86532 (Ley 8653), que estableció las reglas necesarias para la puesta en marcha y promoción de la apertura de la actividad aseguradora.

Antes de la apertura del sector seguros a la competencia, dicho sector estaba regulado básicamente por dos cuerpos legales: Ley de Seguros N° 11 y Ley del Instituto Nacional de Seguros N° 12, vigente; la primera ley citada fue derogada expresamente por la Ley Reguladora del Contrato de Seguros N° 8956, y el contenido de la Ley 12 fue reformado integralmente por la Ley 8653.

¹ Asamblea Legislativa. Ley N° 8622 Aprobación del Tratado de Libre Comercio República Dominicana - Centroamérica - Estados Unidos (TLC), publicada en el Diario oficial La Gaceta N° 246 y vigente desde el 21 de diciembre del 2007.

² Asamblea Legislativa. Ley Reguladora del Mercado de Seguros N° 8653, publicada en el Alcance N° 30 a la Diario oficial La Gaceta número 152 y vigente desde el 7 de agosto del 2008.

En el siguiente cuadro se muestra un listado, en orden cronológico, de las normas principales de rango legal y sectorial emitidas después de la apertura de la actividad de seguros en el país, las cuales tienen como pilares, la protección de los derechos de los asegurados y consumidores a partir de la autorización, regulación y supervisión de los participantes en la actividad de seguros, así como de otras normas relevantes aplicables a la materia de seguros.

CUADRO 1.
SUGESE: NORMATIVA EMITIDA Y NORMATIVA BASE

Leyes	Fecha de Entrada en Vigencia
Ley Reguladora del Mercado de Seguros N° 8653	7 de agosto del 2007
Ley Reguladora del Contrato de Seguros N° 8956	12 de setiembre del 2011
Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial	26 de octubre de 2012
Normativa Sectorial más destacada	Fecha de Entrada en Vigencia
Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros	24 de setiembre del 2008
Plan de Cuentas de las Entidades de Seguros y Reaseguros	1° enero del 2010
Reglamento de Solvencia de las Entidades de Seguros y Reaseguros	1 de abril del 2010
Reglamento sobre Comercialización de Seguros	9 de noviembre del 2010
Reglamento de funcionamiento de los Seguros Obligatorios	22 de diciembre del 2010
Reglamento de Seguros Colectivos	17 de junio de 2013
Acuerdo de Superintendente SGS-A-006-2010, sobre los auditores externos	28 de junio de 2010
Acuerdo de Superintendente SGS-A-007-2010, sobre la presentación de consultas de índole jurídica ante la Superintendencia General de Seguros	05 de agosto de 2010
Acuerdo de Superintendente SGS-A-008-2010, Disposiciones para las sociedades agencias que soliciten autorización para constituirse en sociedades corredoras de seguros	19 de octubre del 2010
Acuerdo de Superintendente SGS-A-009-2010; lineamientos generales sobre solvencia	09 de noviembre del 2010
Acuerdo de Superintendente SGS-A-010-2011; remisión y publicación del informe anual de gobierno corporativo	31 de enero del 2011
Acuerdo de Superintendente SGS-A-011-2011; sobre la solicitud de aplicación del artículo 37 del Reglamento de la Ley 8204	04 de mayo del 2011
Acuerdo de Superintendente SGS-A-012-2011; sobre el transitorio I de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros	22 de setiembre del 2011
Acuerdo de Superintendente SGS-A-013-2011; sobre las disposiciones de creación y uso de nombre comercial de los participantes del mercado de seguros	07 de octubre del 2011
Acuerdo de Superintendente SGS-A-015-2012; modificación de acuerdo SGS-A-014-2011; sobre los lineamientos para uso de firma digital	13 de junio del 2012
Acuerdo de Superintendente SGS-A-016-2012; sobre modificación de acuerdo SGS-A-003-2010; sobre las disposiciones para la remisión de información requerida	11 de octubre del 2012
Acuerdo de Superintendente SGS-DES-A-017-2012; corrección de error material acuerdo SGS-DES-A-016-2012	23 de octubre del 2012

<i>Normas más destacadas aplicables en materia de seguros</i>
<i>Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica N° 7558</i>
<i>Ley Reguladora del Mercado de Valores N° 7732</i>
<i>Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos N° 8228</i>
<i>Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo N° 8204</i>
<i>Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472</i>
<i>Normativa para el Cumplimiento de la Ley 8204</i>
<i>Reglamento de Gobierno Corporativo</i>
<i>Reglamento sobre entidades supervisadas por la SUGEF, y sobre autorizaciones y funcionamiento de grupos y conglomerados financieros</i>
<i>Reglamento relativo a la información sobre entidades, grupos y conglomerados financieros</i>

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.

Funciones 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.

Administra los procesos sustantivos o de prestación del servicio y los procesos de apoyo de la Institución.

División de Normativa y Autorizaciones:

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:

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 el brindar asesoría en materia jurídica a las dependencias, así como determinar y proponer para aprobación del Despacho los proyectos de resolución para la imposición de sanciones administrativas a los participantes del mercado de seguros.

Es responsable del proceso Asesoría Jurídica y del proceso Facultad Sancionatoria.

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:

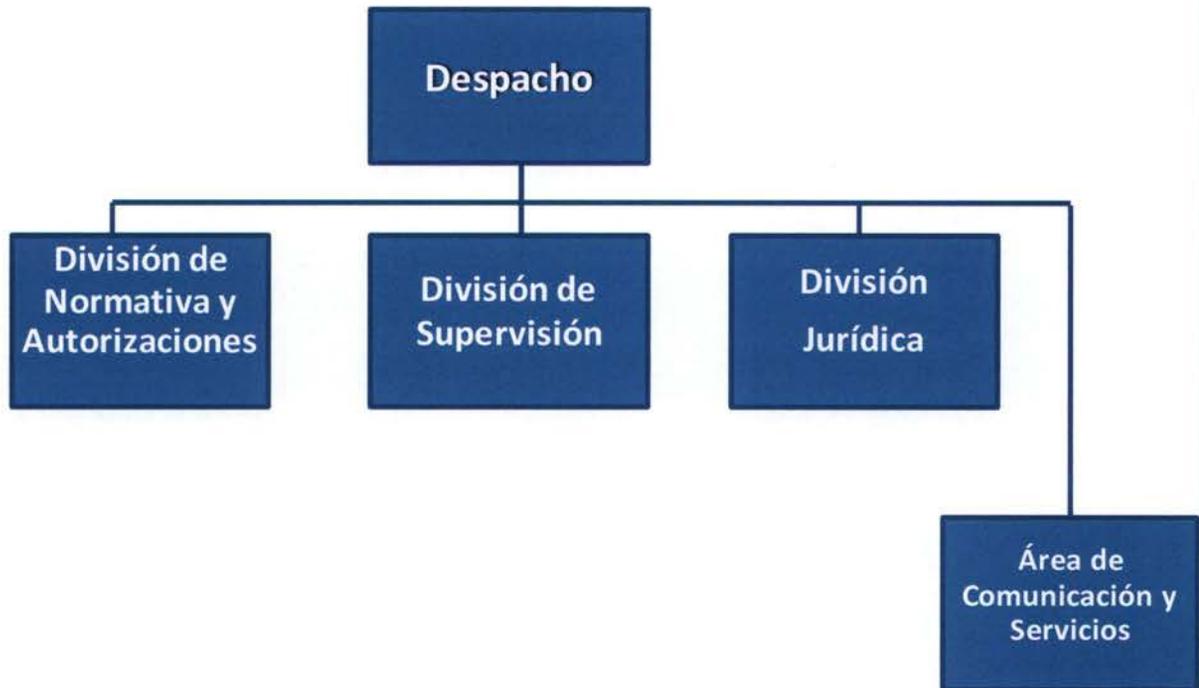
Facilitar y apoyar el desarrollo de la Institución en su conjunto, proveyendo en cantidad, calidad y oportunidad necesaria los servicios de apoyo para su desarrollo, basado en un proceso de modernización permanente y mejoramiento continuo, que facilite la adecuación a los cambios del entorno y cumplimiento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

Organigrama

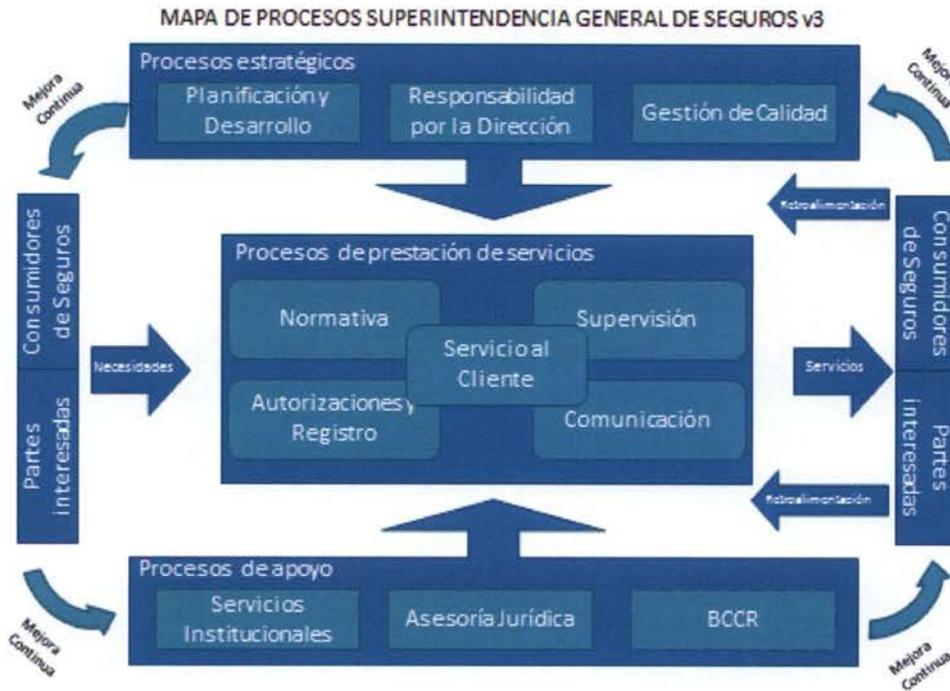
La figura número 1 muestra el organigrama.

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
2013



1.2.3 Diagnóstico Institucional.

La gestión de la Superintendencia General de Seguros puede verse afectada por situaciones de índole económico, social, político o tecnológico, lo cual debe considerarse en los proyectos de mediano plazo de la institución.

Entorno Económico

Pronóstico general

El Programa Macroeconómico del Banco Central de Costa Rica 2013-14³, presenta y analiza las proyecciones oficiales para las principales variables macroeconómicas del país durante ese bienio, con sustento en el desempeño real de la economía internacional y local al 2012, las proyecciones de los principales organismos internacionales en relación con la economía mundial, así como los objetivos y medidas de política definidos por el Banco Central.

³http://www.bccr.fi.cr/publicaciones/politica_monetaria_inflacion/Programa_Macroeconomico_2013_14.pdf

El contexto internacional, caracterizado por lento crecimiento, re-estructuración fiscal y de deuda, excesos de liquidez y tasas de interés bajas, en particular en socios comerciales significativos como Estados Unidos de América, se señala que impactará el desempeño macroeconómico del país principalmente por dos vías: (a) la desaceleración de la demanda externa y (b) el ingreso de capitales de corto plazo por arbitraje de tasas.

A nivel interno, el principal factor subyacente es la situación fiscal y el servicio de la deuda, por el impacto sobre tasas de interés, el estrujamiento de los fondos prestables disponibles para el sector privado y las consecuentes presiones contractivas sobre la demanda interna.

La contracción de la demanda, tanto interna como externa, marca las tendencias decrecientes en el ritmo de crecimiento del PIB y del ingreso nacional disponible según proyecciones de esa entidad (ver Cuadro siguiente), lo cual tiene impacto directo sobre el gasto potencial del costarricense en seguros.

Por otra parte, los capitales especulativos conllevan presiones sobre el tipo de cambio y la consecuente intervención del Banco Central bajo el sistema cambiario actual, así como tendencias de expansión crediticia a tasas superiores a las productivas con consecuentes riesgos para la estabilidad financiera, finalmente ambos elementos conllevan que la liquidez se amplíe y se generen presiones inflacionarias.

CUADRO 2.
COSTA RICA: PRINCIPALES VARIABLES MACROECONÓMICAS 2012-2014

	2012	2013	2014
PIB (mill de ₡)	22.684.587	25.094.017	27.271.097
Crecimiento interanual en %			
Real	5,1	4,0	4,0
Nominal	9,3	10,6	8,7
Ingreso Nacional Disponible Bruto Real	4,7	3,8	4,3
Inflación (Variación interanual)		META	
Medido con IPC	4,6	5% (±1 p.p.)	
Balanza de Pagos			
Cuenta corriente (%PIB)	-5,2	-4,9	-5,1
Cuenta comercial (%PIB)	-13,6	-12,7	-13,2
Cuenta corriente (mill de \$)	-2.330	-2.440	-2.731
Cuenta de Capital y financiera (mill \$)	4.440	3.394	3.354
Sector Público	829	911	991
Sector Privado	3.611	2.482	2.363
De la cual Inversión Directa	2.238	2.051	2.269
Saldo RIN (% PIB)	15,2	15,6	15,6
Sector Público Global Reducido (% PIB)			
Resultado Financiero	-4,6	-5,3	-5,4
Gobierno Central ^{1/}	-4,4	-4,8	-5,0
Resto SPNF ^{1/}	0,4	0,3	0,3
BCCR	-0,6	-0,9	-0,8
Agregados monetarios y crediticios			
(variación %) ^{2/}			
Medio circulante	12,7	11,2	8,8
Liquidez moneda nacional (M2)	17,5	13,5	8,6
Liquidez Total (M3)	12,5	12,0	7,6
Riqueza financiera Total	17,1	13,5	10,2
Crédito al sector privado	14,2	12,2	11,7

^{1/}Estimación del Banco Central.

^{2/}Moneda extranjera valorada al tipo de cambio promedio del Programa Macroeconómico.

Fuente: Programa macroeconómico 2013-14, Banco Central de Costa Rica.

Ante esa situación, el Banco Central finaliza el programa monetario reafirmando sus objetivos y definiendo sus principales acciones de política monetaria, lo cual enmarca el entorno económico esperable para los próximos años:

“En el contexto económico descrito y con el compromiso de procurar una inflación baja y estable y, preservar la estabilidad financiera, como la principal contribución del Banco Central de la estabilidad macroeconómica, las acciones de política monetaria para mantener el control monetario estarán dirigidas a:

Reducir el premio por ahorrar en instrumentos financieros de deuda en colones, para desincentivar el ingreso adicional de capital externo por arbitraje de rendimientos financieros esperados.

Drenar el exceso monetario, acción que tiene un costo financiero con implicaciones directas e incrementales, sobre el déficit del Banco Central y presiones inflacionarias a mediano plazo, con una estrategia de esterilización de “mínimo costo” para la Institución.

Evitar un crecimiento excesivo del crédito, particularmente del denominado en moneda extranjera; ello para reducir el riesgo de surgimiento de burbujas crediticias, que además de aumentar la fragilidad del sistema financiero costarricense, refuerzan las presiones de demanda sobre la inflación.

Además, con el fin de evitar que el ajuste se recargue en las tasas de interés, el Banco Central evalúa la conveniencia de utilizar otros instrumentos de política que la Ley le faculta.”

El Banco Central de Costa Rica recalca, finalmente, la criticidad para mejorar la situación macroeconómica de un saneamiento de las finanzas públicas. Sin embargo, otros analistas, han formulado sus pronósticos bajo la premisa de que no se presentarán mayores medidas de mejoramiento en esta área, tanto por la limitación en los grados de libertad para actuar como por el inicio de la etapa pre-electoral.

Sector Seguros

Fuentes internacionales como Standard and Poors, Moody’s, AM Best, Fitch, Fundación MAPFRE, Willis, Reed Business Information y Latino Insurance, han señalado que la industria aseguradora y reaseguradora ha presentado un buen desempeño en años recientes, aunque en algunos casos calificado más moderado, a pesar de las circunstancias económicas y naturales adversas.

Las catástrofes naturales, la baja en las tasas de interés y el castigo de las calificaciones de riesgo soberanas en el caso de las entidades europeas, han impactado en efecto los resultados de la industria, pero la situación patrimonial ha sido lo suficientemente robusta como para asumirlos.

A efectos de pronósticos, con base en las previsiones de primas, pólizas y siniestralidad de una muestra de aseguradoras, INESE (División de Seguros de RBI) señala que la industria tiene la expectativa de una leve mejoría en resultados en el 2013⁴. Standard and Poors⁵ y Moody’s⁶ señalan también esa posibilidad, pero

⁴ http://www.inese.es/noticias/bdsal/detalle-bdsal/-/asset_publisher/D1xZ/content/las-aseguradoras-esperan-una-ligera-mejoria-este-ano

⁵ http://www.inese.es/noticias/bdsal/detalle-bdsal/-/asset_publisher/D1xZ/content/syp-el-mercado-de-no-vida-se-mantendra-fuerte-y-compensara-el-debil-entorno-economico-de-2013

⁶ http://www.inese.es/noticias/bdsal/detalle-bdsal/-/asset_publisher/D1xZ/content/retos-para-las-aseguradoras-en-2013-el-lento-crecimiento-economico-y-los-marcos-regulatorios

recalcan que la expansión de la industria se mantiene limitada por el lento crecimiento económico.

Moody's y Standard and Poors, además, mantienen que el segmento No Vida se encuentra en mejores condiciones que el de Vida para sobrellevar la debilidad en el entorno económico, por su fortaleza patrimonial, porque algunos de sus productos son obligatorios, porque ciertos riesgos de los seguros generales no están correlacionados con las condiciones económicas y porque las bajas tasas de interés tienden a pesar más sobre los márgenes de Vida, aún más en aquellos productos con rendimientos de inversión garantizados.

Moody's indica que el otro reto de la industria es la evolución en que se encuentran los marcos regulatorios. Tanto en Estados Unidos como en Europa, se encuentran en preparación para la vigencia de nuevas normativas y esquemas centrados en la administración de riesgos, tal es el caso de Solvencia II en Europa, cuya entrada en vigencia se pronostica recientemente que sea en el 2016, así como el ORSA y otras reformas al cálculo de provisiones y solvencia en el contexto de NAIC, cuya entrada en vigencia se ha establecido para el 2014. Estos esquemas son positivos para las aseguradoras, pero las entidades se encuentran en proceso de construcción y preparación para los nuevos sistemas de regulación.

Willis⁷ adiciona, a los principales riesgos a los que se enfrentará la industria, el aumento de la probabilidad de fenómenos meteorológicos extremos.

En ese marco, Fundación MAPFRE⁸ ha destacado el desempeño del mercado de seguros latinoamericano, en el 2012 con un crecimiento entre 17% y 22% tanto a nivel total como por segmento (Vida/No Vida), con sustento en el desarrollo de las economías y la fortaleza de las demandas internas, confirmando el potencial de desarrollo de los seguros en la región.

Fitch⁹ mantiene, sin embargo, que para afrontar los retos globales en la industria, en el mercado latinoamericano debe fortalecerse la oferta de productos enfocada en personas de menores ingresos, para ampliar el potencial de crecimiento.

En esa misma línea, Fitch Centroamerica¹⁰ plantea retos para el mercado de seguros en Centroamérica, cuyo desempeño califica de sobresaliente con perspectiva estable. Para esta región se estima un crecimiento aproximado de 6% en el 2013, liderado

⁷ http://www.inese.es/noticias/bdsal/detalle-bdsal/-/asset_publisher/D1xZ/content/willis-pregunta-a-sus-expertos-sobre-los-principales-riesgos-a-los-que-se-enfrentara-el-mercado

⁸ http://www.inese.es/noticias/bdsal/detalle-bdsal/-/asset_publisher/D1xZ/content/el-seguro-en-latinoamerica-continua-con-su-dinamismo-y-crece-un-19-1-en-el-primer-semester-de-2012

⁹ Bolefín 2801 Latinolnsurance, 07-02-2013.

¹⁰ <http://www.fitchcentroamerica.com/>

precisamente por el mercado costarricense, segundo en importancia de conformidad con primas. Dentro de los elementos que esta agencia destaca como críticos están:

El soporte significativo de accionistas con calificaciones adecuadas para la mayoría de las aseguradoras de la región.

El fortalecimiento de la comercialización de productos de seguros masivos, tanto a través de canales tradicionales como no tradicionales, con el objeto de promover, en el largo plazo, mayores tasas de crecimiento y diversificación de riesgos.

La necesidad de incrementar la penetración del mercado y la eficiencia operativa. Aunque existe una buena posición de capitalización, se espera un fortalecimiento de los niveles de capitalización en razón de ajustes regulatorios en proceso.

Como se señaló, Fitch considera que el mercado costarricense liderará el crecimiento de la región, siendo que es el segundo más grande de la región en primas. Esta agencia estima que Costa Rica posee un amplio potencial de crecimiento y mantendrá un fuerte dinamismo (entre un 10% y un 12% en el 2013), pese a las expectativas de una relativa desaceleración en la actividad económica y del sostenido nivel de inflación, en razón de que aún se encuentra en fase de expansión desde su apertura y del relativamente alto poder adquisitivo de la población del país.

La Superintendencia General de Seguros de Costa Rica hace eco de la posición de Fitch Centroamérica, en la medida que la expectativa es un incremento de la penetración del mercado de seguros costarricense (Primas/PIB), sobre todo en el mediano plazo, en línea con la consolidación de la apertura. En particular se espera que continúe la evolución creciente en la penetración de seguros personales, como se ha observado en los últimos periodos.

En ese marco, elementos del entorno económico analizados en la sección anterior, como la desaceleración del ingreso nacional disponible, la baja en las tasas de interés y el mayor control sobre el crédito, uno de los principales factores de colocación de pólizas en esta primera etapa de la apertura, resultan factores de riesgo a ser monitoreados.

Entorno Político y Legal

En cuanto al entorno político, puede afirmarse que estará marcado por el año electoral de 2014. Tal y como se infiere de la última encuesta de Unimer, publicada en el periódico La Nación del martes 02 de abril de 2013¹¹, a un año de las elecciones

¹¹ La Nación, 02 de marzo de 2013. Visible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.nacion.com/2013-03-11/ElPais/encuesta-de-unimer--el-apoyo-a--ninguno--gana-terreno-para-las-elecciones-del-2014.aspx>. Consultada el 02 de abril de 2013.

nacionales, se percibe un bajísimo nivel de apoyo al sistema político democrático, lo cual también ya ha sido señalado en el informe XVIII, Estado de la Nación 2012¹².

Concluidas las elecciones, es de esperar en la Asamblea Legislativa la continuación del fenómeno ya observado en procesos electorales anteriores, de partidos políticos de diversos tamaños con representación en el Poder Legislativo. Por esa razón, a partir de lo que se ha visto hasta ahora, se vislumbran nuevamente, dificultades para que los partidos políticos puedan generar acuerdos para implementar agendas de trabajo a efectos de impulsar y discutir proyectos de ley de acuerdo a un orden de prioridades para atender los problemas estratégicos del país.

Por otro lado, también se infiere que a raíz de las elecciones, se presenten cambios en distintos puestos de gobierno, tales como en ministerios, así como en presidencias ejecutivas, juntas directivas y gerencias de entidades estatales.

Impacto de leyes más relevantes

Dentro del entorno legal actual, destacan la entrada en vigencia de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros (LRCS), así como la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial (LT).

Con la LRCS se logra incorporar a la ley una técnica contractual de seguros acorde con principios y prácticas internacionales generalmente aceptadas. Más importante aún, la filosofía que impregna el contenido de dicha ley, es la protección del consumidor de seguros, tal y como se infiere de su artículo 2.

La LRCS obligó a las aseguradoras a actualizar los contratos de seguros que ya tenían registrados ante la Superintendencia General de Seguros, a efectos de adecuar sus contenidos a la nueva normativa. Los beneficios generados por esta ley ya se perciben en temas de claridad y transparencia del contenido de cláusulas en las condiciones generales; sobre todo respecto al establecimiento de los procedimientos de reclamos; de información acerca de todos aquellos aspectos que afecten el precio de la prima (deducibles, recargos, descuentos).

Por ello, se estima que a futuro se verá incrementado el volumen de denuncias contra participantes del mercado de seguros, debido a la concientización del consumidor de seguros acerca de sus derechos y de una mayor claridad de información, derechos y deberes de las partes contratantes.

¹² Estado de la Nación. Informe XVIII- Estado de la Nación 2012. Visible en la siguiente dirección electrónica: http://www.estadonacion.or.cr/images/stories/informes/018/Cap_1_Informe_18_2012_sinopsis.pdf. Consultado el 02 de abril de 2013.

Adicionalmente, es de esperar una mayor cantidad y calidad de información acerca de las conductas de mercado que puedan inferirse de dichas denuncias y de las investigaciones que el área de Disciplina de Mercado de SUGESE lleve a cabo a futuro, como consecuencia de los beneficios ya citados de la LRCS y de su normativa reglamentaria conexas.

Por su parte, la LT tiene la virtud de establecer las bases sobre las cuales operará el seguro obligatorio de automóviles en competencia. Con ello, se despeja toda duda que imperaba en algunos sectores de la sociedad costarricense, acerca de la efectiva operatividad de este seguro en competencia.

En virtud de encontrarse vigente esta nueva LT, el Reglamento de funcionamiento de los seguros obligatorios viene a complementarse adecuadamente al contenido de esa ley, pues este Reglamento viene a regular, en consonancia con la ley esta clase de seguros.

Por las anteriores consideraciones, se vislumbra que en los próximos años el tema del seguro obligatorio de automóviles impactará a SUGESE, desde diversas aristas, tales como, procesos de autorización a aseguradoras para la operación de estos seguros; revisión y actualización posterior del Reglamento de funcionamiento de los seguros obligatorios, para hacer los ajustes que correspondan conforme aumente la participación de competidores en ese producto; labores de supervisión sobre la operativa de esos seguros en cada aseguradora que los ofrezca y monitoreo constante de los aspectos técnicos de estos seguros (riesgos, provisiones técnicas, solvencia, etc.). Así mismo, es de esperar un aumento de reclamaciones por parte de las víctimas y lesionados, como consecuencia de la ruptura del monopolio y su entrada en competencia.

Normativa legal pendiente promulgar

Aunque ya se cuenta con un marco legal robusto que regula a los diversos participantes del mercado de seguros (LRMS); el contenido de los contratos de seguros comerciales y uno de los seguros obligatorios, aún quedaría pendiente por incorporar algunas reformas al Código de Trabajo a efectos de aclarar las bases de funcionamiento en competencia, del seguro obligatorio de riesgos del trabajo.

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

Sin duda alguna, 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 con el mercado de seguros en la corriente legislativa, a los cuales deberá darse el seguimiento correspondiente. Entre ellos destacan los siguientes:

- 1) 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. En este sentido, destacan las siguientes finalidades de dicho proyecto:
 - Establecer las facultades y atribuciones necesarias para lograr una supervisión consolidada efectiva de los grupos financieros privados y de los bancos off shore que los integran. Asimismo mejorar la supervisión de los grupos financieros estatales, que a la fecha han estado excluidos de la aplicación de lo dispuesto en los artículos 141 a 150 de la Ley.
 - Crear un verdadero régimen sancionatorio para las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras y las demás entidades integrantes de los grupos financieros.
 - Establecer un procedimiento administrativo para la liquidación forzosa de las entidades supervisadas por la Sugef y demás entidades integrantes de los grupos financieros.
 - Lograr la protección legal de los supervisores.
- 2) Proyecto de Ley de reforma al artículo 168 de la Ley No. 7052, Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, tramitado bajo el expediente No. 17.237. Dicho proyecto de ley pretende que toda operación hipotecaria realizada para los fines de la Ley 7052, otorgada por una entidad autorizada, cuente con el respaldo de un seguro de incendio y terremoto que cubra el avalúo de la vivienda existente o la que esté en proceso de construirse, y de un seguro de vida. Igualmente, se dispone que, por tratarse de seguros obligatorios, las aseguradoras que los ofrezcan deben brindarlos al costo.
- 3) Proyecto de ley de creación del fondo solidario de protección contra incendio para casas de interés social, tramitado bajo el expediente No. 17.910. El propósito del citado proyecto de ley es la creación de un fondo denominado "Fondo Solidario de Protección contra Incendio para Casas de Habitación", para amparar a las familias cuyas viviendas sean de interés social y sufran un incendio, careciendo de una póliza propia de seguro contra incendio. Dicho fondo se nutriría con la cuota fija de un dólar que se

cargará a cada una de las pólizas de seguro contra incendio que se suscriban, por parte de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

- 4) Proyecto de Ley de reforma general a la Ley de armas y explosivos No. 7530 y adición a leyes conexas, tramitado bajo el expediente No. 18.050 (texto sustitutivo). De importancia para el mercado de seguros, resulta la incorporación como requisito para matricular armas de fuego, de la suscripción de una póliza que cubra los daños a terceros por armas de fuego.
- 5) Proyecto de ley de adición de un artículo 104 bis a la LRCS y reforma del inciso g) del artículo 25 de la Ley reguladora del mercado de seguros, para garantizar el cumplimiento del principio de solidaridad en el financiamiento del seguro de enfermedad y maternidad de la caja costarricense de seguro social, tramitado bajo el expediente No. 18.250. En el mencionado proyecto se propone establecer como requisito para la adquisición de seguros de gastos médicos y otros seguros similares en el territorio nacional, que las personas aseguradas o beneficiarias de dichos seguros se encuentren a su vez aseguradas con el Seguro de Enfermedad y Maternidad de la CCSS, en algunas de sus modalidades de aseguramiento. Esto último, con la finalidad de impedir la evasión de la contribución solidaria con la seguridad social, por el incentivo de adquirir seguros comerciales.
- 6) Proyecto de ley de reforma al artículo 22 de la LRMS, tramitado bajo el expediente No. 18.403. Su finalidad es evitar la evasión de las cargas patronales frente a la Caja Costarricense del Seguro Social, por parte de las aseguradoras, en sus relaciones con los agentes de seguros. En este sentido, el proyecto establece que ante determinados supuestos de vinculación entre agentes de seguros y aseguradoras, los primeros deberán ser asegurados por la aseguradora con las cuotas patronales respectivas y realizando la retención proporcional al aporte laboral en las comisiones que se devenguen.
- 7) Proyecto de Ley de seguro ambiental. Adición de una sección V al capítulo II de la Ley reguladora del contrato de seguros (LRCS), No. 8956, de 17 de junio de 2011, y de un artículo 21 bis a la Ley orgánica del ambiente, No. 7554, de 4 de octubre de 1995, y sus reformas, tramitado bajo el expediente No. 18.613. El mencionado proyecto de ley, pretende incorporar en la legislación el seguro ambiental como un mecanismo para fortalecer la protección del ambiente. Para ello, se propone, entre otras cosas, una modificación a la LRCS, para incorporar dentro de los seguros de daños, el seguro ambiental. Igualmente, se reformaría la Ley orgánica del ambiente, para establecer este seguro con carácter de obligatorio, para todo sujeto de

derecho que realice actividades consideradas de alto riesgo para el ambiente.

- 8) Proyecto de ley para aplicar el principio de solidaridad en la definición de las tarifas del seguro obligatorio de vehículos automotores, tramitado bajo el expediente No. 18.657. Mediante este proyecto de ley, se propone modificar el artículo 61 de la Ley de Tránsito, de manera que en la clasificación de los tipos de vehículos, para efectos de tarificación, se considere también la culpabilidad y se aplique el principio de solidaridad mediante el subsidio cruzado. Lo anterior, para efectos de bajar el costo de la prima de este seguro para los motociclistas. Igualmente, se pretende incorporar un transitorio para reafirmar que el SOA debe mantener su filosofía de seguro al costo y en consecuencia no debe generar excedentes mientras sea ofrecido por una entidad estatal en condición de operador único.

Normativa reglamentaria a desarrollar, de impacto para el consumidor

Para este nuevo período, la Superintendencia debe abocarse al desarrollo e implementación de varios reglamentos, por disposición expresa de diversas leyes, los cuales generarán un gran impacto positivo para los consumidores de seguros, tal y como se aprecia en el cuadro que a continuación se expone.

Cuadro 3.
Costa Rica: Normativa pendiente

Tema	Fundamento legal	Impacto para consumidor
Reglamento de protección al consumidor de seguros	LRMS, artículo 29 inc. n).	Se creará una instancia adicional que proteja los intereses del asegurado o beneficiario de un seguro, respecto a la resolución de disconformidades con una aseguradora en materia de ejecución de un contrato de seguros.
Propuesta de Reglamento Ejecutivo SOA	Ley de tránsito por vías públicas terrestres y seguridad vial, Transitorio XI.	El Poder Ejecutivo debe emitir la reglamentación del capítulo referido al seguro obligatorio automotor, entre otros, de los siguientes temas: Procedimiento de traslado de los fondos a la CCSS, cuando reserva acumulativa supere el 25% (Art. 56 Ley 9078); Determinación del procedimiento

Tema	Fundamento legal	Impacto para consumidor
		de aviso de siniestro por parte del asegurado, requisitos mínimos que debe cumplir el informe de liquidación de gastos a cargo de la cobertura del SOA (Art. 56 Ley 9078); desarrollo del baremo de indemnizaciones; fijación de parámetros objetivos para la fijación del monto de la cobertura del SOA y su actualización por el Poder Ejecutivo (Art. 66 Ley 9078); aspectos mínimos para la comercialización del SOA; aspectos de funcionamiento del Registro Público de Vehículos asegurados con el Seguro Obligatorio para los Vehículos Automotores (Art. 61 Ley 9078).
Reglamento de Registro de Beneficiarios en pólizas de vida	LRMS, artículo 96.	Se reglamentarán los requisitos para efectuar la consulta, los plazos, el esquema tarifario y los demás aspectos operativos del registro.
Reglamento de pólizas del SOA	Ley de tránsito por vías públicas terrestres y seguridad vial, artículo 61.	Se reglamentará el registro público de vehículos asegurados con el seguro obligatorio en que garantice el acceso oportuno a la información de este.

La implementación de este conjunto de reglamentaciones que tienen como finalidad primordial la tutela de los intereses y derechos del consumidor de seguros, impactarán directamente el eje estratégico de la Superintendencia en materia de Disciplina de Mercado, debido a que deberá monitorear, analizar y verificar el impacto real de esas reglamentaciones en la esfera de intereses y derechos del consumidor, a través de los distintos instrumentos que tiene a su alcance, tales como la atención de denuncias y consultas por parte de consumidores; e investigaciones de oficio de conductas del mercado, etc.

Procesos Judiciales

Como resultado del crecimiento del mercado de seguros, en términos de sus participantes y del mayor desarrollo del mismo, es de esperar que en el período comprendido entre 2014 y 2018, la Superintendencia se vea expuesta a una mayor

cantidad de procesos judiciales. Lo anterior, debido, igualmente, al mayor número de procedimientos administrativos sancionatorios que la Superintendencia abrirá durante estos años contra los participantes de este mercado, tanto sobre los autorizados como aquellos que realicen actividades sin la autorización correspondiente. Tal situación se vislumbra debido a que es usual que cuando se impone una sanción administrativa (sobre todo cuando pueda afectar sensiblemente los intereses patrimoniales del sancionado), la misma es cuestionada ante los tribunales de justicia, como última opción para tratar de anularla.

Finalmente, corresponde referirse a tres procesos judiciales relacionados con la apertura del seguro obligatorio de riesgos del trabajo; las potestades sancionatorias y poder de policía que por ley se han otorgado a SUGESE, debido al impacto que estos procesos judiciales generarán a futuro en las labores de supervisión y fiscalización del mercado de seguros:

1) Acción de inconstitucionalidad contra TLC Estados Unidos, Centroamérica y República Dominicana y Transitorio III LRMS

El primer caso relevante, es la acción de inconstitucionalidad presentada por el diputado José María Villalta Flores-Estrada, en contra del sub-inciso b) del artículo III.2 de la sección H del Anexo 12.9.2 del Capítulo 12 Servicios Financieros del Tratado de Libre Comercio Estados Unidos, Centroamérica y República Dominicana, aprobado por ley número 8622 de 21 de noviembre de 2007, así como el Transitorio III de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, ley número 8653 de 22 de julio de 2008. Este proceso judicial se tramitó ante la Sala Constitucional, bajo el expediente número 10-017712-0007-CO. La acción fue declarada sin lugar, mediante el voto N° 2012-16628, del 28 de noviembre de 2012.

2) Acción de inconstitucionalidad contra marco sancionatorio de LRMS contra aseguradoras y reaseguradoras

El segundo caso relevante, es la acción de inconstitucionalidad presentada por la Defensoría de los Habitantes, en contra del marco sancionatorio establecido en la LRMS, específicamente, contra los artículos 25 y 37, incisos a) y b), 39 inciso a), en relación con el artículo 36, inciso l) y artículo 38 inciso l), de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, 8653. Este proceso judicial se tramitó ante la Sala Constitucional, bajo el expediente número 12-005870-0007-CO. La acción fue rechazada de plano, mediante el voto N° 2013-0990, del 23 de enero de 2013.

De interés concreto para los efectos del ejercicio de las potestades sancionatorias, la Sala Constitucional determinó que la Defensoría de los Habitantes no demostró que el consumidor se pudiera ver afectado por las multas (supuestamente altas, establecidas

como sanción contra las aseguradoras y reaseguradoras). Más bien la Autoridad judicial consideró que el hecho de dejar sin marco sancionatorio al mercado, generaría una afectación al consumidor y al buen funcionamiento del mercado de seguros.

La resolución judicial citada constituye un precedente importante que elimina toda duda acerca del ejercicio de las potestades sancionatorias de SUGESE y despeja el camino para el ejercicio pleno de dicha potestad.

3) Proceso judicial de Assist Card contra SUGESE

El tercer caso relevante, es el proceso judicial interpuesto por Assist Card contra SUGESE, tramitado ante el Tribunal Contencioso Administrativo, bajo el expediente judicial No. 09-3383-1027-CA. La demanda giró en torno al análisis de dos temas principales:

- Si los servicios de asistencia al viajero de la sociedad actora son un seguro y por ende, si ésta ha comercializado tal figura contractual en el país, sin contar con la autorización legal correspondiente;
- Si las actuaciones de SUGESE se ajustaron a derecho.

La demanda fue declarada sin lugar en primera instancia, mediante el voto N° 09-2013, del 08 de febrero de 2013. Se está a a espera de su trámite en la siguiente instancia.

Dicha resolución judicial también constituye otro precedente importante para el ejercicio del poder de policía y de las funciones de verificación de actividad no autorizada.

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.

Proyectos en desarrollo y futuros

- Sugese en Línea: Portal transaccional de SUGESE para aseguradoras, ciudadanos en general y entidades de gobierno, el cual servirá como puerta de entrada a los diferentes servicios que se ofrecen.
- Servicios de Seguros: Servicios web que facilitarían a los usuarios (supervisados y regulados) hacer uso de los servicios de la Superintendencia en una forma más eficiente y segura. Colateralmente permitirá a la Superintendencia mejorar sus procesos internos.
- Supervisión de Seguros: Sistema que permitirá a SUGESE a través de la infraestructura tecnológica del BCCR, la captura automatizada, el procesamiento, la generación de alertas reportes y estadísticas, relativos a la información financiero contable de las entidades aseguradoras.
- Registro Único de Beneficiarios: Registro de personas beneficiarias de pólizas de vida, en cumplimiento al artículo 96 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros (N° 8956), que permita a los ciudadanos consultar si son beneficiarios de una póliza de vida suscrita a su favor por una persona fallecida.

Así mismo, de forma exploratoria, Sugese ha identificado nuevas necesidades tecnológicas que podrían analizarse, madurarse y concretarse en futuros servicios, que podrían desarrollarse siguiendo la misma metodología con la cual se ha venido trabajando en los proyectos próximos a salir, a saber:

- Expediente electrónico de visitas de supervisión con el cual se daría seguimiento a las visitas de supervisión que se realizan, otras superintendencias ya usan algo similar.
- Expediente electrónico de los trámites que se realizan en Sugese que identifique todos los procesos de negocio por los cuales pasa un macroproceso de gestión de trámites.
- Minería de Datos: Sería de gran utilidad para Sugese contar con una herramienta tecnológica que permita extraer información de sus bases de datos, con esta se pretende crear cruces de información e identificar, analizar y obtener patrones, y comportamientos, esto sería un insumo importante para la toma de decisiones y para apoyar la labor de supervisión. Por ejemplo, sería interesante cruzar información de: roles, entidades, estados financieros, hechos relevantes, entre otros.
- Sistema de gestión de calidad más interactivo: Procurar un sitio documental de Gestión de Calidad interactivo, en el cual se representen los diagramas de flujo de los diferentes procesos de la organización y desde los cuales se pueda acceder a la documentación relacionada con cada uno de ellos. Los formularios requeridos para la gestión de calidad tipo “infopad” con flujos asociados que permitan el trámite interno.

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

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.

Por otro lado, es necesario destinar personal que explore metódicamente las oportunidades que se presentan con el surgimiento de nuevas tecnologías y esto se logra con investigaciones, pero principalmente con el apoyo de las áreas del negocio.

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.

A. Expectativas sobre el mercado de seguros de Costa Rica dado el entorno

Del 2008 a la fecha, como gran tendencia en relación con participantes y productos, destaca el crecimiento en todos los segmentos de participantes inscritos.

No obstante, se produjo una disminución en las sociedades agencias, sustentada en las cancelaciones de licencia voluntarias o por la transformación de éstas a sociedades corredoras. Los procesos de inactivación de participantes forman parte de la dinámica del mercado y han sido significativos en el caso de sociedades agencia y de agentes de seguros.

En ese último caso, la acreditación de nuevos participantes revirtió parcialmente la inactivación y, además, fueron importantes los procesos de inactivación de agentes de seguros para el otorgamiento a esas personas de licencias de corredores de seguros, en el marco de los procesos de transformación de sociedades agencia a sociedades corredoras que tuvieron lugar.

La actividad de correduría (sociedades corredoras y corredores asociados) fue el segmento más dinámico, durante este periodo.

Cuadro 4.
COSTA RICA: Participantes en el mercado de seguros
Junio 2013

Participante	TOTAL	Inscritos	Activos	Inactivos	Autorizados condicionalmente ^{1/}
Aseguradoras	12	12	12	-	-
Sociedades corredoras	17	17	17	-	-
Corredores de seguros	177	177	154	23	N.A.
Sociedades agencia	63	63	34	29	-
Agentes de seguros	1.692	1.692	1.062	630	N.A.
Operadores Autoexpedibles	49	49	43	6	N.A.
Proveedores Transfronterizos	2	2	2	-	N.A.
Productos	442	-	-	-	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.

El Cuadro siguiente resume las compañías aseguradoras autorizadas al finalizar junio de 2013.

Cuadro 5.
COSTA RICA: Aseguradoras Autorizadas
Junio 2013

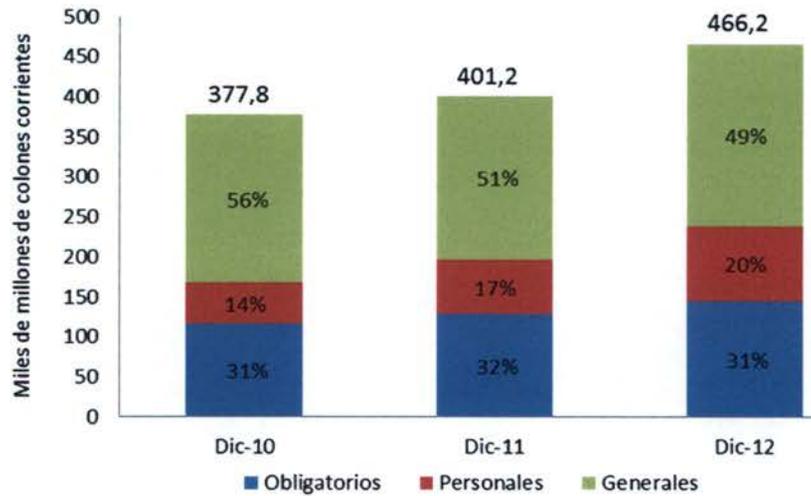
Aseguradora	Propiedad	Categoría	Inicio operación
Instituto Nacional de Seguros	Estatal	Mixta	N.A.
MAPFRE Seguros Costa Rica, S.A.	Capital privado extranjero	Mixta	2010
Assa Compañía de Seguros, S.A.	Capital privado extranjero	Mixta	2010
Seguros Bolívar Aseguradora Mixta S.A.	Capital privado extranjero	Mixta	2011
Aseguradora Sagicor Costa Rica, S.A.	Capital privado extranjero	Mixta	2013
Seguros del Magisterio, S.A.	Capital privado local	Seguros personales	2009
Alico Costa Rica, S.A. *	Capital privado extranjero	Seguros personales	2010
Pan American Life Insurance de Costa Rica, S.A.	Capital privado extranjero	Seguros personales	2010
Aseguradora del Istmo ADISA, S.A.	Capital privado local y extranjero	Seguros personales	2010
Best Meridian Insurance Company (Sucursal CR)	Empresa constituida en Florida, capital privado	Seguros personales	2011
Atlantic Southern Insurance Company-Sucursal CR	Empresa constituida en Puerto Rico, capital privado	Seguros personales	2012
Quálitas Compañía de Seguros (Costa Rica), S.A.	Capital privado extranjero	Seguros generales	2011
Oceánica de Seguros, S.A.	Capital privado extranjero	Seguros generales	2013

* Cesó operaciones en el 2012.

Desempeño del sector

Las primas directas totales alcanzaron ₡466,2 mil millones en el 2012, de los cuales el 69% corresponde a seguros voluntarios.

Gráfico 1
Costa Rica: Ingresos por primas totales y por categoría de seguros
Diciembre 2010-2012



En términos reales, los ingresos por primas mostraron una tendencia creciente durante el periodo 2010-2012. El segmento de seguros personales representa la categoría de mayor crecimiento, mientras que el mercado de seguros generales mantiene un crecimiento que recupera parcialmente los niveles encontrados hace dos años.

Las primas personales, tuvieron un crecimiento real del 26% respecto al 2011 y del 62% en comparación con el 2010: Tanto el ramo de “Vida” como el de “Accidentes y Salud”, experimentaron crecimientos reales sostenidos desde el 2010, un 47% y 85% respectivamente, lo cual produjo un aumento de su participación a nivel total.

Cuadro 6.
Costa Rica: Crecimiento real* de los ingresos por primas totales
y por categoría de seguros, Diciembre 2010-2012

Categoría	Dic10- Dic11	Dic11- Dic12	Dic10- Dic12
Total	1%	8%	9%
Total sin Obligatorios	-1%	9%	8%
Obligatorios	4%	5%	10%
Personales	29%	26%	62%
Generales	-8%	4%	-5%

* Colones deflatados por IPC de Servicios con base julio 2006.

Por otra parte, a pesar de que el número de pólizas contratadas disminuyó durante el 2012, el número de asegurados finales aumentó sostenidamente desde el 2010, especialmente mediante la figura de seguros colectivos. En el último año, el número de asegurados finales aumentó 17% en seguros de vida, 11% en seguros distintos a vida y 13% a nivel total.

Cuadro 7.
Costa Rica: Número de pólizas y titulares (asegurados finales),
Diciembre 2010-2012

Año	Seguros	2010	2011	2012
Número de pólizas	Vida	260.767	305.368	384.370
	No Vida	1.673.898	1.745.246	1.476.139
	TOTAL	1.934.665	2.050.614	1.860.509
Número de titulares de pólizas	Vida	1.660.825	1.680.658	1.960.517
	No Vida	2.679.848	2.783.326	3.076.150
	TOTAL	4.340.673	4.463.984	5.036.667

Las primas directas totales respecto al Producto Interno Bruto (PIB) pasaron de 1,94% en el 2011 a 2,06% en el 2012, y para el caso particular de los seguros personales, de 0,33% a 0,41%. Las primas per cápita también aumentaron en este periodo a nivel total y para todas las categorías de seguros, finalizando el 2012 con un gasto per cápita en seguros cercano a los US\$200.

Cuadro 8.
Costa Rica: Profundidad y penetración del mercado de seguros,
Diciembre 2010-2012

Año	dic-10	dic-11	dic-12
Prima Directa Per Capita (equivalente en dólares)			
Primas Directas	163,0	172,0	198,9
Obligatorios	50,2	54,9	61,8
Personales	22,1	29,7	40,1
Generales	90,7	87,4	97,1
Prima Directa % PIB			
Primas Directas	2,01%	1,94%	2,06%
Obligatorios	0,62%	0,62%	0,64%
Personales	0,27%	0,33%	0,41%
Generales	1,12%	0,99%	1,00%

Como referencia, en una muestra de 12 países de América Latina, la relación promedio de primas totales a PIB disminuyó de 2,52% en el 2009 a 2,49% en el 2010 y 2,43% en el 2011, mientras la prima per cápita promedio aumentó de US\$190 en el 2009 a US\$204 en el 2010 y US\$236 en el 2011.

Si bien los indicadores costarricenses se encuentran por debajo del promedio, están muy próximos a la media y adicionalmente, exhiben un comportamiento creciente que para el caso de la penetración de mercado, se contraponen con la tendencia decreciente en la muestra de países latinoamericanos tomados como referencia en el gráfico anterior.

Por otro lado, la prima promedio del mercado (prima por asegurado) mostró una tendencia sostenida creciente desde el 2010 en términos nominales, para un incremento, tanto a nivel total como excluyendo obligatorios, de un 6% al 2012. En términos reales, la tendencia es decreciente en la medida que el número de asegurados creció a una tasa de 16%, la cual es superior a la tasa de crecimiento de los ingresos por primas reales (9% para los ingresos por primas reales totales y 8% para los ingresos por primas reales de seguros voluntarios).

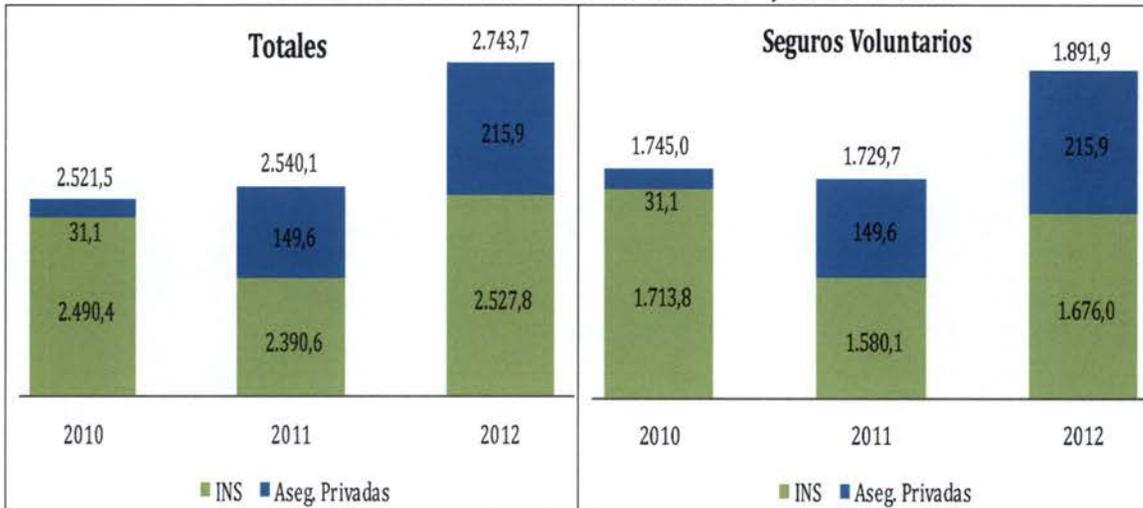
Cuadro 9.
Costa Rica: Prima Promedio, colones por asegurado,
Diciembre 2010-2012

Seguros	2010	2011	2012
COLONES CORRIENTES			
Total	87.025,7	89.872,8	92.552,5
Sin Obligatorios	60.224,5	61.198,3	63.819,7
COLONES DEFLATADOS POR ASEGURADO*			
Total	580,9	569,0	544,7
Sin Obligatorios	402,0	387,5	375,6

* Colones deflatados por IPC de Servicios con base julio 2006.

La estructura de mercado a diciembre del 2012, según los ingresos por primas directas totales, ubica al Instituto Nacional de Seguros (INS) con un 92,1%, seguido por ASSA con un 3,3%, MAPFRE 2,0% y Pan American 1,1%. En términos reales, los ingresos por primas de las aseguradoras privadas compensaron la disminución de los del Instituto, particularmente en el 2011, de forma que la tendencia de los correspondientes al mercado total es creciente.

Gráfico 2
Costa Rica: Estructura de los ingresos por primas reales totales por
aseguradora,
en millones de colones deflatados*, 2010-2012.



* Colones deflatados por IPC de Servicios con base julio 2006.

En la categoría de seguros generales, el INS cuenta con una participación del 89,6%, del mercado, seguido por ASSA y MAPFRE con un 6,4% y 3,5% respectivamente. La categoría de seguros generales es la de mayor peso relativo en el mercado de seguros costarricense y en él existe evidencia de un posible efecto “sustitución” entre proveedores de seguros.

En seguros personales, excluyendo seguros obligatorios, la participación del INS fue de un 86,2%, seguido por Pan American con un 5,3%, Aseguradora del Istmo con un 3,0%, Seguros del Magisterio con un 2,7% y MAPFRE con un 1,4%. La categoría de seguros personales mostró un comportamiento claramente expansivo, con un incremento en el número de participantes y un balance positivo para todos, en razón de la expansión del segmento mismo de mercado.

Marco Filosófico Institucional.

A más de cuatro 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 3
SUGESE: MISIÓN Y VISIÓN 2014-2018.



En la nueva misión se mantuvieron 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. Adicionalmente, se eliminó la referencia anterior a que se es una “entidad” por una más ajustada al posicionamiento y especificidad que dicta su naturaleza, “supervisor”, en reflejo de esa identidad propia que la institución ha adquirido.

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 el próximo quinquenio se dirige a profundizar el posicionamiento de la Superintendencia, convirtiéndola en un referente para los participantes y supervisores del mercado de seguros local e internacional, 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 4
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 Cuadro 11.

El primer objetivo estratégico, “Avanzar en el cumplimiento de los estándares de supervisión y regulación de la IAIS”, se evaluará de conformidad con la estabilidad del sistema financiero y el cumplimiento de los estándares dictados por la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por su siglas en inglés).

La meta es alcanzar un cumplimiento equivalente a “ampliamente observado”, cuarto escalafón de cinco que comprende la escala de valoración de la IAIS¹³, en los principios dispuestos en el Gráfico 6, los cuales fueron considerados como parcialmente observados por en la autoevaluación ejecutada en el 2012, en el

¹³ Los niveles son: No Aplicable, No Observado, Parcialmente Observado, Ampliamente Observado y Observado.

programa de evaluación de pares de ASSAL.

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 tres entregables a finalizar en el 2014 (Sistema de Supervisión de Seguros, Sistema de Indicadores de Alerta Temprana y Expediente Electrónico de Visitas de Supervisión) y un cuarto que debe finalizarse en el 2016 (Modelo de Evaluación de Riesgos de las Aseguradoras).

Esta materia es, en parte una consolidación de los avances logrados en el Plan Estratégico previo, donde se enfatiza en el cumplimiento de principios específicos de IAIS, directamente relacionados con la Supervisión Basada en Riesgos. Al respecto debe recordarse que se encuentran en implementación un proyecto piloto de supervisión basada en riesgos de las entidades aseguradoras, que permitirá establecer el modelo de calificación para entidades de seguros, unido a la reorganización de la estrategia de supervisión de la Superintendencia y la emisión de la normativa correspondiente.

Complementario a esa acción continúan dos proyectos incorporados en el plan estratégico anterior y sus revisiones, el sistema de supervisión de seguros para la recepción y procesamiento de la información financiera de las entidades supervisadas y el Sistema de Indicadores de Alerta temprana, así como la iniciativa de incorporar un expediente electrónico para las labores de supervisión, todos estos proyectos están en línea con el modelo de supervisión basado en riesgos.

Por tanto, las iniciativas para el quinquenio 2014-2018 dan continuidad y terminan de madurar y concretar un esfuerzo iniciado por la Superintendencia, en el marco de las tendencias actuales en supervisión mundiales.

Gráfico 5

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 el 2015) 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 el 2016).

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 propuesta para el requerimiento por riesgo catastrófico, a finalizar en el 2014 y el diagnóstico de cumplimiento, 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”, se medirá de conformidad con el crecimiento del conocimiento en seguros por parte de los participantes, a partir de una línea base a definir en el 2013 o inicios del 2014 y la realización de al menos 18 actividades de formación y divulgación.

Las iniciativas a efectos de este objetivo se dirigen a programas de educación y divulgación, en particular una compilación de criterios técnicos y jurídicos a finalizar en el 2014; la coordinación con el MEP y el INA para educación formal en contabilidad y peritaje, programa que debe estar definido para el 2014; actividades continuas de divulgación e información alineadas con la Estrategia Nacional de Educación Financiera y el diseño e implementación de un plan de formación de actuarios, cuya definición debe estar finalizada en el 2014 y para el cual se establecieron metas de incorporación al 2016.

La otra iniciativa en el marco de este objetivo es la definición de una estrategia de promoción de mayor inclusión y acceso al mercado, para lo cual en el 2014 debe realizarse el diagnóstico y plan de acción, mientras al 2016 estar finalizada su ejecución.

Finalmente, el objetivo estratégico que dicta “Implementar sistemas de control interno que garanticen el cumplimiento de la Sugese del marco regulatorio y de los estándares de aplicables”, 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. En ambos casos con una meta de 100% al finalizar el 2018.

La primera iniciativa para ello es fortalecer el sistema de control interno, a partir de un diagnóstico del cumplimiento de la normativa aplicable a la Superintendencia y la definición en políticas para la atención de brechas identificadas a partir de dicho diagnóstico en el 2014. El desarrollo e implementación de acciones para el cierre de las brechas de cumplimiento serán objeto de seguimiento durante el quinquenio, para buscar un cumplimiento pleno en el año 2018.

La segunda iniciativa se dirige a la optimización de los procesos, vía simplificación y automatización, así como el desarrollo de un expediente electrónico de los trámites que se realizan en la Superintendencia, esto debe ser acompañado de las reformas normativas necesarias para hacer más eficientes y eficaces los procesos. Lo anterior se acompaña con el desarrollo de un Sistema Interno de Gestión, que permita tener información gerencial para la toma de decisiones. En todos los casos, se estableció una meta del 100% para el 2015.

Para el seguimiento de Plan Estratégico 2014-2018 se establecen en los anexos 1 y 2 los indicadores que permitirán medir el logro de lo propuesto. El primer grupo de indicadores mide el grado de avance en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, para cada uno se disponen dos indicadores uno de medición inmediata y otro que depende de la definición de una línea base, es decir, que estará disponible a partir del establecimiento de un punto de referencia o diagnóstico inicial. El segundo grupo de indicadores es para medir el logro de las acciones estratégicas, en este caso se establecen 5 tipos de indicadores y a cada una de las acciones se les establece un indicador que permitirá su seguimiento.

Adicionalmente la Superintendencia se ha comprometido con la definición e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de asegurar a sus clientes la calidad y la mejora continua, en el cumplimiento de sus objetivos.

1.3 Plan Estratégico Institucional

A partir de los objetivos estratégicos la Superintendencia definió una serie de proyectos estratégicos para el período 2014-2018, los cuales se adjuntan en el siguiente documento:

Integración Plan
Estratégico 2014-2018

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

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014, la meta del sector supervisor del sistema financiero mejorar el cumplimiento de los principios de supervisión

establecidos a nivel internacional por los organismos competentes en cada Superintendencia. En este contexto, para la Sugese, se planteó específicamente avanzar en el cumplimiento de los principios básicos de supervisión de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAISS, por sus siglas en inglés), definiendo sus objetivos para efectos del PND de la siguiente forma:

Acción Estratégica	Objetivo	Meta del periodo 2011-2014	Indicador	Línea Base 2009
Establecer el modelo de supervisión del sector seguros conforme estándares y principios internacionales de supervisión	Lograr la estabilidad en el mercado de seguros y la protección del consumidor	Lograr un 68% de cumplimiento de los 26 principios de supervisión de Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, Versión 2011)	Porcentaje de cumplimiento en principios de supervisión ¹⁴	42% en el cumplimiento de los 28 principios de supervisión de la IAIS

Cabe indicar que la meta para el 2014 fue replanteada tomando como referencia la evaluación de los principios de supervisión de seguros de IAIS con relación a la versión 2011 y no la 2003 como se hizo originalmente. El cambio en la meta fue aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero mediante artículo 8 de la sesión 1037-2013 y avalado por el Ministerio de Hacienda según fue comunicado en el oficio DIPI-129-2013 del 5 de junio de 2013.

Cabe señalar que, de acuerdo con la autoevaluación los principios de supervisión de seguros, llevada a cabo en el marco del programa de evaluación de pares de la Asociación Latinoamericana de Supervisores de Seguros (ASSAL), la Sugese tenía un cumplimiento del 55% a agosto del 2012, por lo que para el 2014 la Superintendencia espera lograr un grado de cumplimiento de 68% de los principios.

2. Plan Presupuesto

2.1 Presentación

En esta sección del documento se detalla los ingresos y egresos presupuestados para el ejercicio económico 2014. Se presenta un presupuesto total por la suma de ₡3.624.005.664,69. Con estos recursos la administración pretende institucionalmente

¹⁴ El indicador para el sector de supervisión se obtiene de la calificación del grado de cumplimiento de los principios de supervisión en que trabaja cada Superintendencia. Los principios y sus metodologías de evaluación corresponden a la establecida por la IOSCO en el caso de SUGIVAL; AIOS para SUPEN; IAIS para SUGESE y BASILEA para SUGEF. El indicador se construye a partir de 4 niveles de cumplimiento en todos los casos, donde 1 es el cumplimiento máximo y 0.

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 2014.

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 2014, para cada una de las Divisiones, Departamentos o Áreas, con su respectivo indicador de medida.

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 punto 3, sección B denominada Planificación Agregada Institucional.

2.3.1 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 a la Superintendencia
2	División de Supervisión	Supervisar de manera eficaz y eficiente el mercado de seguros apegados a los mejores estándares y prácticas internacionales.
3	Área Administrativa	Facilitar y apoyar el desarrollo de la Institución, proveyendo en cantidad, calidad y oportunidad necesaria los servicios de apoyo para su desarrollo de manera eficiente, eficaz y responsable.
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, oportunamente y con los

# ANEXO	DEPENDENCIA	OBJETIVO
		atributos establecidos para cada producto. Igualmente, realizar las acciones de vigilancia de la disciplina del mercado, en tutela de los consumidores de seguros, conforme a las competencias otorgadas por ley a la Superintendencia, con los atributos establecidos para cada producto,
5	División de Normativa y Autorizaciones	Tramitar en forma oportuna y acorde con los procedimientos establecidos las solicitudes de autorización, registro, consultas e informes técnicos y el desarrollo y mantenimiento de la normativa del sector de seguros.

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 80%.
2	Velar por la documentación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Interno de Gestión.
3	Cumplir con las tareas asignadas en el desarrollo de proyectos institucionales
DIVISIÓN DE SUPERVISIÓN	
4	Elaboración de la Ficha de Monitoreo y Perfil de Riesgo
5	Elaboración de la Ficha de Cumplimiento Normativo
6	Realización de informes de Supervisión
7	Elaboración de la Ficha de seguimiento de requerimientos
8	Cumplimiento de entregables del cronograma del Proyecto SBR
9	Cumplir en forma oportuna con las actividades del Sistema Interno de Gestión
10	Actividades solicitadas por otros procesos o dependencias
ÁREA ADMINISTRATIVA	
11	Ejecutar las labores programadas en los temas de Servicios Administrativos en un 100%
12	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, Campaña Impresa.
13	Trámites de documentos (salientes y entrantes), archivo y comunicación interna
14	Ejecución del Plan de Adquisiciones conforme con a lo establecido
15	Participar en actividades de desarrollo humano
16	Cumplir en forma oportuna con las actividades del Sistema Interno de Gestión

17	Cumplir con las tareas de seguimiento del Plan Estratégico y en los proyectos estratégicos institucionales
DIVISIÓN JURÍDICA	
18	Tramitar al menos, el 90% de las consultas y gestiones jurídicas, en los siguientes plazos: • Consultas y gestiones jurídicas complejas D< 30 días hábiles • Consultas y gestiones jurídicas simples D< 15 días hábiles. D = Días hábiles disponibles para atender la solicitud.
19	Tramitar en un tiempo no superior de seis meses calendario los procedimientos administrativos solicitados por la Superintendencia. M < 6 meses
20	Tramitar al menos, el 90% de las denuncias de consumidores de seguros, en los siguientes plazos: • Denuncias complejas D< 30 días hábiles • Denuncias simples D< 15 días hábiles. D = Días hábiles disponibles para atender la solicitud.
21	Acciones de promoción y vigilancia de la disciplina de mercado.
22	Cumplir en forma oportuna con las actividades del Sistema Interno de Gestión
23	Participar en actividades de desarrollo humano
24	Participación en Proyectos Institucionales (normativos, operativos y estratégicos)
25	Participación proceso de autorizaciones
DIVISIÓN DE NORMATIVA Y AUTORIZACIONES	
26	Tramitar las solicitudes de autorización y registro según los plazos establecidos en la normativa
27	Cumplir con el cronograma y procedimiento de desarrollo y actualización de normativa
28	Tramitar las solicitudes de información o criterios técnicos de acuerdo a los plazos solicitados o pactados con los clientes..
29	Cumplir con las tareas de seguimiento del Plan Estratégico y en los proyectos estratégicos institucionales
30	Cumplir con las tareas asignadas en el desarrollo de proyectos institucionales
31	Participar en las actividades de desarrollo humano
32	Cumplir en forma oportuna con las actividades del Sistema Interno de Gestión

2.3.3 Indicadores de Gestión.

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

Objetivo Estratégico 1: Avanzar en el cumplimiento de los estándares de supervisión y regulación de la IAIS.		
Indicadores:	1. Nivel de estabilidad del sistema financiero	2. Porcentaje principios de IAIS con un cumplimiento de "ampliamente observado".
Intención del indicador:	Identificar la estabilidad financiera del mercado de seguros nacional	Conocer el estado de cumplimiento de la SUGESE de los principios internacionales de supervisión de los mercados de seguro

Superintendencia General de Seguros

Frecuencia de medición	Anual	Semestral
Unidad de Medición:	Calificación	Porcentaje
Definición /fórmula	Modelo de calificación de entidades de seguros	Principios del IAIS con un cumplimiento de "ampliamente observado"/ 7
Nivel Actual	Por definir a partir de modelo de calificación de aseguradoras	0%
Meta	Por definir	Llegar al nivel de ampliamente observado en los principios 7, 8, 13, 14, 16, 19 y 20

Objetivo Estratégico 2: Mejorar el conocimiento y acceso al seguro de los consumidores a efecto de potenciar el respeto a los derechos del asegurado y la disciplina de mercado.

Indicadores:	1. Porcentaje de conocimiento de los participantes del mercado de seguros.	2. Cantidad de actividades de comunicación y formación realizadas
Intención del indicador:	Medir el grado de conocimiento que tiene los participantes del mercado de seguros sobre éste.	Cuantificar el número de actividades realizadas por la Superintendencia para mejorar el conocimiento del mercado de seguros de los participantes.
Frecuencia de medición	Anual	Semestral
Unidad de Medición:	Porcentaje	Número de actividades realizadas
Definición /fórmula	Resultado de encuestas de conocimiento del mercado en el periodo	Conteo acumulado de número de actividades realizadas de comunicación y formación
Nivel Actual	Por definir a partir de la primer estudio	18 actividades de comunicación o formación. ¹⁵
Meta	Por definir	Realizar al menos 18 actividades de capacitación y divulgación al año

Objetivo Estratégico 3: Implementar sistemas de control interno que garanticen el cumplimiento a la SUGESE del marco regulatorio y de los estándares de aplicables

¹⁵ Se consideró para el establecimiento de la meta las actividades de divulgación y formación hechas en los dos años previos, tales como cursos del Ministerio de Educación, publicación de revistas, campañas publicitarias, talleres, giras, principalmente. El objetivo es realizar al menos un número de actividades de formación y divulgación al que se ha hecho en los últimos años.

Superintendencia General de Seguros

Indicadores:	1. Porcentaje de avance de cumplimiento del sistema de control	2. Porcentaje de trámites de la SUGESE revisados y automatizados
Intención del indicador:	Conocer el avance en la implementación del sistema de control interno en la SUGESE.	Marcar el grado de avance en la optimización de los procesos de la SUGESE
Frecuencia de medición	Semestral	Semestral
Unidad de Medición:	Porcentaje	Porcentaje
Definición /fórmula	Porcentaje de avance en el cronograma del proyecto (número de actividades realizadas/número de actividades totales)	Número de trámites revisados y automatizados/número de tramites
Nivel Actual	Por definir, proyecto incluye diagnóstico	Por definir, proyecto incluye diagnóstico
Meta	100% en 2018	100% en el 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 2014.

# CUADRO/GRAFICO	TÍTULO	OBJETIVO
10	Presupuesto de ingresos	Total de presupuesto de ingresos requeridos para la ejecución presupuestaria del 2014
11	Detalle de ingresos y egresos	Cuadro de ingresos y egresos presupuestados a nivel de las principales cuentas.
12	Presupuesto detallado de egresos	Detalle a nivel de sub-cuenta, cuenta y total del presupuesto de egresos
13	Detalle de los principales rubros de egresos	Descripción de la justificación detallada de los principales rubros de egresos
14	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.
15	Comparativo de la evolución del gasto por cuenta durante los dos últimos periodos	% relativo a cada sub-cuenta y % de variación con los últimos 2 años.
16	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
17	Presupuesto resumen.	Cuadro resumen de las cuentas principales.
6	Gráfico de composición.	Gráfico de composición del gasto.
7	Gráfico de evolución anual de recursos	Detalle del presupuesto y ejecución últimos dos años.
18	Programa de Inversión y Justificación de Partidas.	Resumen de las inversión y los resultados esperados.
19	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 2014 de acuerdo a los formatos establecidos por el Comité Permanente de Análisis Presupuestario del CONASSIF.

POI
2014-Contraloría.xls

2.5 Plan de Inversiones y Justificación de Partidas.

Se adjunta el plan de inversiones institucional como archivo electrónico.

Plan de inversiones
2014.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 2014 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
Institucional 2014.xls

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 del 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		

RELACION DE PUESTOS ENTES DE DESCONCENTRACION MAXIMA

PRESUPUESTO AÑO 2014

ESCALA GERENCIAL SALARIOS GLOBALES

(Montos semanales en colones)

Clase de puesto	Categoría	No. de Puestos	Salario único
<i>Intendente</i>	03	1	1,100,230
<i>Superintendente</i>	04	1	1,493,773
Subtotal		2	
ESCALA REGULAR SALARIOS GLOBALES			
(Montos semanales en colones)			
Clase de puesto	Categoría	No. de Puestos	Salario único
<i>Asistente Servicios Generales 2</i>	2	2	103,429
<i>Asistente Servicios Institucionales 1</i>	2	1	103,429
<i>Asistente Servicios Institucionales 2</i>	3	1	114,060
<i>Técnico de Servicios Institucionales 2</i>	5	1	164,288
<i>Profesional Gestión Bancaria 3</i>	8	13	348,278
<i>Profesional Gestión Bancaria 4</i>	9	3	436,244
<i>Supervisor 2</i>	8	6	348,278
<i>Supervisor T1</i>	8	1	348,278
<i>Director de Supervisión</i>	12	1	917,036
<i>Director de División</i>	12	1	917,036
Subtotal		32	
ESCALA GERENCIAL SALARIOS PLUSES			
(Montos semanales en colones)			
Clase de puesto	Categoría	No. de Puestos	Salario base
<i>Asistente Servicios Institucionales 1</i>	8	1	45,980
<i>Asistente Servicios Institucionales 2</i>	9	1	49,004
<i>Profesional Gestión Bancaria 2</i>	21	1	130,195
<i>Supervisor 2</i>	22	1	144,676
<i>Ejecutivo de Área</i>	25	1	180,188
<i>Supervisor Principal</i>	25	3	180,188
<i>Director de División</i>	36	1	371,650
Subtotal		9	
TOTAL		41	

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
<p>Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina, ASSAL</p>	<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</p> <p>El año 1979 se aprueba el Estatuto para la creación de ASSAL, en la ciudad de Buenos Aires, Argentina; sin embargo esta iniciativa no se concretará hasta 1991, en la II Asamblea, en la que participan 18 países de América Latina.</p> <p>En el año 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>A partir del abril del año 2013, Costa Rica ha sido designado en la Presidencia del Directorio de ASSAL por un periodo de 2 años.</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 seguros y reaseguros. 6.Armonizar las políticas y mecanismos de supervisión. 7.Transmitir las experiencias registradas en los países miembros respecto a temas específicos de la industria aseguradora 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Participar en actividades de capacitaciones donde asisten expertos de diferentes organizaciones y entidades relacionadas con el sector donde se comparten los último en conocimiento de supervisión y evolución del sector seguros y se comporten experiencias de supervisión con otros países. Las actividades de capacitación de ASSAL tienen la ventaja de que convocan a organismos de supervisión de otros países (EIOPA, IAIS, NAIC), lo que amplía el conocimiento sobre las experiencias internacionales en materia de supervisión. 2. Difusión de la información del país a través de la página web de ASSAL. 3. Convenios marco para cooperación de otros supervisores. 4. Enlace para actividades de cooperación con supervisores de países específicos en temas particulares. 5. Intercambio de información y conocimiento en general con la superintendencia de otros países. 6. Participación en programas específicos para toda la región, por ejemplo; mejoramiento de estadísticas de seguros con la OECD
<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. Con los años la composición ha seguido creciendo de manera constante. Hoy supervisores de seguros de más de 190 jurisdicciones en casi 140</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso a información de página web de IAIS disponible únicamente para miembros. 2. Participación en estudios e investigaciones sobre cumplimiento de principios de supervisión de seguros y otros temas relacionados con el mercado de seguros.

Nombre de la Entidad	Afinidad de los objetivos del organismo con los de la entidad (SUGESE)	Propósitos del Organismo.	Beneficios que obtiene la entidad
	países son miembros, y más de 120 organizaciones e individuos que representan a las asociaciones profesionales, seguro y reaseguro, las instituciones financieras internacionales, los consultores y otros profesionales son observadores. Esta participación refleja la creciente naturaleza global 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. La AISS 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.	<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.

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 2014.

Planificación Agregada Anexo #	DEPENDENCIA	OBJETIVO
1	Despacho	Presentar el detalle de las tareas por dependencia para el año 2014
2	División de Supervisión	Presentar el detalle de las tareas por dependencia para el año 2014
3	Área Administrativa	Presentar el detalle de las tareas por dependencia para el año 2014
4	División Jurídica	Presentar el detalle de las tareas por dependencia para el año 2014
5	División de Normativa y Autorizaciones	Presentar el detalle de las tareas por dependencia para el año 2014

Superintendencia General de Seguros

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.

F PYC 01 0 4 Plan F PYC 01 0 4 POI
Anual Operativo CyS Anual Operativo DAJ Anual Operativo NyA Anual Operativo Supr2014 (Despacho).xls

3 POI-DETALLADO

A. Guía de la Contraloría General de la República

cert_presup_2014[1]
.doc

B. Dictamen de vinculación del Mideplan

MAPI.docx

ANEXOS

POI-PRESUPUESTO AÑO 2014

ANEXO #1

LISTA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS

Integración Plan
Estrategico 2014-201

INTEGRACION DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Plan Estratégico 2014-2018

OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	META	INICIATIVA ESTRATÉGICA	Entregas	2014	2015	2016	2017	2018
Avanzar en el cumplimiento de los estándares de supervisión y regulación de la IAIS.	1. Nivel de estabilidad del sistema financiero ¹ 2. Porcentaje principios de IAIS con un cumplimiento de "ampliamente observado".	Llegar al nivel de ampliamente observado en los principios 7, 8, 13, 14, 16, 19 y 20	1. Adopción de un modelo de supervisión basado en riesgo que incentive el buen gobierno corporativo, la estabilidad y eficiencia del sector	Sistema de Supervisión de Seguros	100%				
				Sistema de Indicadores de Alerta Temprana	100%				
				Modelo de evaluación de Riesgos de las aseguradoras	45%	85%	100%		
				Expediente electrónico para visitas	100%				
			2. Adopción de un modelo de supervisión de conducta de mercado y la defensa del consumidor de seguros	Procedimiento para Supervisión Continua de Intermediarios de Seguros	75%	100%			
				Propuesta e implementación de mecanismos de desjudicialización y pronta resolución de reclamaciones (ICP 19)	100% Diagnóstico y definición de propuestas	50%	100%		
			3. Acciones para avanzar hacia la implementación de modelo requerimiento de capital tipo Solvencia II	Diagnóstico sobre cumplimiento de solvencia		30%	60%	100%	
				Propuesta sobre requerimiento de capital de riesgo catastrófico	100%				

¹ Este indicador se mide cuando esté definido el modelo de calificación de entidades de seguros.

OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	META	INICIATIVA ESTRATÉGICA	Entregas	2014	2015	2016	2017	2018
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.	1. Porcentaje de conocimiento de los participantes del mercado de seguros ² .	Realizar al menos 12 actividades de capacitación y divulgación al año	1. Desarrollar y mantener programas de educación y divulgación de información.	Digesto de criterios jurídicos y técnicos	100%				
	2. Cantidad de actividades de comunicación Y formación realizadas			Actividades de divulgación de información alineada a la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) propuesta por el Comité de Alto Nivel del CONASSIF ³	Número de actividades realizadas	Número de actividades realizadas	Número de actividades realizadas	Número de actividades realizadas	Número de actividades realizadas
				Coordinación de temas de educación formal: MEP - INA (peritos y contabilidad).	30% (programa de peritos)	100% (Programa de Peritos)			
				2. Programa de formación de actuarios Sugese	Diseño e implementación del plan de formación de actuarios	Definición del programa	1 personas incorporadas al programa	2 personas incorporadas al programa	
3. Estrategia para crear condiciones para la inclusión y acceso al seguro	Definición de condiciones para facilitar la inclusión y acceso al seguro de poblaciones meta identificadas.	100% diagnóstico y plan de acción	Ejecución del plan	100% Ejecución del plan)					

² Las metas de los siguientes años se harían en función de la línea base que se establezca, a partir de una medición en el 2013 o inicios del 2014.

³ Las metas se establecerían a partir del programa de actividades que se establezca con el CONASSIF en el segundo semestre del 2013.

OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	META	INICIATIVA ESTRATÉGICA	Entregas	2014	2015	2016	2017	2018	
Implementar sistema interno de gestión que garantice el cumplimiento de la SUGESE del marco regulatorio y de los estándares de aplicables	1. Porcentaje de avance de cumplimiento del sistema interno de gestión ⁴	100% en 2018	1. Fortalecer el sistema interno de gestión, mediante la revisión del marco regulatorio y la definición de medidas para mejorar el cumplimiento.	Diagnóstico del nivel de cumplimiento	100%					
				Atención de brechas para los requerimientos de Ley a nivel de políticas y controles de la Alta Dirección.	100%					
				Desarrollo de las mejoras a implementar y definición del plan de cumplimiento demostrando transparencia y solidez operativa		25%	50%	75%	100%	
				Establecer plataforma de documentación, comunicación y gestión.		25%	50%	75%	100%	
	2. Optimización de procesos internos				Simplificación y automatización de procesos	50%	100%			
					Expediente electrónico.	50%	100%			
					Sistema Interno de Gestión	46%	100%			

⁴ Determinación de metas y medición a partir del 2015, de acuerdo con resultados del diagnóstico.

ANEXO #2

**PRESUPUESTO 2014 Y SU EXPRESIÓN
FINANCIERA**

POI
2014-Contraloría.xls

Cuadro No. 10
Presupuesto de Ingresos para el año 2014
En miles de colones

CUENTA	DESCRIPCION	MONTO	%
1. 00 Transferencias Corrientes		3.624.005,66	100,00%
a.) Transferencias a Instituciones Públicas Financieras	Aporte del BCCR según artículo 174 de la Ley 7732	3.624.005,66	100,00%
Aporte del Banco Central de Costa Rica (según artículo 174, Ley 7732)		3.624.005,66	100,00%
TOTAL DE INGRESOS		3.624.005,66	100,00%

Cuadro No. 11
Comparativo de Ingresos y Egresos del Presupuesto para el año 2014
En miles de colones

Ingresos Corrientes	3.624.005,66	Gastos Administrativos	3.616.770,25
		0. 00 Remuneraciones	1.484.215,19
1. 00 Transferencias Corrientes	3.624.005,66		
		1 00 Servicios	2.058.112,25
a.) Transferencias a Instituciones Públicas Financieras	3.624.005,66	2. 00 Materiales y Suministros	10.323,61
		3. 00 Intereses y Comisiones	0,00
Aporte del Banco Central de Costa Rica (según artículo 174, Ley 7732)	3.624.005,66	4. 00 Avticios Financieros	0,00
		6. 00 Transferencias Corrientes	64.119,20
		C. Inversiones	7.235,41
		5. 00 Bienes Duraderos	7.235,41
		9. 00 Cuentas Especiales	0,00
Total General	3.624.005,66	Total General	3.624.005,66

CODIGO	OBJETO DEL GASTO	Detalle	SUBCUENTA	2013 CUENTA	TOTAL	Detalle	SUBCUENTA	2014 CUENTA	TOTAL
0	REMUNERACIONES				1.386.564,51				1.484.215,19
0-01	REMUNERACIONES BÁSICAS			792.552,62				847.852,04	
0-01-01	Sueldos para cargos fijos		792.552,62				847.852,04		
0-02	REMUNERACIONES EVENTUALES			4.500,00				7.000,00	
0-02-01	Tiempo extraordinario		4.500,00				7.000,00		
0.02.01.01	Horas Extras	2.500,00				2.000,00			
0-02-02	Recargo de funciones	2.000,00				5.000,00			
0-03	INCENTIVOS SALARIALES			271.105,82				288.508,94	
0-03-01	Reconocimiento por años servidos		101.297,25				106.288,98		
0.03.01.01	Reconocimiento por anualidad	101.297,25				106.288,98			
0.03.01.02	Reconocimiento por méritos								
0-03-02	Restricción al ejercicio liberal de la profesión		51.433,19				55.384,85		
0.03.02.01	Prohibición	51.433,19				55.384,85			
0-03-03	Decimotercer mes -aguinaldo-		82.012,19				87.950,81		
0-03-04	Salario Escolar		20.624,46				22.119,51		
0-03-99	Otros incentivos salariales		15.738,75				16.764,79		
0.03.99.01	Asignación profesional	15.738,75				16.764,79			
0.03.99.02	Remuneración Adicional (Ajuste Personal)								
0.03.99.03	Ajuste salarial de mercado								
0-04	CONTRIBUCIONES PATRONALES AL DESARROLLO Y LA SEGURIDAD SOCIAL			164.844,50				176.781,20	
0-04-01	Seguro de Salud de la CCSS 9.25%		91.033,53				97.625,44		
0-04-02	Instituto Mixto de Ayuda Social		4.920,73				5.277,05		
0-04-03	Instituto Nacional de Aprendizaje		14.762,19				15.831,15		
0-04-04	FODESAF		49.207,31				52.770,51		
0-04-05	Banco Popular y Desarrollo Comunal		4.920,73				5.277,05		
0-05	CONTRIBUCIONES PATRONALES A FONDOS DE PENSIONES Y OTROS FONDOS DE CAPITALIZACION			145.161,57				155.673,00	
0-05-01	Contribución Patronal al Seguro de Pensiones de la CCSS 4.75%		48.420,00				51.926,18		
0-05-02	Aporte Patronal al Régimen Oblig Pensiones		14.762,19				15.831,15		
0-05-03	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral		29.524,39				31.662,31		
0-05-05	Contribución Patronal a fondos administrados por entes privados 5.33%		52.455,00				56.253,36		
0-99	REMUNERACIONES DIVERSAS			8.400,00				8.400,00	
0-99-99	Otras remuneraciones		8.400,00				8.400,00		

CODIGO	OBJETO DEL GASTO	Detalle	SUBCUENTA	2013 CUENTA	TOTAL	Detalle	SUBCUENTA	2014 CUENTA	TOTAL
	SERVICIOS				1.915.761,16				2.058.112,25
1-01	ALQUILERES			91.723,62				89.485,17	
1-01-01	Alquiler de edificios, locales y terrenos		91.723,62				89.485,17		
1-01-02	Alquiler de maquinaria, equipo y mobiliario								
1-01-03	Alquiler de equipo de computo								
1-01-04	Alquiler y derechos de telecomunicaciones								
1-01-99	Otros alquileres								
1-02	SERVICIOS BASICOS			14.905,25				16.832,85	
1-02-01	Servicio de agua y alcantarillado		1.947,60				2.340,00		
1-02-02	Servicio de energía eléctrica		9.600,00				10.800,00		
1-02-03	Servicio de correo		121,00				110,00		
1-02-04	Servicio de telecomunicaciones -telefonos-		3.076,65				3.242,85		
1.02.04.01	Servicio telefónico nacional	1.200,00				1.080,00			
1.02.04.02	Servicio telefónico internacional	180,00				180,00			
1.02.04.05	Servicio redes informáticas	0,00				822,47			
1.02.04.06	Servicio de televisión por cable	300,00				252,00			
1.02.04.07	Servicio de monitoreo (GPS)	1.396,65				908,38			
1-02-99	Otros servicios básicos		160,00				340,00		
1-03	SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS			113.348,16				97.261,44	
1-03-01-01	Información en medios escritos		41.589,39				44.815,00		
1-03-01-02	Información en radio y televisión		50.000,00				28.000,00		
1-03-03	Impresión, encuadernación y otros		2.805,00				3.940,00		
1-03-07	Servicios de transferencia electrónica de información		18.953,77				20.506,43		
1-04	SERVICIOS DE GESTION Y APOYO			1.602.191,77				1.766.929,23	
1-04-01	Servicios médicos y de laboratorio		0,00				0,00		
1-04-02	Servicios jurídicos		0,00				0,00		
1-04-03	Servicios de ingeniería		0,00						
1-04-04	Servicios en ciencias económicas y sociales		1.601.691,77				1.763.929,23		
1-04-05	Servicios de desarrollo de sistemas informáticos		0,00						
1-04-06	Servicios generales -limpieza, lavado de vestuario-		500,00				500,00		
1.04.06.01	Limpieza y otros	500,00				500,00			
1.04.99	Otros servicios de gestión y apoyo		0,00				2.500,00		

CODIGO	OBJETO DEL GASTO	Detalle	SUBCUENTA	2013 CUENTA	TOTAL	Detalle	SUBCUENTA	2014 CUENTA	TOTAL
1-05	<u>GASTOS DE VIAJE Y DE TRANSPORTE</u>			25.234,82				13.179,10	
1-05-01	Transporte dentro del país		50,00				40,00		
1-05-02	Viáticos dentro del país		1.950,00				1.284,30		
1-05-03	Transporte en el exterior		9.382,81				5.686,24		
1.05.03.01	Capacitación	0,00				0,00			
1.05.03.02	Viajes oficiales	9.382,81				5.686,24			
1-05-04	Viáticos en el exterior		13.852,01				6.168,56		
1.05.04.01	Capacitación	0,00				0,00			
1.05.04.02	Viajes oficiales	13.852,01				6.168,56			
1-06	<u>SEGUROS REASEGUROS Y OTRAS</u>			6.641,73				7.912,82	
1-06-01-01	Seguro de daños		2.500,00				3.000,00		
1-06-01-02	Seguro de riesgos profesionales		2.000,00				2.650,00		
1-06-01-03	Seguro obligatorio		800,00				800,00		
1-06-01-04	Seguro de equipo electrónico		800,00				920,00		
1-06-01-07	Póliza Viajero		421,73				442,82		
1-06-01-08	Dinero en transito		120,00				100,00		
1-07	<u>CAPACITACION Y PROTOCOLO</u>			54.699,81				56.144,97	
1-07-01	Actividades de capacitación		52.999,81				55.044,97		
1.07.01.01	Alquiler de equipo, sala o local para capacitación	500,00				500,00			
1.07.01.02	Alimentación para participantes en eventos de capacitación	12.400,00				4.500,00			
1.07.01.03	Contrataciones de instructores y de personal de apoyo	14.363,04				14.317,14			
1.07.01.04	Suscripciones a congresos, seminarios y similares	25.736,77				35.727,83			
1-07-02	Actividades protocolarios y sociales		1.700,00				1.100,00		
1-08	<u>MANTENIMIENTO Y REPARACION</u>			6.616,00				9.966,68	
1-08-01	Mantenimiento de edificio y locales		2.716,00				3.100,00		
1-08-04	Mantenimiento y reparación maq y equipo producción						0,00		
1-08-05	Mantenimiento y reparación equipo de transporte		2.200,00				1.100,00		
1-08-06	Mantenimiento y reparación equipo de comunicación		200,00				200,00		
1-08-07	Mantenimiento y reparación mob y equipo oficina		900,00				900,00		
1-08-08	Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas		200,00				4.266,68		
1-08-99	Mantenimiento y reparación de otros equipos		400,00				400,00		
1-99	<u>SERVICIOS DIVERSOS</u>			400,00				400,00	
1-99-99	Otros servicios no especificados		400,00				400,00		
2	<u>MATERIALES Y SUMINISTROS</u>				11.280,01				10.323,61
2-01	<u>PRODUCTOS QUIMICOS Y CONEXOS</u>			3.010,00				2.340,00	
2-01-01	Combustible y lubricantes		1.000,00				700,00		
2-01-02	Productos farmacéuticos y medicinas		150,00				200,00		
2-01-04	Tintas, pinturas, diluyentes		1.860,00				1.440,00		
2-02	<u>ALIMENTOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS</u>			1.477,40				920,60	
2-02-03	Alimentos y bebidas		1.477,40				920,60		

CODIGO	OBJETO DEL GASTO	Detalle	SUBCUENTA	2013 CUENTA	TOTAL	Detalle	SUBCUENTA	2014 CUENTA	TOTAL
2-03	MATERIALES Y PRODUCTOS DE USO EN LA CONSTRUCCION Y EL MANTENIMIENTO			400,00				400,00	
2-03-01	Materiales y productos metálicos		100,00				100,00		
2-03-04	Materiales y productos eléctricos, telefónicos.		200,00				200,00		
2-03-99	Otros materiales y productos		100,00				100,00		
2-04	HERRAMIENTAS, REPUESTOS Y ACCESORIOS			400,00				400,00	
2-04-01	Herramientas e instrumentos		100,00				100,00		
2-04-02	Repuestos y accesorios		300,00				300,00		
2-99	UTILES, MATERIALES Y SUMINISTROS DIVERSOS			5.992,61				6.263,01	
2-99-01	Útiles y materiales de oficina y cómputo		300,00				330,00		
2-99-02	Útiles y materiales médicos, hospitalarios		350,00				350,00		
2-99-03	Productos de papel, cartón e impresos		3.229,91				2.859,73		
2-99-04	Textiles y vestuarios		400,00				400,00		
2-99-05	Útiles y materiales de limpieza		962,70				873,28		
2-99-06	Útiles y materiales de resguardo y seguridad		200,00				400,00		
2-99-07	Útiles y materiales de cocina y comedor		200,00				150,00		
2-99-99	Otros útiles, materiales y suministros		350,00				900,00		
5	BIENES DURADEROS				25.786,28				7.235,41
5-01	MAQUINARIA, EQUIPO Y MOBILIARIO			25.786,28				7.235,41	
5-01-03	Equipo de comunicación		12.000,00				150,00		
5-01-04	Equipo y mobiliario de oficina		2.814,06				2.000,00		
5-01-05	Equipo y programas de cómputo		6.250,00				1.675,41		
5-01-06	Equipo sanitario, de laboratorio e investigación		1.220,94				2.600,00		
5-01-07	Equipo y mobiliario educacional, deportivo y recreativo		240,00				360,00		
5-01-99	Maquinaria y equipo diverso		3.261,28				450,00		
6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES				65.624,04				64.119,20
6-02	TRANSFERENCIAS CORRIENTES A PERSONAS			16.327,00				12.949,80	
6-02-01	Becas a funcionarios		16.327,00				12.949,80		
6-03	PRESTACIONES			20.000,00				20.000,00	
6-03-01	Prestaciones legales		10.000,00				10.000,00		
6-03-99	Otras prestaciones a terceras personas		10.000,00				10.000,00		
6-06	OTRAS TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR			20.000,00				20.000,00	
6.06.01	Indemnizaciones		20.000,00				20.000,00		

Cuadro No. 13
Detalle de los principales rubros de egresos para el año 2014
En miles de colones

CODIGO	OBJETO DEL GASTO	JUSTIFICACION	PRESUPUESTO	PRESUPUESTO	VARIACIONES %
			AÑO 2013	AÑO 2014	CON RESPECTO AL 2013
REMUNERACIONES					
0.01	Remuneraciones Básica	Corresponde al salario que devengan las 41 plazas regulares de la SUGESE, dentro de la estructura salarial existe 32 plazas denominadas Escala Regular Salarios Globales, 9 plazas denominadas Escala Regular de Salarios Pluses.	1.386.564,51	1.484.215,19	7,04%
0.03	Incentivos Salariales	Incluye las siguientes partidas: Retribución por años de servicio, Restricción al ejercicio liberal de la profesión, el aguinaldo, el salario escolar y otros incentivos salariales.	271.105,82	288.508,94	6,42%
0.04	Contribuciones Patronales al Desarrollo y a la Seguridad Social	Incluye las cargas sociales correspondientes de las instituciones públicas de servicio, su incremento es proporcional a la de las partidas de remuneraciones básicas.	164.844,50	176.781,20	7,24%
0.05	Contribuciones Patronales a Fondos de Pensiones y Otros Fondos de Capitalización	Incluye los aportes a los sistemas de pensiones en Costa Rica, además de la contribución que la SUGESE realiza a la ASOBACEN ente solidarista del BCCR.	145.161,57	155.673,00	7,24%

Cuadro No. 13
Detalle de los principales rubros de egresos para el año 2014
En miles de colones

CODIGO	OBJETO DEL GASTO	JUSTIFICACION	PRESUPUESTO	PRESUPUESTO	VARIACIONES %
			AÑO 2013	AÑO 2014	CON RESPECTO AL 2013
SERVICIOS					
1.01	Alquileres	Corresponde al gasto derivado del contrato de arrendamiento del inmueble donde se ubica la Superintendencia General de Seguros (sita: San Pedro de Montes de Oca, de la Fuente de la Hispanidad 300 mts. Al norte Edificio Torre del Este, piso 7 y 8).	91.723,62	89.485,17	-2,44%
1.02	Servicios Básicos	Corresponde al pago de los servicios básicos de agua y alcantarillado, energía eléctrica, correo, telecomunicaciones y otros servicios básicos.	14.905,25	16.832,85	12,93%
1.03	Servicios comerciales y financieros	Corresponde a publicaciones en medios radiales, televisivos y escritos.	113.348,16	97.261,44	-14,19%
1.04	Consultorías en Ciencias Económicas	Corresponde a los recursos necesarios para la contratación de consultorías en temas variados, relacionados con el accionar de la Superintendencia. Como también se incluyen los recursos para servicios generales y los gastos administrativos cubiertos por el BCCR.	1.602.191,77	1.766.929,23	10,28%

Cuadro No. 13
Detalle de los principales rubros de egresos para el año 2014
En miles de colones

CODIGO	OBJETO DEL GASTO	JUSTIFICACION	PRESUPUESTO	PRESUPUESTO	VARIACIONES %
			AÑO 2013	AÑO 2014	CON RESPECTO AL 2013
1.05	Gasto de Viaje en el exterior	Son los gastos que incurren los funcionarios por concepto, de alimentación, hospedaje traslados, que están directamente relacionados con el cumplimiento del Plan Anual de Capacitación.	13.852,01	6.168,56	-55,47%
1.05	Transporte de o para el Exterior	Son los gastos correspondiente a tiquetes aéreos en que incurren los funcionarios para el cumplimiento del Plan Anual de Capacitación.	9.382,81	5.686,24	-39,40%
1.07	Capacitación y Protocolo	Corresponde a los cursos a desarrollarse en el país, a los cuales van a asistir los funcionarios con el objeto de ampliar sus conocimientos.	54.699,81	56.144,97	2,64%
BIENES DURADEROS					

Cuadro No. 13
Detalle de los principales rubros de egresos para el año 2014
En miles de colones

CODIGO	OBJETO DEL GASTO	JUSTIFICACION	PRESUPUESTO	PRESUPUESTO	VARIACIONES %
			AÑO 2013	AÑO 2014	CON RESPECTO AL 2013
5.01.05	Equipo y programas de Computac	Equipo de comunicación (radios de comunicación), Equipo y mobiliario de oficina (grabadora de mano y sillas ergonomicas), Equipo y programas de cómputo (Licencia de Photo Shop, Actualización de las licencias de Adobe Writer, InFocus LiteShow III) Equipo sanitario, de laboratorio e investigación (Carro para paro, Camilla desplegable) Equipo y mobiliario educacional, deportivo y recreativo (libros) y maquinaria y equipo diverso (extintores).	25.786,28	7.235,41	-71,94%
TRANSFERENCIA CORRIENTES					
6.02	Becas a funcionarios	Son aquellos gastos derivados del pago de programas de adiestramiento del personal en centros educativos superiores en el país.	16.327,00	12.949,80	-20,68%

Cuadro No. 14
Presupuesto Ordinario de Egresos por Meta para el año 2014 (colones)
En miles de colones

# Meta	Enunciado	Plazas	%	Presupuesto asignado	Presupuesto prorrateado	Total presupuestado por meta
DESPACHO		3,00	7,31%	338.077,92	156.493,70	494.571,61
1	Tener, en promedio, los indicadores de cumplimiento de metas de toda la Superintendencia con nota superior al 80%.	1,95	4,75%	219.750,65	101.720,90	321.471,55
2	Velar por la documentación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Interno de Gestión.	0,55	1,34%	61.980,95	28.690,51	90.671,46
3	Cumplir con las tareas asignadas en el desarrollo de proyectos institucionales	0,5	1,22%	56.346,32	26.082,28	82.428,60
SUPERVISIÓN		12	29,25%	414.325,11	625.974,78	1.040.299,89
4	Elaboración de la Ficha de Monitoreo y Perfil de Riesgo	2,85	6,95%	98.402,21	148.669,01	247.071,22
5	Elaboración de la Ficha de Cumplimiento Normativo	1,1	2,68%	37.979,80	57.381,02	95.360,82
6	Realización de informes de Supervisión	2,8	6,83%	96.675,86	146.060,78	242.736,64
7	Elaboración de la Ficha de seguimiento de requerimientos	0,52	1,27%	17.954,09	27.125,57	45.079,66
8	Cumplimiento de entregables del cronograma del Proyecto SBR	2,99	7,29%	103.236,01	155.972,05	259.208,06
9	Cumplir en forma oportuna con las actividades del Sistema Interno de Gestión	0,19	0,46%	6.560,15	9.911,27	16.471,41
10	Actividades solicitadas por otros procesos o dependencias	1,55	3,78%	53.516,99	80.855,08	134.372,07
COMUNICACIÓN Y SERVICIOS		9	21,94%	147.245,42	469.481,09	616.726,51
11	Ejecutar las labores programadas en los temas de Servicios Administrativos en un 100%	4,5	10,97%	73.622,71	234.740,54	308.363,26
12	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, Campaña Impresa.	0,9	2,19%	14.724,54	46.948,11	61.672,65
13	Trámites de documentos (salientes y entrantes), archivo y comunicación interna	2,4	5,85%	39.265,45	125.194,96	164.460,40
14	Ejecución del Plan de Adquisiciones conforme con a lo establecido	0,33	0,80%	5.399,00	17.214,31	22.613,31
15	Participar en actividades de desarrollo humano	0,45	1,10%	7.362,27	23.474,05	30.836,33
16	Cumplir en forma oportuna con las actividades del Sistema Interno de Gestión	0,15	0,37%	2.454,09	7.824,68	10.278,78
17	Cumplir con las tareas de seguimiento del Plan Estratégico y en los proyectos estratégicos institucionales	0,27	0,66%	4.417,36	14.084,43	18.501,80
DIVISIÓN JURIDICA		10,02	19,99%	332.052,21	522.688,94	854.741,16
18	Tramitar al menos, el 90% de las consultas y gestiones jurídicas, en los siguientes plazos: • Consultas y gestiones jurídicas complejas D< 30 días hábiles • Consultas y gestiones jurídicas simples D< 15 días hábiles. D = Días hábiles disponibles para atender la solicitud.	2,72	6,63%	110.144,15	173.379,75	283.523,90
19	Tramitar en un tiempo no superior de seis meses calendario los procedimientos administrativos solicitados por la Superintendencia. M < 6 meses	0,91	2,22%	36.849,70	58.005,72	94.855,42
20	Tramitar al menos, el 90% de las denuncias de consumidores de seguros, en los siguientes plazos: • Denuncias complejas D< 30 días hábiles • Denuncias simples D< 15 días hábiles. D = Días hábiles disponibles para atender la solicitud.	2,5	6,09%	101.235,43	159.356,39	260.591,82
21	Acciones de promoción y vigilancia de la disciplina de mercado.	0,8	1,95%	32.395,34	50.994,04	83.389,38
22	Cumplir en forma oportuna con las actividades del Sistema Interno de Gestión	0,36	0,88%	14.577,90	22.947,32	37.525,22
23	Participar en actividades de desarrollo humano	0,16	0,39%	6.479,07	10.198,81	16.677,88
24	Participación en Proyectos Institucionales (normativos, operativos y estratégicos)	0,75	1,83%	30.370,63	47.806,92	78.177,54
25	Participación proceso de autorizaciones	1,82	4,44%	73.699,39	116.011,45	189.710,84

NORMATIVA Y AUTORIZACIONES		7	17,06%	252.514,53	365.151,96	617.666,49
26	Tramitar las solicitudes de autorización y registro según los plazos establecidos en la normativa	1,27	3,10%	45.813,35	66.249,00	112.062,35
27	Cumplir con el cronograma y procedimiento de desarrollo y actualización de normativa	1,64	4,00%	59.160,55	85.549,89	144.710,43
28	Tramitar las solicitudes de información o criterios técnicos de acuerdo a los plazos solicitados o pactados con los clientes.	1,34	3,27%	48.338,50	69.900,52	118.239,01
29	Cumplir con las tareas de seguimiento del Plan Estratégico y en los proyectos estratégicos institucionales	0,55	1,34%	19.840,43	28.690,51	48.530,94
30	Cumplir con las tareas asignadas en el desarrollo de proyectos institucionales	1,7	4,14%	61.324,96	88.679,76	150.004,72
31	Participar en las actividades de desarrollo humano	0,35	0,85%	12.625,73	18.257,60	30.883,32
32	Cumplir en forma oportuna con las actividades del Sistema Interno de Gestión	0,15	0,37%	5.411,03	7.824,68	13.235,71
TOTAL		41	95,56%	1.484.215,19	2.139.790,47	3.624.005,66

Código	Descripción	Presupuesto 2014		Presupuesto 2013			
		Presupuesto 2014 (A)	% de Participación	Presupuesto	% de ejecución proyectada	(B) Ejecución Proyectada al 31/12/13	% de Participación
0	REMUNERACIONES	1.484.215,19	40,96%	1.386.564,51	94,85%	1.315.136,28	40,72%
0,01	REMUNERACIONES BÁSICAS	847.852,04	23,40%	792.552,62	95,00%	752.924,99	23,28%
0.01.01	Sueldos para cargos fijos	847.852,04	23,40%	792.552,62	95,00%	752.924,99	23,28%
0,02	REMUNERACIONES EVENTUALES	7.000,00	0,19%	4.500,00	95,00%	4.275,00	0,13%
0.02.01	Tiempo extraordinario	2.000,00	0,06%	2.500,00	80,00%	2.000,00	0,07%
0.02.02	Recargo de funciones	5.000,00	0,14%	2.000,00	0,00%	2.000,00	0,06%
0,03	INCENTIVOS SALARIALES	288.508,94	7,96%	271.105,82	95,00%	257.550,53	7,96%
0.03.01	Reconocimiento por años servidos	106.288,98	2,93%	101.297,25	95,00%	96.232,38	2,97%
0.03.02	Prohibición	55.384,85	1,53%	51.433,19	95,00%	48.861,53	1,51%
0.03.03	Decimotercer mes -aguinaldo-	87.950,81	2,43%	82.012,19	95,00%	77.911,58	2,41%
0.03.04	Salario Escolar	22.119,51	0,61%	20.624,46	95,00%	19.593,23	0,61%
0.03.99	Otros incentivos salariales	16.764,79	0,46%	15.738,75	95,00%	14.951,81	0,46%
0,04	CONTRIBUCIONES PATRONALES AL DESARROLLO Y LA SEGURIDAD	176.781,20	4,88%	164.844,50	95,00%	156.602,27	4,84%
0.04.01	Seguro de Salud de la CCSS 9.25%	97.625,44	2,69%	91.033,53	95,00%	86.481,85	2,67%
0.04.02	Instituto Mixto de Ayuda Social	5.277,05	0,15%	4.920,73	95,00%	4.674,69	0,14%
0.04.03	Instituto Nacional de Aprendizaje	15.831,15	0,44%	14.762,19	95,00%	14.024,08	0,43%
0.04.04	FODESAF	52.770,51	1,46%	49.207,31	95,00%	46.746,95	1,45%
0.04.05	Banco Popular y Desarrollo Comunal	5.277,05	0,15%	4.920,73	95,00%	4.674,69	0,14%
0,05	CONTRIBUCIONES PATRONALES A FONDOS DE PENSIONES Y OTRAS	155.673,00	4,30%	145.161,57	95,00%	137.903,49	4,26%
0.05.01	Contribución Patronal al Seguro de Pensiones de la CCSS 4.75%	51.926,18	1,43%	48.420,00	95,00%	45.999,00	1,42%
0.05.02	Aporte Patronal al Régimen Oblig Pensiones	15.831,15	0,44%	14.762,19	95,00%	14.024,08	0,43%
0.05.03	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	31.662,31	0,87%	29.524,39	95,00%	28.048,17	0,87%
0.05.05	Contribución Patronal a fondos administrados por entes privados 5.33%	56.253,36	1,55%	52.455,00	95,00%	49.832,25	1,54%
0,99	REMUNERACIONES DIVERSAS	8.400,00	0,23%	8.400,00	70,00%	5.880,00	0,25%
0.99.99	Otras remuneraciones	8.400,00	0,23%	8.400,00	70,00%	5.880,00	0,25%
1	SERVICIOS	2.058.112,25	56,79%	1.915.761,16	98,61%	1.889.180,56	56,26%
1.01	ALQUILERES	89.485,17	2,47%	91.723,62	97,50%	89.430,53	2,69%
1.01.01	Alquiler de edificios, locales y terrenos	89.485,17	2,47%	91.723,62	97,50%	89.430,53	2,69%
1.02	SERVICIOS BASICOS	16.832,85	0,46%	14.905,25	94,00%	14.484,72	0,44%
1.02.01	Servicio de agua y alcantarillado	2.340,00	0,06%	1.947,60	100,00%	1.947,60	0,06%
1.02.02	Servicio de energía eléctrica	10.800,00	0,30%	9.600,00	100,00%	9.600,00	0,28%
1.02.03	Servicio de correo	110,00	0,00%	121,00	83,00%	100,43	0,00%
1.02.04	Servicio de telecomunicaciones -telefonos-	3.242,85	0,09%	3.076,65	87,00%	2.676,69	0,09%
1-02-99	Otros servicios básicos	340,00	0,01%	160,00	100,00%	160,00	0,00%

1.03	SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS	97.261,44	2,68%	113.348,16	96,25%	107.562,47	3,33%
1.03.01.01	Información en medios escritos	44.815,00	1,24%	41.589,39	87,00%	36.182,77	1,22%
1.03.01.02	Información en radio y televisión	28.000,00	0,77%	50.000,00	100,00%	50.000,00	1,47%
1.03.03	Impresión, encuadernación y otros	3.940,00	0,11%	2.805,00	100,00%	2.805,00	0,08%
1.03.07	Servicios de transferencia electrónica de información	20.506,43	0,57%	18.953,77	98,00%	18.574,70	0,56%
1.04	SERVICIOS DE GESTION Y APOYO	1.766.929,23	48,76%	1.602.191,77	48,75%	1.602.166,77	47,05%
1.04.01	Servicios médicos y de laboratorio	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
1.04.02	Servicios jurídicos	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
1.04.03	Servicios de ingeniería	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
1.04.04	Servicios en ciencias económicas y sociales	1.763.929,23	48,67%	1.601.691,77	100,00%	1.601.691,77	47,04%
1.04.05	Servicios de desarrollo de sistemas informáticos	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
1.04.06	Servicios generales -limpieza, lavado de vestuario-	500,00	0,01%	500,00	95,00%	475,00	0,01%
1.04.99	Otros servicios de gestión y apoyo	2.500,00	0,07%	0,00	100,00%	0,00	0,00%
1.05	GASTOS DE VIAJE Y DE TRANSPORTE	13.179,10	0,36%	25.234,82	40,25%	12.174,42	0,74%
1.05.01	Transporte dentro del país	40,00	0,00%	50,00	45,00%	22,50	0,00%
1.05.02	Viáticos dentro del país	1.284,30	0,04%	1.950,00	10,00%	195,00	0,06%
1.05.03	Transporte en el exterior	5.686,24	0,16%	9.382,81	61,00%	5.723,52	0,28%
1.05.04	Viáticos en el exterior	6.168,56	0,17%	13.852,01	45,00%	6.233,40	0,41%
1.06	SEGUROS REASEGUROS Y OTRAS	7.912,82	0,22%	6.641,73	97,40%	5.815,85	0,20%
1.06.01.01	Seguro de daños	3.000,00	0,08%	2.500,00	98,00%	2.450,00	0,07%
1.06.01.02	Seguro de riesgos profesionales	2.650,00	0,07%	2.000,00	80,00%	1.600,00	0,06%
1.06.01.03	Seguro obligatorio	800,00	0,02%	800,00	63,00%	504,00	0,02%
1.06.01.04	Seguro de equipo electrónico	920,00	0,03%	800,00	100,00%	800,00	0,02%
1.06.01.07	Poliza Viajero	442,82	0,01%	421,73	95,00%	400,65	0,01%
1.06.01.08	Dinero en transito	100,00	0,00%	120,00	51,00%	61,20	0,00%
1.07	CAPACITACION Y PROTOCOLO	56.144,97	1,55%	54.699,81	85,60%	52.239,82	1,61%
1.07.01	Actividades de capacitación	55.044,97	1,52%	52.999,81	96,00%	50.879,82	1,56%
1.07.02	Actividades protocolarios y sociales	1.100,00	0,03%	1.700,00	80,00%	1.360,00	0,05%
1.08	MANTENIMIENTO Y REPARACION	9.966,68	0,28%	6.616,00	81,67%	4.946,00	0,19%
1.08.01	Mantenimiento de edificio y locales	3.100,00	0,09%	2.716,00	100,00%	2.716,00	0,08%
1.08.04	Mantenimiento y reparación maq y equipo producción	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
1.08.05	Mantenimiento y reparación equipo de transporte	1.100,00	0,03%	2.200,00	35,00%	770,00	0,06%
1.08.06	Mantenimiento y reparación equipo de comunicación	200,00	0,01%	200,00	80,00%	160,00	0,01%
1.08.07	Mantenimiento y reparación mob y equipo oficina	900,00	0,02%	900,00	80,00%	720,00	0,03%
1.08.08	Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas	4.266,68	0,12%	200,00	100,00%	200,00	0,01%
1.08.99	Mantenimiento y reparación de otros equipos	400,00	0,01%	400,00	95,00%	380,00	0,01%
1.99	SERVICIOS DIVERSOS	400,00	0,01%	400,00	90,00%	360,00	0,01%
1.99.99	Otros servicios no especificados	400,00	0,01%	400,00	90,00%	360,00	0,01%

6 TRANSFERENCIAS CORRIENTES		64.119,20	1,77%	65.624,04	62,10%	40.750,90	1,93%
6-02	TRANSFERENCIAS CORRIENTES A PERSONAS	12.949,80	0,36%	16.327,00	73,00%	11.918,71	0,48%
6-02-01	Becas a funcionarios	12.949,80	0,36%	16.327,00	73,00%	11.918,71	0,48%
6-03	PRESTACIONES	20.000,00	0,55%	20.000,00	100,00%	20.000,00	0,59%
6-03-01	Prestaciones legales	10.000,00	0,28%	10.000,00	100,00%	10.000,00	0,29%
6-03-99	Otras prestaciones a terceras personas	10.000,00	0,28%	10.000,00	100,00%	10.000,00	0,29%
6-06	OTRAS TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR	20.000,00	0,55%	20.000,00	0,00%	0,00	0,59%
6.06.01	Indemnizaciones	20.000,00	0,55%	20.000,00	100,00%	20.000,00	0,59%
6-07	TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR EXTERNO	11.169,40	0,31%	9.297,05	95,00%	8.832,19	0,27%
6.07.01.09	ASSAL	1.015,40	0,03%	1.144,88	90,00%	1.030,39	0,03%
6.07.01.10	IAIS	10.154,00	0,28%	8.152,17	100,00%	8.152,17	0,24%
9 CUENTAS ESPECIALES		0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
9 02 00	Sumas sin asignación presupuestaria	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
9 02 01	Sumas libres sin asignación presupuestaria	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
TOTAL PROGRAMA 13		3.624.005,66	100,00%	3.405.016,00	96,23%	3.276.532,54	100,00%

% variación (A-B)/B	Presupuesto 2012			% variación (B-C)/C	Presupuesto 2011			% variación (C-D)/D	Presupuesto 2010			% variación (D-E)/E
	Presupuesto	Ejecutado (C)	% de Participación		Presupuesto	Ejecutado (D)	% de Participación		Presupuesto	Ejecutado (E)	% de Participación	
12,86%	1.308.121,77	1.228.620,78	45,43%	7,04%	1.209.164,80	1.127.815,62	53,85%	8,94%	979.059,68	918.405,88	63,66%	22,80%
12,61%	749.211,39	709.522,34	26,02%	6,12%	697.651,06	645.821,10	31,07%	9,86%	550.284,54	520.534,86	35,78%	24,07%
12,61%	749.211,39	709522,3402	26,02%	6,12%	697.651,06	645821,1048	31,07%	9,86%	550.284,54	520534,855	35,78%	24,07%
63,74%	2.500,00	1.688,44	0,09%	153,19%	10.800,00	8.257,94	0,48%	-79,55%	2.000,00	1.999,35	0,13%	313,03%
0,00%	2.500,00	1.688,44	0,09%	18,45%	2.300,00	2.296,49	0,10%	-26,48%	2.000,00	1.999,35	0,13%	14,86%
150,00%	0,00	0,00	0,00%	100,00%	8.500,00	5.961,46	0,38%	-100,00%	0,00	0,00	0,00%	100,00%
12,02%	258.633,24	245.692,37	8,98%	4,83%	233.643,72	225.988,75	10,41%	8,72%	203.985,17	195.231,19	13,26%	15,75%
10,45%	98.706,44	95.338,19	3,43%	0,94%	86.964,43	85.811,11	3,87%	11,10%	75.377,67	75.263,61	4,90%	14,01%
13,35%	47.535,55	47.434,77	1,65%	3,01%	44.662,01	44.582,11	1,99%	6,40%	41.432,72	41.306,21	2,69%	7,93%
12,89%	77.718,79	73.607,93	2,70%	5,85%	70.739,96	68.285,08	3,15%	7,80%	58.674,57	55.212,72	3,82%	23,68%
12,89%	20.217,66	15.814,23	0,70%	23,90%	16.827,10	14.303,21	0,75%	10,56%	16.349,99	12.704,27	1,06%	12,59%
12,13%	14.454,81	13.497,25	0,50%	10,78%	14.450,23	13.007,24	0,64%	3,77%	12.150,21	10.744,38	0,79%	21,06%
12,89%	156.214,83	147.951,97	5,43%	5,85%	143.212,37	136.089,96	6,38%	8,72%	117.935,94	110.981,41	7,67%	22,62%
12,89%	86.267,89	81.704,80	3,00%	5,85%	77.296,38	75.154,15	3,44%	8,72%	65.128,80	61.288,24	4,24%	22,62%
12,89%	4.663,13	4.416,49	0,16%	5,85%	4.394,40	4.062,40	0,20%	8,72%	3.520,48	3.312,88	0,23%	22,62%
12,89%	13.989,39	13.249,44	0,49%	5,85%	13.183,20	12.187,16	0,59%	8,72%	10.561,43	9.938,63	0,69%	22,62%
12,89%	46.631,29	44.164,76	1,62%	5,85%	43.943,99	40.623,85	1,96%	8,72%	35.204,76	33.128,78	2,29%	22,62%
12,89%	4.663,13	4.416,49	0,16%	5,85%	4.394,40	4.062,40	0,20%	8,72%	3.520,48	3.312,88	0,23%	22,62%
12,89%	137.562,31	119.818,73	4,78%	15,09%	122.857,65	110.657,90	5,47%	8,28%	103.854,03	88.979,22	6,75%	24,36%
12,89%	45.885,19	43.458,12	1,59%	5,85%	43.240,89	39.973,87	1,93%	8,72%	34.641,48	32.598,45	2,25%	22,63%
12,89%	13.989,39	13.249,44	0,49%	5,85%	13.183,20	12.187,16	0,59%	8,72%	10.561,43	9.938,63	0,69%	22,62%
12,89%	27.978,78	26.498,86	0,97%	5,85%	26.366,39	24.374,32	1,17%	8,72%	21.122,85	19.877,27	1,37%	22,62%
12,89%	49.708,96	36.612,31	1,73%	36,11%	40.067,17	34.122,54	1,78%	7,30%	37.528,27	26.564,87	2,44%	28,45%
42,86%	4.000,00	3.946,92	0,14%	48,98%	1.000,00	999,96	0,04%	294,71%	1.000,00	679,85	0,07%	47,09%
42,86%	4.000,00	3.946,92	0,14%	48,98%	1.000,00	999,96	0,04%	294,71%	1.000,00	679,85	0,07%	47,09%
8,94%	1.479.717,87	1.332.555,59	51,39%	41,77%	753.711,50	393.274,67	33,57%	238,84%	381.752,93	308.435,73	24,82%	27,51%
0,06%	93.063,17	89.447,40	3,23%	-0,02%	98.427,64	90.239,33	4,38%	-0,88%	98.447,42	69.191,72	6,40%	30,42%
0,06%	93.063,17	89.447,40	3,23%	-0,02%	98.427,64	90.239,33	4,38%	-0,88%	98.447,42	69.191,72	6,40%	30,42%
16,21%	16.043,32	11.876,30	0,56%	21,96%	18.322,94	9.582,70	0,82%	23,93%	16.949,70	8.401,92	1,10%	14,05%
20,15%	1.947,44	1.470,94	0,07%	32,41%	1.701,00	1.445,59	0,08%	1,75%	1.300,00	855,32	0,08%	69,01%
12,50%	10.200,00	8.335,37	0,35%	15,17%	13.860,00	7.143,36	0,62%	16,69%	11.000,00	6.856,04	0,72%	4,19%
9,53%	121,00	1,08	0,00%	9199,07%	101,94	71,94	0,00%	-98,50%	110,00	15,76	0,01%	356,47%
21,15%	3.614,88	1.968,92	0,13%	35,95%	2.600,00	892,82	0,12%	120,53%	4.539,70	674,80	0,30%	32,31%
112,50%	160,00	100,00	0,01%	60,00%	60,00	29,00	0,00%	244,83%	0,00	0,00	0,00%	100,00%

-9,58%	99.339,46	96.152,22	3,45%	11,87%	103.181,37	100.132,32	4,60%	-3,97%	68.373,15	62.287,51	4,45%	60,76%
23,86%	22.173,08	22.406,13	0,77%	61,49%	24.751,25	24.320,96	1,10%	-7,87%	24.000,00	21.603,26	1,56%	12,58%
-44,00%	57.000,00	55.874,70	1,98%	-10,51%	57.000,00	56.944,97	2,54%	-1,88%	31.000,00	30.973,32	2,02%	83,85%
40,46%	1.460,00	824,38	0,05%	240,26%	2.897,88	2.607,64	0,13%	-68,39%	2.250,00	1.065,79	0,15%	144,67%
10,40%	18.706,38	17.047,01	0,65%	8,96%	18.532,24	16.258,74	0,83%	4,85%	11.123,15	8.645,13	0,72%	88,07%
10,28%	883.189,23	872.059,63	30,68%	83,72%	130.949,76	109.394,25	5,83%	697,17%	54.348,88	43.632,21	3,53%	150,72%
0,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%
0,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%
0,00%	1.848,00	1.200,67	0,06%	-100,00%	0,00	0,00	0,00%	100,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%
10,13%	865.661,23	858.037,09	30,07%	86,67%	121.360,06	100.481,08	5,40%	753,93%	47.686,28	39.036,26	3,10%	157,40%
0,00%	792,00	503,15	0,03%	-100,00%	0,00	0,00	0,00%	100,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%
5,26%	10.400,00	9.455,77	0,36%	-94,98%	9.589,70	8.913,16	0,43%	6,09%	6.662,60	4.595,96	0,43%	93,93%
100,00%	4.488,00	2.862,96	0,16%	-100,00%	0,00	0,00	0,00%	100,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%
8,25%	26.711,22	10.628,62	0,93%	14,54%	21.005,35	13.424,54	0,94%	-20,83%	12.063,91	7.894,58	0,78%	70,05%
77,78%	88,00	23,07	0,00%	-2,47%	64,05	55,28	0,00%	-58,26%	80,00	54,21	0,01%	1,97%
558,62%	4.000,00	107,31	0,14%	81,72%	624,20	49,20	0,03%	118,11%	200,00	14,60	0,01%	236,99%
-0,65%	8.870,40	4.526,69	0,31%	26,44%	8.319,18	6.945,37	0,37%	-34,82%	4.488,55	3.299,63	0,29%	110,49%
-1,04%	13.752,82	5.971,54	0,48%	4,39%	11.997,91	6.374,69	0,53%	-6,32%	7.295,36	4.526,14	0,47%	40,84%
36,06%	7.095,86	5.216,05	0,25%	11,50%	4.359,76	4.353,09	0,19%	19,82%	6.250,00	3.968,06	0,41%	9,70%
22,45%	3.000,00	1.559,06	0,10%	57,15%	1.777,15	1.776,21	0,08%	-12,23%	4.000,00	3.722,69	0,26%	-52,29%
65,63%	2.150,00	1.845,02	0,07%	-13,28%	1.426,69	1.426,69	0,06%	29,32%	1.500,00	0,00	0,10%	100,00%
58,73%	600,00	502,47	0,02%	0,30%	225,00	224,47	0,01%	123,85%	500,00	0,00	0,03%	100,00%
15,00%	900,00	897,10	0,03%	-10,82%	705,00	703,61	0,03%	27,50%	0,00	0,00	0,00%	100,00%
10,53%	366,00	351,48	0,01%	13,99%	190,92	190,25	0,01%	84,75%	250,00	245,37	0,02%	-22,47%
63,40%	79,86	60,91	0,00%	0,47%	35,00	31,88	0,00%	91,10%	0,00	0,00	0,00%	100,00%
7,48%	62.723,50	38.710,32	2,18%	34,95%	47.922,35	43.241,65	2,13%	-10,48%	30.599,86	26.863,15	1,99%	60,97%
8,19%	53.003,50	36.742,33	1,84%	38,48%	47.119,12	42.497,01	2,10%	-13,54%	30.599,86	26.863,15	1,99%	58,20%
-19,12%	9.720,00	1.968,00	0,34%	-30,89%	803,23	744,64	0,04%	164,29%	0,00	0,00	0,00%	100,00%
101,51%	291.152,11	208.277,27	10,11%	-97,63%	329.198,91	22.700,50	14,66%	817,50%	94.320,00	85.936,77	6,13%	-73,58%
14,14%	3.216,00	2.702,43	0,11%	0,50%	726,00	695,60	0,03%	288,50%	85.320,00	78.947,14	5,55%	-99,12%
0,00%	100,00	0,00	0,00%	0,00%	50,00	0,00	0,00%	0,00%	250,00	0,00	0,02%	0,00%
42,86%	8.000,00	483,20	0,28%	59,35%	7.743,46	1.386,13	0,34%	-65,14%	8.000,00	6.653,12	0,52%	-79,17%
25,00%	300,00	30,00	0,01%	433,33%	186,53	46,53	0,01%	-35,52%	300,00	0,00	0,02%	100,00%
25,00%	1.000,00	219,50	0,03%	228,02%	640,10	220,30	0,03%	-0,36%	350,00	336,50	0,02%	-34,53%
2033,34%	278.236,11	204.632,15	9,66%	-99,90%	319.621,50	20.148,63	14,23%	915,61%	0,00	0,00	0,00%	100,00%
5,26%	300,00	210,00	0,01%	80,95%	231,32	203,32	0,01%	3,28%	100,00	0,00	0,01%	100,00%
11,11%	400,00	187,77	0,01%	91,72%	343,42	206,30	0,02%	-8,98%	400,00	259,81	0,03%	-20,60%
11,11%	400,00	187,77	0,01%	91,72%	343,42	206,30	0,02%	-8,98%	400,00	259,81	0,03%	-20,60%

10,89%	13.146,10	10.233,24	0,46%	-9,02%	17.917,22	14.384,14	0,80%	-28,86%	20.567,39	12.920,11	1,34%	11,33%
-2,86%	3.735,18	2.879,94	0,13%	-16,35%	3.466,53	2.412,24	0,15%	19,39%	4.850,00	3.583,10	0,32%	-32,68%
16,67%	1.500,00	940,48	0,05%	-36,20%	2.241,84	1.345,58	0,10%	-30,11%	3.300,00	2.590,33	0,21%	-48,05%
-48,15%	300,00	79,25	0,01%	70,34%	218,20	70,17	0,01%	12,96%	250,00	45,32	0,02%	54,84%
-13,98%	1.935,18	1.860,20	0,07%	-10,01%	1.006,50	996,49	0,04%	86,67%	1.300,00	947,45	0,08%	5,18%
-10,98%	1.496,48	967,75	0,05%	6,86%	1.413,70	874,16	0,06%	10,71%	1.850,00	1.427,62	0,12%	-38,77%
-10,98%	1.496,48	967,75	0,05%	6,86%	1.413,70	874,16	0,06%	10,71%	1.850,00	1.427,62	0,12%	-38,77%
25,00%	410,00	185,52	0,01%	72,49%	248,05	197,95	0,01%	-6,28%	100,00	96,35	0,01%	105,44%
25,00%	110,00	0,00	0,00%	100,00%	100,00	99,54	0,00%	-100,00%	0,00	0,00	0,00%	100,00%
11,11%	200,00	185,52	0,01%	-2,98%	98,05	91,31	0,00%	103,18%	100,00	96,35	0,01%	-5,24%
66,67%	100,00	0,00	0,00%	100,00%	50,00	7,10	0,00%	-100,00%	0,00	0,00	0,00%	100,00%
21,21%	500,00	371,10	0,02%	-11,08%	678,10	481,51	0,03%	-22,93%	1.900,00	374,59	0,12%	28,54%
11,11%	200,00	142,44	0,01%	-36,82%	182,20	30,69	0,01%	364,12%	450,00	71,20	0,03%	-56,90%
25,00%	300,00	228,66	0,01%	4,96%	495,90	450,82	0,02%	-49,28%	1.450,00	303,39	0,09%	48,59%
20,05%	7.004,44	5.828,93	0,24%	-10,50%	12.110,84	10.418,28	0,54%	-44,05%	11.867,39	7.438,45	0,77%	40,06%
10,00%	720,00	547,19	0,03%	-45,17%	1.242,67	521,20	0,06%	4,99%	1.500,00	1.357,75	0,10%	-61,61%
0,00%	500,00	154,55	0,02%	126,46%	497,95	198,62	0,02%	-22,19%	0,00	0,00	0,00%	100,00%
4,16%	3.363,80	3.353,48	0,12%	-18,13%	4.997,46	4.665,90	0,22%	-28,13%	5.640,00	3.285,66	0,37%	42,01%
25,00%	700,00	634,44	0,02%	-49,56%	3.049,67	3.049,67	0,14%	-79,20%	1.750,00	759,29	0,11%	301,65%
0,79%	1.160,64	796,57	0,04%	8,77%	1.660,04	1.533,11	0,07%	-48,04%	1.303,86	942,35	0,08%	62,69%
100,00%	0,00	0,00	0,00%	100,00%	0,00	0,00	0,00%	100,00%	1.063,54	561,36	0,07%	-100,00%
25,00%	260,00	143,68	0,01%	-16,48%	263,47	167,44	0,01%	-14,19%	260,00	209,76	0,02%	-20,18%
185,71%	300,00	199,04	0,01%	58,26%	399,58	282,34	0,02%	-29,50%	350,00	322,28	0,02%	-12,39%
-67,34%	9.735,02	5.691,02	0,34%	289,29%	14.097,73	10.665,06	0,63%	-46,64%	30.084,57	16.410,90	1,96%	-35,01%
-67,34%	9.735,02	5.691,02	0,34%	289,29%	14.097,73	10.665,06	0,63%	-46,64%	30.084,57	16.410,90	1,96%	-35,01%
0,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%	19.442,76	9.572,54	1,26%	0,00%
-98,44%	3.072,80	1.521,85	0,11%	530,81%	7.022,63	6.422,63	0,31%	-76,30%	811,81	294,61	0,05%	2080,04%
-21,03%	3.748,95	3.748,95	0,13%	-32,44%	711,60	701,60	0,03%	434,34%	7.250,00	4.316,80	0,47%	-83,75%
-71,18%	2.112,00	0,00	0,07%	100,00%	3.383,67	562,36	0,15%	-100,00%	0,00	0,00	0,00%	100,00%
126,54%	0,00	0,00	0,00%	100,00%	643,75	642,39	0,03%	-100,00%	600,00	500,00	0,04%	28,48%
87,50%	360,00	88,00	0,01%	118,18%	0,00	0,00	0,00%	100,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%
-84,32%	441,27	332,22	0,02%	763,86%	2.336,09	2.336,09	0,10%	-85,78%	1.980,00	1.726,94	0,13%	35,27%

57,34%	68.420,08	27.496,58	2,38%	48,20%	60.726,85	26.752,54	2,70%	2,78%	26.477,74	10.325,50	1,72%	159,09%
8,65%	19.444,08	16.204,34	0,68%	-26,45%	7.800,46	7.773,48	0,35%	108,46%	5.000,00	1.831,92	0,33%	324,33%
8,65%	19.444,08	16.204,34	0,68%	-26,45%	7.800,46	7.773,48	0,35%	108,46%	5.000,00	1.831,92	0,33%	324,33%
0,00%	20.000,00	2.407,75	0,69%	730,65%	24.500,00	10.886,74	1,09%	-77,88%	14.500,00	1.576,43	0,94%	590,59%
0,00%	10.000,00	448,20	0,35%	2131,16%	10.000,00	53,66	0,45%	735,21%	10.000,00	1.159,80	0,65%	-95,37%
0,00%	10.000,00	1.959,55	0,35%	410,32%	14.500,00	10.833,08	0,65%	-81,91%	4.500,00	416,63	0,29%	2500,19%
0,00%	20.000,00	0,00	0,69%	100,00%	20.000,00	0,00	0,89%	100,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%
0,00%	20.000,00	0,00	0,69%	100,00%	20.000,00	0,00	0,89%	0,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%
26,46%	8.976,00	8.884,49	0,31%	-0,59%	8.426,39	8.092,32	0,38%	9,79%	6.977,74	6.917,15	0,45%	16,99%
-1,45%	1.584,00	1.027,96	0,06%	0,24%	1.326,39	1.002,84	0,06%	2,50%	667,05	627,46	0,04%	59,83%
24,56%	7.392,00	7.856,53	0,26%	3,76%	7.100,00	7.089,48	0,32%	10,82%	6.310,69	6.289,69	0,41%	12,72%
0,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%	189.812,78	0,00	8,45%	0,00%	99.896,73	0,00	6,50%	0,00%
0,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%	189.812,78	0,00	8,45%	0,00%	99.896,73	0,00	6,50%	0,00%
0,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%	189.812,78	0,00	8,45%	0,00%	99.896,73	0,00	6,50%	0,00%
10,60%	2.879.140,83	2.604.597,20	100,00%	25,80%	2.245.430,87	1.572.892,03	100,00%	65,59%	1.537.839,04	1.266.498,12	100,00%	24,19%

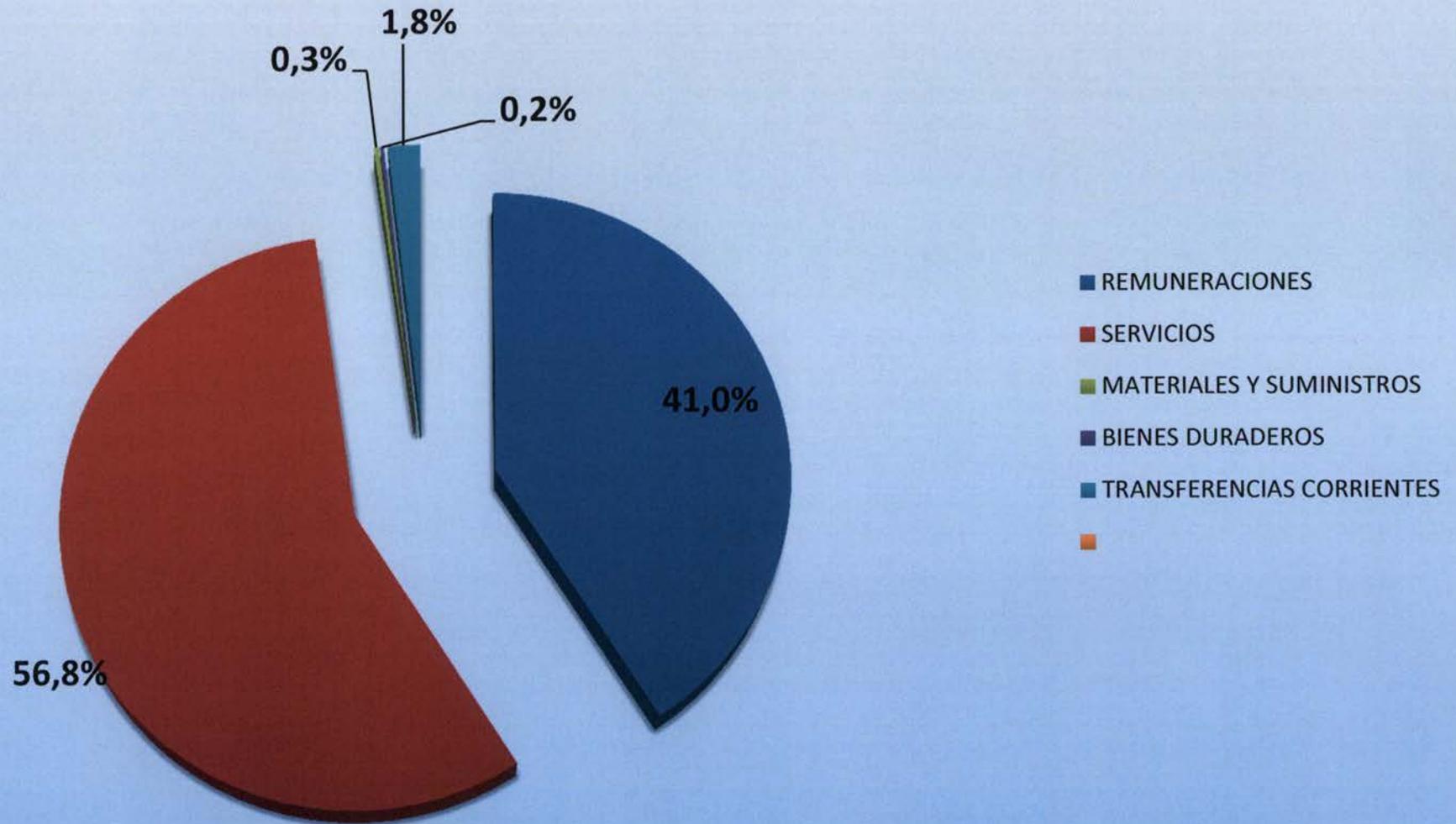
Cuadro No. 16
Resumen comparativo de la evolución del presupuesto durante el año 2013 y 2014
En miles de colones

No.	Rubro/Presupuesto	Presupuesto 2013			Presupuesto 2014		
		Presupuestado	Gasto Proyectado 31/12/13	% de Ejecución Proyectada	Presupuestado	Cambio % con respecto al año actual	
						Presupuesto	Gasto
1	Planilla	1.063.658,44	1.010.475,52	95,00%	1.136.360,99	6,84%	12,46%
2	Cargas Sociales y Transferencia	310.006,07	294.505,76	95,00%	332.454,21	7,24%	12,89%
3	Otros remuneraciones	62.197,05	38.987,19	62,68%	66.569,40	7,03%	70,75%
4	Servicios	233.634,77	222.599,56	95,28%	221.858,95	-5,04%	-0,33%
5	Materiales y Suministros	11.280,01	9.310,03	82,54%	10.323,61	-8,48%	10,89%
6	Plan de Capacitación y Consultorías	1.698.453,39	1.678.499,71	98,83%	1.849.203,10	8,88%	10,17%
8	Bienes duraderos	25.786,28	22.154,76	85,92%	7.235,41	-71,94%	-67,34%
9	Cuentas Especiales	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Total		3.405.016,00	3.276.532,54	96,23%	3.624.005,66	6,43%	10,60%

Cuadro No. 17
Resumen de egresos presupuestarios (colones)
En miles de colones

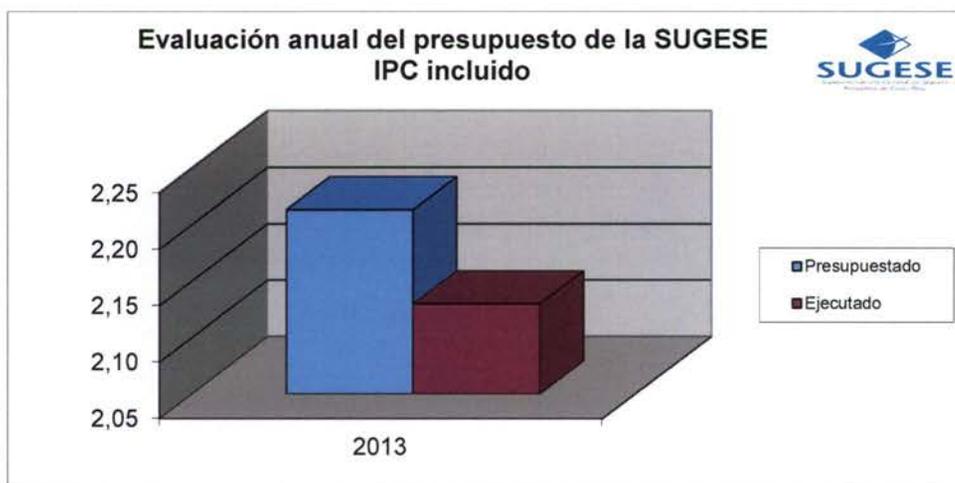
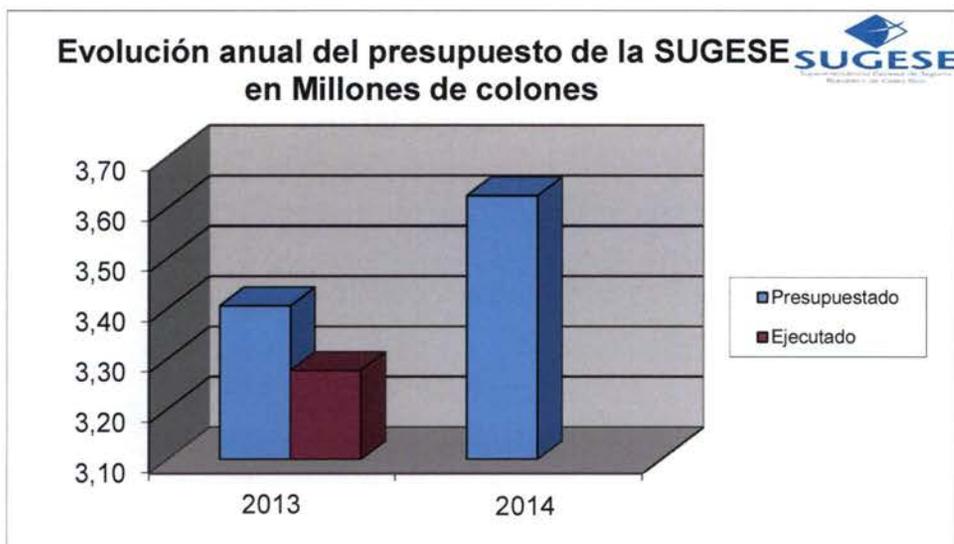
CODIGO	DESCRIPCION	PRESUPUESTO 2014
0	REMUNERACIONES	1.484.215,19
1	SERVICIOS	2.058.112,25
2	MATERIALES Y SUMINISTROS	10.323,61
5	BIENES DURADEROS	7.235,41
6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	64.119,20
9	CUENTAS ESPECIALES	0,00
TOTAL GENERAL		3.624.005,66

Presupuesto de la SUGESE por partidas



	2013	2014
Presupuestado	3,41	3,62
Ejecutado	3,28	

	2013	2014
Presupuestado	2,21	2,24
Ejecutado	2,13	0,00
IPC Junio	153,85	161,76



ANEXO #3

PLAN DE INVERSIONES

Plan de inversiones
2014.xls

RESUMEN DEL PRESUPUESTO DE INVERSIONES 2014

Objeto del Gasto	Cuenta	Presupuesto año 2013
Equipo de comunicación	5.01.03	150.000,00
Equipo y mobiliario de oficina	5.01.04	2.000.000,00
Equipo de cómputo	5.01.05	1.675.410,00
Equipo sanitario y de laboratorio	5.01.06	2.600.000,00
Equipo y mobiliario educacional, deportivo y recreativo	5.01.07	360.000,00
Maquinaria y equipo diverso	5.01.99	450.000,00
Total general		7.235.410,00

Observaciones

TIPO DE CAMBIO UTILIZADO PARA EL AÑO 2014 ¢ 507.7

PLAN DE INVERSIONES AÑO 2014



DETALLE DEL REQUERIMIENTO							JUSTIFICACION DEL REQUERIMIENTO			
Cuenta	Nombre del bien o artículo	Cantidad	Precio unitario \$	TC	Código	Dependencia	Necesidad que resuelve	Resultado asociado con el bien	Operaciones normales apoyadas con el bien	Costo Total
5.01.03	Radio de comunicación	2	75.000,00	1,00	712952	Brigada de emergencias	Facilidad de comunicación de los brigadistas	Equipamiento de la brigada de emergencia	Actividades de la brigada de emergencias	150.000,00
										150.000,00
5.01.04	Grabadora de mano	1	100.000,00	1,00	712951	Comunicación y Servicio	Documentar las entrevistas realizadas al Superintendente y/o Intendente.	Tener acceso a un derecho de respuesta en caso de que se requiera y no coincida lo dicho en la entrevista, con la publicación del medio de comunicación atendido.	Proveer los recursos y servicios necesarios para el desarrollo de la institución	100.000,00
5.01.04	Silla ergonómica	10	190.000,00	1,00	712942	Comunicación y Servicio	Atender la tercera parte del programa de sustitución de sillas de la Superintendencia.	Mejorar las condiciones de trabajo de los funcionarios y evitar problemas de salud.	Proveer los recursos y servicios necesarios para el desarrollo de la institución	1.900.000,00
										2.000.000,00
5.01.05	Licencia de Photo Shop	1	1.500,00	507,70	712943	Comunicación y Servicio	En la actualidad estos trabajos se contratan externamente al no tener dicha licencia	Se pueden modificar archivos en formato jpg e ilustrador sin necesidad de recurrir al pago a terceros	Proveer los recursos y servicios necesarios para el desarrollo de la institución	761.550,00
5.01.05	Actualización de las licencias de Adobe Writer	4	350,00	507,70	712944	Comunicación y Servicio	Actualización de las licencias de las asistentes administrativas	Mejor calidad en los trabajos que se les asigna	Proveer los recursos y servicios necesarios para el desarrollo de la institución	710.780,00
5.01.05	InFocus LiteShow III	1	400,00	507,70	712947	Comunicación y Servicio	Mejora en la atención de reuniones	Los colaboradores de organización BCCR, podrían conectarse inalámbricamente al equipo de proyección	Proveer los recursos y servicios necesarios para el desarrollo de la institución	203.080,00
										1.675.410,00
5.01.06	Camilla desplegable	1	300.000,00	1,00	712950	Brigada de Emergencias	Atención de personal por parte de la brigada de emergencias	Equipamiento de la brigada de emergencia	Actividades de la brigada de emergencias	300.000,00
5.01.06	Carro para paro	1	2.300.000,00	1,00	712949	Comunicación y Servicio	Equipo para consultorio médico	Equipo para consultorio médico	Proveer los recursos y servicios necesarios para el desarrollo de la institución	2.300.000,00
										2.600.000,00
5.01.07	Libros	3	120.000,00	1,00	712700	Asesoría Jurídica	1) Dotar a los integrantes de la Asesoría Jurídica de una base de datos actualizada de jurisprudencia judicial y administrativa, así como de normativa, para la realización de sus funciones de atender consultas, gestiones jurídicas, trámites judiciales y recursos administrativos. 2) Dotar a los integrantes de la Asesoría Jurídica de una base de datos actualizada de jurisprudencia judicial y administrativa, así como de normativa, para el informe de recomendación en procedimientos administrativos; 3) así como para atender las denuncias y reclamaciones de los consumidores de seguros	1) Dotar a los integrantes de la Asesoría Jurídica de una base de datos actualizada de jurisprudencia judicial y administrativa, así como de normativa, para la realización de sus funciones de atender consultas, gestiones jurídicas, trámites judiciales, recursos administrativos. 2) Dotar a los integrantes de la Asesoría Jurídica de una base de datos actualizada de jurisprudencia judicial y administrativa, así como de normativa, para el informe de recomendación en procedimientos administrativos; 3) así como para atender las denuncias y reclamaciones de los consumidores de seguros	1) Atención de consultas, gestiones jurídicas, trámites judiciales, recursos administrativos. 2) Tramitación de procedimientos administrativos sancionatorios por parte de la SUGESE. 3) Atención de denuncias y reclamaciones de consumidores de seguros	360.000,00
										360.000,00
5.01.99	Extintor CO2	3	150.000,00	1,00	712948	Comunicación y Servicio	Contar con el equipo necesario para la prevención de accidentes.	Cumplimiento de requerimientos legales y seguridad de los funcionarios	En general todas las que efectúa la Superintendencia.	450.000,00

450.000,00

7.065.410,00

ANEXO #4

**PLAN DE CAPACITACIÓN Y
DESARROLLO**

Plan de Capacitación
Institucional 2014.xls

PLAN CAPACITACION 2014-RESUMEN

Cuenta Presupuestaria	Objeto del Gasto	Presupuesto 2014 ¢	Presupuesto 2014 \$
1.04.04.04	Otros servicios (Consultorías en Ciencias Económicas)	1.693.877.160	137.979
1.05.03	Transporte de o para el exterior	0	11.200
	<i>Capacitación</i>	0	11.200
1.05.04	Gastos de viaje en el exterior (viáticos)	0	12.150
	<i>Capacitación</i>	0	12.150
1.07.01.01	Alquiler de equipo, sala o local para capacitación (sonido)	500.000	0
1.07.01.02	Alimentación para participantes en eventos de capacitación	4.500.000	0
1.07.01.03	Contratación de instructores y de personal de apoyo	0	28.200
1.07.01.04	Actividades de Capacitación	10.855.000	48.991
	<i>Inscripciones a nivel nacional</i>	10.855.000	37.491
	<i>Inscripciones en el Exterior</i>		11.500
6.02.01	Becas a Funcionarios	11.977.600	0
6.02.01.01	<i>Estudios de Maestría y otros</i>	4.200.000	0
6.02.01.01	<i>Estudios del Idioma Inglés</i>	7.777.600	0
	Total general	1.721.709.760	238.520

507,7

CAPACITACIÓN EN EL EXTERIOR 2014

88

Cuentas presupuestarias

1.05.03	Transporte en el exterior
1.05.04	Viáticos en el exterior
1.07.01.04	Inscripciones en el exterior

Tipo de cambio

507,7

Detalle de Actividades	Funcionarios	Dependencia	Presupuesto 2014				Presupuesto 2013			
			Viáticos 1.05.04	Transporte 1.05.03	Inscripción 1.07.01.04	Total	Viáticos 1.05.04	Transporte 1.05.03	Inscripción 1.07.01.04	Total
Tema: Asamblea Anual ASSAL Lugar: Paraguay Tiempo: siete días (1+3+1)	4	Despacho	4.020	4.800	2.000	10.820	5.760	2.680	2.000	10.440
Tema: Seminario Regional ASSAL Lugar: Panamá Tiempo: siete días (1+2+1)	3	Despacho	2.880	1.800	1.500	6.180	4.410	4.200	1.500	10.110
Tema: Curso de capacitación Lugar: Canadá Tiempo: siete días (1+2+1)	2	Despacho	2.784	1.800	3.000		3.710	1.700		5.410
Tema: Seminario NAIC Lugar: Chile Tiempo: siete días (1+3+1)	2	Despacho	2.370	2.200			2.840	3.200		6.040
Total por cuenta presupuestaria			12.150	11.200	6.500	29.850	16.720	11.780	3.500	32.000

Cuenta presupuestaria

1.07.01.04

Suscripciones a congresos, seminarios y similares

Tema de capacitación	Funcionarios	Dependencia	Inversión	
			€	\$
Derecho de Seguros	3	Asesoría Jurídica		2.100,00
Procedimiento administrativo	3	Asesoría Jurídica	300.000,00	
Proceso contencioso administrativo	3	Asesoría Jurídica	300.000,00	
prevención legitimación de capitales	1	Asesoría Jurídica	200.000,00	
Actualización jurídica	5	Asesoría Jurídica	300.000,00	
Licencias del FSI para ingresar a los módulos de capacitación	12	Supervisión		5.520,00
Talleres teóricos/prácticos en temas de seguros y finanzas	4	Supervisión		1.000,00
Excel avanzado	2	Supervisión		
Cursos de actualización en Control Interno, Presupuesto, contratación Administrativa	3	comunicación y Servicios	640.000,00	
Curso 2Adecuado manejo de redes sociales"	1	comunicación y Servicios	175.000,00	
Seminario-Taller La Atención telefónica y el Servicio al cliente Cara a Cara	4	comunicación y Servicios	320.000,00	
Curso de Excel Avanzado	3	comunicación y Servicios		
Curso de Photo shop	1	comunicación y Servicios	170.000,00	
Curso de Lesco	5	comunicación y Servicios	2.000.000,00	
Temas varios de Seguros y financieros (Financial Stability Institute)	4	Normativa y Autorizaciones		1.600,00

Tema de capacitación	Funcionarios	Dependencia	Inversión	
Temas varios de seguros	3	Normativa y Autorizaciones		1.920,00
Tecnicas actuariales	1	Normativa y Autorizaciones		240,00
Supervisión de seguros	1	Normativa y Autorizaciones		128,00
Contabilidad NIFF	2	Normativa y Autorizaciones		483,20
Administración de Proyectos	3	Normativa y Autorizaciones		1.500,00
Excel Avanzado	10	Todas		2.000,00
Inscripciones en el exterior	18	Despacho		11.500,00
Programa de fortalecimiento y actualización de brigadas	8	Brigada	1.080.000,00	
Asistente Primeros Auxilios Avanzados (APAA)	3	Brigada	600.000,00	
Formación de brigadas de emergencia (nuevos)	2	Brigada	400.000,00	
Manejo de la herramienta Share point	1	Despacho	1.170.000,00	
Herramienta del sistema de control interno (administradores de contenido)	5	Despacho		4.000,00
Herramienta del sistema de control interno (seguridad de la información ISO 27001)	1	Despacho		2.000,00
Herramienta del sistema de control interno (Continuidad de negocio ISO 22301)	1	Despacho		2.000,00
Seminarios de Actualización CEFSA	1	Despacho	2.000.000,00	
Seminarios de Actualización CEFSA centroamerica	1	Despacho	1.200.000,00	
Talleres para el desarrollo de habilidades	1	Despacho		13.000,00

10.855.000,00 48.991,20
 10.855.000,00 24.872.832,24

Cuenta presupuestaria
 1.07.01.03

Contratación de instructores y de personal de apoyo

Tema de capacitación	Funcionarios	Dependencia	Inversión
Indicadores de Alerta Temprana			\$28.200,00

TOTAL

28.200,00

ADiestramiento Solicitudes 2014

Funcionario	Departamento	Carrera / Niveles	Fecha Inicio	Fecha conclusión	Inversión aproximada 2014
Lucia Carro	Juridico	Maestría en derecho Publico UCR	Enero	Diciembre	2.000.000,00
Juan Carlos Campos Mayorga	Normativa y Autorizaciones	Maestría de Banca y Mercado de Capitales	jul-14	dic-14	1.000.000,00
Vilma Gamboa Morales	Supervisión	Inglés Niveles 6 y 7	ene-14	dic-14	972.200,00
Allan Retana Fernández	Supervisión	Inglés Niveles 6 y 7	ene-14	dic-14	972.200,00
Jorge Amador	Supervisión	Inglés Niveles 6 y 7	ene-14	dic-14	972.200,00
Nuria Cubías Cáceres	Supervisión	Inglés Niveles 6 y 7	ene-14	dic-14	972.200,00
RAYMAL CARR CARR	Comunicación y Servicios	Bachillerato en Administración de Empresas	ene-14	may-14	350.000,00
MARANELLA SERRANO ROMERO	Comunicación y Servicios	Inglés Niveles II y III	ene-14	dic-14	972.200,00
MELISSA MOLINA LÓPEZ	Comunicación y Servicios	Inglés Niveles IV y V	ene-14	dic-14	972.200,00
Wilberth Solano López	Comunicación y Servicios	Inglés Niveles I y II	ene-14	dic-14	972.200,00
Laura castillo	Comunicación y Servicios	Inglés Niveles II y III	ene-14	dic-14	972.200,00
Kattia Bogantes	Comunicación y Servicios	Inglés Niveles II y III	ene-14	dic-14	972.200,00
Tatiana Vargas	Comunicación y Servicios	Bachillerato en Administración de Empresas	ene-14	dic-14	850.000,00
Total					12.949.800,00

Detalle de consultorías 2014

Concepto	Monto	
	\$	¢
Supervisión basada en riesgos	100.334,45	
Certificación ISO 9000	4.200,00	
Baterías de pruebas de competencia para reclutamiento y selección de personal de nuevo ingreso	0,00	3.600.000,00
Mercado Social, educación, monitoreo especializado y análisis de información	0,00	18.000.000,00
Gastos Administrativos		1.666.777.160,00
Riesgo Catastrofico	33.444,82	
Encuest nacional		5.500.000,00
TOTAL	137.979,27	1.693.877.160,00
Tipo de cambio	\$1	507,7

ANEXO #5

**MATRIZ DE DESEMPEÑO
INSTITUCIONAL**

MAPI.docx

MATRIZ ANUAL DE PROGRAMACIÓN INSTITUCIONAL (MAPI)

INSTITUCIÓN: Superintendencia General de Seguros

AÑO: 2014

SECTORES: Monetario, Financiero y de Supervisión Financiera

Planeación Sectorial PND 2011-2014		3 Indicador	Programación Institucional 2014						
1 Acción Estratégica	2 Meta		4 Meta anual	Población Usuaría		Presupuesto Estimado (Millones €)	Fuentes de Verificación	Meta Regional ¹ / Cobertura Geográfica	Presupuesto Estimado Meta Regional (Millones €)
				H	M				
Establecer el modelo de supervisión del sector seguros conforme estándares y principios internacionales de supervisión.	Lograr un 68% de cumplimiento de los 26 principios de supervisión de Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, Versión 2011)	Porcentaje de cumplimiento en principios de supervisión de la IAIS	68%	N.A.	N.A.		Acuerdos del CONASSIF, informes de seguimiento de proyectos y del Plan Estratégico	N.A.	N.A.
Total presupuesto MAPI estimado						€519,0			€
Total presupuesto institucional estimado						€3.624,01			

¹ La regionalización adoptada se sustenta en el Decreto Ejecutivo 16068-Plan y sus modificaciones que establece las regiones de planificación: Central, Brunca, Chorotega, Huetar Atlántica, Pacífico Central y Huetar Norte. Cuando la meta no corresponde a la totalidad de la región se procede a citar los cantones de la región en los que se desagrega la meta.

ANEXO #6

**PLANIFICACIÓN AGREGADA
INSTITUCIONAL**

F PYC 01 0 4 Plan F PYC 01 0 4 POI
Anual Operativo CyS Annual Operativo DAJ Annual Operativo NyA Annual Operativo Super2014 (Despacho).xls



Procedimiento P PYC 01 Elaboración, Ejecución, Control y Modificación el Plan Operativo y Presupuesto Institucional

F PYC 01.0.4 Plan Operativo Institucional v1.

Vinculación de Objetivos, Metas e Indicadores de Gestión por Instancia

Nombre de la Dirección General o Dependencia: Área de Apoyo

Nombre del Departamento o Área: Comunicación y Servicios

Aprobado por:

OBJETIVO GENERAL PARA EL AÑO 2014		Para uso de la Oficina de Calidad								
		VINCULACIÓN CON							Objetivos de Calidad	
		PND	Acciones Estratégicas, PND							
Facilitar y apoyar el desarrollo de la Institución, proveyendo en cantidad, calidad y oportunidad necesaria los servicios de apoyo para su desarrollo de manera eficiente, eficaz y responsable.		Estabilidad del Sistema Financiero mediante la regulación y la supervisión.	Establecer el modelo de supervisión del sector seguros conforme estándares y principios internacionales de supervisión							
OBJETIVOS ESPECÍFICOS										
1	Fortalecer la comunicación con los supervisados y la sociedad									
2	Proveer los recursos y servicios necesarios para el desarrollo de la institución									
3	Apoyar el desarrollo de la Institución, proveyendo el control interno y facilitando la mejora continua para su buen funcionamiento, basados en un Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo con las obligaciones que esto genera									
4	Apoyar la gestión estratégica institucional y participar en el desarrollo de proyectos estratégicos que mejoren procesos									
METAS		Proceso						RESPONSABLE		
Q	ENUNCIADO	Nombre	Indicador	Unidad del indicador	Objetivo específico relacionado	Cantidad Prevista por realizar cada semestre		Cantidad Prevista	EQUIPO O ÁREA	Coordinador
						I Semestre	II Semestre			
1	Ejecutar las labores programadas en los temas de Servicios Administrativos en un 100%	P ADM 01, P ADM 02, P ADM 03, P ADM 04, P ADM 05, P PYC 01, P PYC 02, P PYC 03, P PYC 04	(Cantidad de actividades ejecutadas según plazo definido en proc. específicos/Cantidad de actividades programadas)*100	Porcentaje	2	9	9	9 actividades programadas	Administrativo	Henry Meofo
2	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, Campaña Impresa.	P CIN 01	(Cantidad de actividades ejecutadas /Cantidad de actividades programadas)*100	Porcentaje	1	5	2	7 actividades programadas	Administrativo	Melissa Molina
3	Trámites de documentos (salientes y entrantes), archivo y comunicación interna	P CIN 02	(Documentos asignados el mismo día/ Total de docs. Ingresados en el día)*100	Porcentaje	2	1	1	1 actividad programada	Administrativo	Henry Meofo
4	Ejecución del Plan de Adquisiciones conforme con a lo establecido	P ADM 01, P ADM 02	% Cumplimiento del Plan de Adquisiciones	Porcentaje	2	1	1	1 actividad programada	Administrativo	Wilberth Solano
5	Participar en actividades de desarrollo humano	P PYC 02	Actividades realizadas/ Actividades Programadas	Porcentaje	2	3	3	6 actividades programadas	Administrativo	Wilberth Solano
6	Cumplir en forma oportuna con las actividades del Sistema Interno de Gestión	P SGC 05	Actividades Atendidas en los plazos solicitados/Actividades Solicitadas	Porcentaje	3	2	2	2 actividades programadas	Administrativo	Henry Meofo
7	Cumplir con las tareas de seguimiento del Plan Estratégico y en los proyectos estratégicos institucionales	P PYD 01, P PYD 02	Documentos Realizados / Documentos programados	Porcentaje	4	2	2	2 actividades programadas	Administrativo	Henry Meofo
FUNCIONARIO		HORAS HOMBRE DESTINADO POR META**							TOTAL	
		1	2	3	4	5	6	7		
1	Melissa Molina	200	1200	100	100	100	50	250	2000	
2	Henry Meofo	1200	200	100	100	100	100	200	2000	
3	Wilberth Solano	1400	100	100	100	100	100	100	2000	
4	Roger Hernández	1550	100	100	100	100	50		2000	
5	Reymell Carr	1850			50	100			2000	
6	Kattia Bogantes	700	50	1100	50	100			2000	
7	Marianela Serrano Romero	700	50	1100	50	100			2000	
8	Laura Castillo	700	50	1100	50	100			2000	
9	Tatiana Vargas Garro	700	50	1100	50	100			2000	
HORAS HOMBRE / META		9.000	1.800	4.800	650	900	300	550	18.000	
PESO RELATIVO		50%	10%	27%	4%	5%	2%	3%	100%	
PESO RELATIVO de la meta con respecto al total de horas institucional										

** Las horas hombre de trabajo ordinario se estiman en 2.000 horas al año

<p>1.4 Elaboración de modificaciones al presupuesto ordinario y presupuestos extraordinarios.</p>	<p>Preparar los estudios y gestionar la modificación de partidas presupuestarias (tanto internas como externas) y presupuestos extraordinarios si fuera necesario.</p>	<p>Permanente</p>		<p>50</p>									<p>98</p>
---	--	-------------------	--	-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------

1.5 Preparación de los diversos informes del Plan Operativo Institucional- Presupuesto que deben presentarse a la Contraloría General de la República y el MIDEPLAN.	Coordinar con las entidades externas e internas y preparar los informes del POI-Presupuesto, tanto de formulación anual como de evaluación semestral.	Permanente		50									
1.6 Preparación e inclusión en el SIPP de la Contraloría de los diversos documentos relacionados con la formulación y evaluación del Presupuesto.	Informar trimestralmente a la Contraloría General de la República de la ejecución del Presupuesto y de las variaciones producto de las modificaciones presupuestarias.	Permanente		50									
1.7 Administración y control de los suministros.	Gestionar las requisiciones internas de suministros de oficina y otros bienes y servicios necesarios para la Institución.	Permanente		50									
1.8 Administración de los recursos humanos.	Realizar las tareas necesarias y servir de enlace con el BCCR para todos los asuntos relacionados con la gestión del recurso humano de la Institución.	Permanente		50									
1.9 Administración de la flotilla vehicular.	Mantenimiento preventivo y correctivo vehicular, coordinación de los servicios de transportes y mensajería, con las diferentes áreas de la Superintendencia, según la P ADM 04	Permanente		50									
2.1 Boletines de Prensa	Informar a los consumidores de seguros y al público en general a través de los medios de comunicación masiva respecto a aspectos puntuales de interés para la SUGESE sobre el Mercado de Seguros	Durante todo el año, conforme la información que se genere y que sea de interés para la ciudadanía		1									
2.2 Conferencias de Prensa	Informar a los consumidores de seguros y al público en general a través de los medios de comunicación masiva respecto a aspectos puntuales de interés para la SUGESE sobre el Mercado de Seguros.	Durante todo el año (IDEM anterior)		1									
2.3 Campaña Publicitaria	Informar a los consumidores de seguros y al público en general a través de los medios de comunicación masiva respecto a aspectos puntuales de interés para la SUGESE sobre el Mercado de Seguros.	Una campaña		4									

2.4 Producción de Revista Seguros (co- producción)	Informar a los consumidores de seguros y al público en general a través de un medio especializado respecto a temas de interés para la SUGESE sobre el Mercado de Seguros.	Todo el año (5 ediciones)	5																	100
2.5 Mystery Shoppers/ Encuesta Nacional/ Focus Group	Realizar estudios de alcance masivo, con el fin de conocer el comportamiento del mercado en sus diferentes aristas, para así establecer una estrategia de comunicación directa con el consumidor y los actores del mercado.	II Semestre	1																	
2.6 Taller de Capacitación a Periodistas	Formar a los periodistas que dan cobertura a la Sugese en los temas del Mercado de Seguros, para que puedan dar una cobertura más apropiada a dichos temas.	Octubre	2																	
2.7 Estrategia Nacional de Educación Financiera	Desarrollar en conjunto con las demás Superintendencias y el Conassif, una estrategia de educación financiera, permanente en el tiempo, con el fin de desarrollar una cultura financiera entre la ciudadanía, que propicie una mejor disciplina del mercado financiero.	Permanente	50																	
3.1 Trámite de documentos y archivo	Inclusión la Intranet de los documentos recibidos y enviados en un plazo no mayor de un día de ingresado o tramitado	Permanente	50																	
4.1 Control del Plan de Adquisiciones Institucional	Verificar que todos aquellos bienes presupuestados sean adquiridos en su totalidad	Permanente	50																	
5.1 Actividades de Capacitación	Control del cumplimiento del plan de capacitación	Permanente	50																	
6.1 Participación en Comités Institucionales	Participación en Brigadas de Emergencia, SEVRI, Auditoría de Calidad	Según Requerimiento	2																	
6.2 Informes y tareas relacionadas con los informes Auditorías Internas de Calidad (SEVRI)	Atención de las observaciones indicadas en los informes, en el tiempo establecido	Según Requerimiento	50																	
7.1 Documentos relacionados con el seguimiento del Plan Estratégico	Documentos relacionados con el seguimiento del Plan Estratégico	Según Requerimiento	6																	
7.2 Participación en Proyectos Institucionales	Participación en Proyectos Institucionales	Según Requerimiento	52																	

TOTAL

774

0% 0,00%



Procedimiento P PYC 01 Elaboración, Ejecución, Control y Modificación el Plan Operativo y Presupuesto Institucional
 F PYC 01.0.4 Plan Operativo Institucional v1.

Vinculación de Objetivos, Metas e Indicadores de Gestión por Instancia

Nombre de la Dirección General o Dependencia:
 Nombre del Departamento o Área:
 Aprobado por:

División de Asesoría Jurídica
 Harlams Ocampo Chacón

Para uso de la Oficina de Calidad				
VINCULACIÓN CON				
OBJETIVO GENERAL PARA EL AÑO 2014	PND	Acciones Estratégicas, PND	Políticas institucionales	Objetivos de Calidad
PROCESO ASESORIA 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	Sector política monetaria y supervisión financiera	Ampliación de la adopción por parte de las entidades supervisoras del Sistema financiero, de estándares y principios internacionales de regulación definidos por organismos internacionales de supervisión		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS				
1. Atender los trámites legales, administrativos y judiciales, de la Institución. 2. Velar por la disciplina del mercado de seguros 3. Instruir el proceso de ejecución de la facultad sancionatoria de la Superintendencia.				

METAS		Proceso				RESPONSABLE		
Q	ENUNCIADO	Nombre	Indicador	Objetivo específico relacionado	Cantidad Prevista por realizar cada semestre	Unidad del indicador	EQUIPO O ÁREA	Coordinador
					I Semestre	II Semestre		
1	Tramitar al menos, el 90% de las consultas y gestiones jurídicas, en los siguientes plazos: • Consultas y gestiones jurídicas complejas D< 30 días hábiles • Consultas y gestiones jurídicas simples D< 15 días hábiles. D = Días hábiles disponibles para atender la solicitud.	P ASE 01	Porcentaje de las consultas y gestiones jurídicas atendidas en los días hábiles señalados así: • Consultas y gestiones jurídicas complejas D< 30 días hábiles • Consultas y gestiones jurídicas simples D< 15 días hábiles. D = Días hábiles disponibles para atender la solicitud.	1	85	85	días hábiles	División de Asesoría Jurídica Encargado de Proceso de División de Asesoría Jurídica
2	Tramitar en un tiempo no superior de seis meses calendario los procedimientos administrativos solicitados por la Superintendencia. M < 6 meses	P FAS 01	Tiempo de Procedimientos Administrativos = M M = Meses disponibles para remitir al Superintendente el informe final, con recomendación de los procedimientos administrativos.	3	5	5	Mes	División de Asesoría Jurídica Encargado de Proceso de División de Asesoría Jurídica
3	Tramitar al menos, el 90% de las denuncias de consumidores de seguros, en los siguientes plazos: • Denuncias complejas D< 30 días hábiles • Denuncias simples D< 15 días hábiles. D = Días hábiles disponibles para atender la solicitud.	P DM 01	Porcentaje de las denuncias atendidas en los días hábiles señalados así: • denuncias complejas D< 30 días hábiles • denuncias simples D< 15 días hábiles. D = Días hábiles disponibles para atender la solicitud.	2	147	147	días hábiles	División Asesoría Jurídica Encargado de Proceso División de Aseso
4	Acciones de promoción y vigilancia de la disciplina de mercado.		Cantidad de acciones de promoción y vigilancia ejecutadas/ cantidad de acciones de promoción y vigilancia programadas.	2	8	8	cantidad de acciones	División Asesoría Jurídica Encargado de Proceso División de Aseso
5	Cumplir en forma oportuna con las actividades del Sistema Interno de Gestión		Actividades Atendidas a Tiempo/Actividades Solicitadas	1	8	8	cantidad de actividades del sistema interno de gestión	División de Asesoría Jurídica Encargado de Proceso División de Aseso
6	Participar en actividades de desarrollo humano		Actividades Atendidas a Tiempo/Actividades Solicitadas	1	8	7	Cantidad de capacitaciones	División de Asesoría Jurídica Encargado de pro
7	Participación en Proyectos Institucionales (normativos, operativos y estratégicos)		Cantidad de proyectos institucionales atendidos/ Cantidad de proyectos institucionales programados	1	10	10	cantidad de proyectos	Equipo de proyecto Director de proyecto
8	Participación proceso de autorizaciones		Cantidad de procesos de autorización atendidos / cantidad de procesos de autorización asignados	1	90	90	cantidad de procesos de autorización	División Normativa y Autorizaciones Encargado de Proceso de División de Normativ

Q	FUNCIONARIO	HORAS HOMBRE DESTINADO POR META*								TOTAL
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	**Encargado de Proceso División de Asesoría Jurídica	400	350	380	200	150	70	200	250	2000
2	Harlams Ocampo Chacón	830	350	0	0	150	20	250	400	2000
3	Guillermo Rojas Guzmán	0	80	950	300	50	40	300	300	2000
4	Giannina Mazzola Di Bosco	800	150	200	0	30	20	0	800	2000
5	Ilsa Yorlany Morales Gamboa	800	250	60	0	100	40	550	200	2000
6	Morales Hidalgo Alexander	55,00	15,00	1700,00	200,00	30,00	0,00	0,00	0,00	2000
7	Lilja Vega Hidalgo	1350,00	250,00	0,00	0,00	50,00	40,00	100,00	210,00	2000
8	Lucía Carró Zuñiga	200,00	150,00	750,00	450,00	50,00	0,00	50,00	350,00	2000
9	Luis Alejandro Rojas Litano	200,00	150,00	750,00	450,00	50,00	60,00	50,00	290,00	2000
10	Andrea Morales Diaz	800,00	100,00	200,00	0,00	50,00	20,00	0,00	830,00	2000
11										
12										
	HORAS HOMBRE / META	5.435	1.825	4.990	1.600	710	310	1.500	-	16.370
	PESO RELATIVO									
	PESO RELATIVO de la meta con respecto al total de horas institucional	2,72	0,91	2,50	0,80	0,36	0,16	0,75		

* Las horas hombre de trabajo ordinario se estiman en 2.000 horas al año
 ** La plaza de encargado de proceso estuvo vacante desde la primera quincena de febrero de 2013 y hasta el 28 de abril de 2013. Actualmente la plaza es ocupada interinamente por un abocado principal.

Informe de Cumplimiento del Plan Anual Operativo

DEPENDENCIA: División de Asesoría Jurídica
 Aprobado por: Harlams Ocampo Chacón

TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL PERÍODO-PAO/ Año 2014

META QUE DESARROLLA EL ÁREA	DETALLE DE LA LABOR	FECHA DE ENTREGA APROXIMADA (MES)	Cantidad Realizada	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN		Tiempo Estimado de ejecución	Para uso interno		DOCUMENTO DE REFERENCIA	ENCARGADO	OBSERVACIONES
				1º Semestre	2º Semestre		Peso	Nota			
Tramitar al menos, el 90% de las consultas y gestiones jurídicas, en los siguientes plazos: • Consultas y gestiones jurídicas complejas D< 30 días hábiles • Consultas y gestiones jurídicas simples D< 15 días hábiles. D = Días hábiles disponibles para atender la solicitud.	Atención de gestiones y consultas jurídicas: incluye elaboración y revisión de oficios, escritos y dictámenes.	Según requerimiento	52								
Tramitar en un tiempo no superior de seis meses calendario los procedimientos administrativos solicitados por la Superintendencia. M < 6 meses	Procedimientos administrativos	Según requerimiento	52								
Tramitar al menos, el 90% de las denuncias de consumidores de seguros, en los siguientes plazos: • Denuncias complejas D< 30 días hábiles • Denuncias simples D< 15 días hábiles. D = Días hábiles disponibles para atender la solicitud.	Denuncias de consumidor de seguros	Según requerimiento	52								
Acciones de promoción y vigilancia de la disciplina de mercado.	Suministro y divulgación de información, revisión contratos, cumplimiento , etc.	Según requerimiento	52								
Cumplir en forma oportuna con las actividades del Sistema Interno de Gestión	Sevri, Gestión de Calidad, Control Interno	Según requerimiento	52								
Participar en actividades de desarrollo humano	Capacitaciones		52								
Participación en Proyectos Institucionales (normativos, operativos y estratégicos)	Participación en proyectos		52								
Participación proceso de autorizaciones	Autorización y registro de entidades supervisadas y productos	Según requerimiento	52								
							0	0,00%	0,00%		



Procedimiento P PYC 01 Elaboración, Ejecución, Control y Modificación el Plan Operativo y Presupuesto Institucional
F PYC 01.0.4 Plan Operativo Institucional v1.

Vinculación de Objetivos, Metas e Indicadores de Gestión por Instancia

Nombre de la Dirección General o Dependencia: División de Normativa y Autorizaciones
Nombre del Departamento o Área:
Aprobado por: Celia González Haug

OBJETIVO GENERAL PARA EL AÑO 2014	Para uso de la Oficina de Calidad						
	VINCULACIÓN CON						
	PND	Acciones Estratégicas, PND				Políticas institucionales	Objetivos de Calidad
Tramitar en forma oportuna y acorde con los procedimientos establecidos las solicitudes de autorización, registro, consultas e informes técnicos y el desarrollo y mantenimiento de la normativa del sector de seguros.	Estabilidad del Sistema Financiero mediante la regulación y la supervisión.	Establecer el modelo de supervisión del sector seguros conforme estándares y principios internacionales de supervisión					1. Avanzar en el cumplimiento de los estándares de supervisión y regulación de la IAUS. 2. Implementar sistemas de control interno que garanticen el cumplimiento a de la SUGESE del marco regulatorio y de los estándares de aplicables

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Tramitar de forma oportuna y transparente, las solicitudes de autorización y registro participantes y productos del mercado de seguros, de conformidad con la normativa regulatoria vigente
2. Gestionar los proyectos de emisión de nueva normativa o de modificación de normativa ya emitida, aplicables al mercado de seguros costarricense, de conformidad con el procedimiento de elaboración de normativa declarado y con el plan y el cronograma definidos para cada proyecto normativo.
3. Tramitar en forma oportuna las solicitudes de informes o consultas técnicas.
4. Coadyuvar al desarrollo, seguimiento y evaluación de la planificación estratégica institucional y de desarrollo de proyectos, de conformidad con los requisitos y el cronograma aplicables.
5. Participar en el desarrollo de proyectos estratégicos institucionales
6. Contar con personal capacitado para atender las labores del proceso
7. Cumplir con las obligaciones de control interno y gestión de la calidad

METAS		Proceso					RESPONSABLE		
Q	ENUNCIADO	Nombre	Indicador	Objetivo específico relacionado	Cantidad Prevista por realizar cada semestre		EQUIPO O ÁREA	Coordinador	
					I Semestre	II Semestre			
1	Tramitar las solicitudes de autorización y registro según los plazos establecidos en la normativa	P AYR 01 Y P AYR 02	No. Trámites realizados en plazo / No de trámites	1	170	120	Porcentaje	Normativa y Autorizaciones	Celia González
2	Cumplir con el cronograma y procedimiento de desarrollo y actualización de normativa	P NOR 01	Actividades programadas / Actividades Realizadas	2	10	7	Porcentaje	Normativa y Autorizaciones	Juan Carlos Campos
3	Tramitar las solicitudes de información o criterios técnicos de acuerdo a los plazos solicitados o pactados con los clientes.	P PYD 03	No. de respuestas en el plazo acordado / No. de respuestas	3	59	59	Porcentaje	Normativa y Autorizaciones	Celia González
4	Cumplir con las tareas de seguimiento del Plan Estratégico y en los proyectos estratégicos institucionales	P PYD 01, P PYD 02	Documentos Realizados / Documentos programados	4	9	8	Porcentaje	Normativa y Autorizaciones	Celia González
5	Cumplir con las tareas asignadas en el desarrollo de proyectos institucionales	PYD 02	Actividades programadas / Actividades Realizadas	5	4	3	Porcentaje	Normativa y Autorizaciones	Celia González
6	Participar en las actividades de desarrollo humano	PYC 02	Actividades programadas / Actividades Realizadas	6	12	12	Porcentaje	Normativa y Autorizaciones	Celia González
7	Cumplir en forma oportuna con las actividades del Sistema Interno de Gestión	SGS 02; SGS 03; SGS 05	Actividades Atendidas a Tiempo/Actividades Solicitadas	7	5	5	Porcentaje	Normativa y Autorizaciones	Celia González

Q	FUNCIONARIO	HORAS HOMBRE DESTINADO POR META**							TOTAL
		1	2	3	4	5	6	7	
1	Celia González Haug	300	500	400	400	200	100	100	2000
2	Juan Carlos Campos	200	800	400	200	200	100	100	2000
3	Maria de los Angeles Cambrero	380	300	400	200	600	100	20	2000
4	Gina Chacón Arguello	280	500	300	100	700	100	20	2000
5	Juan Carlos Saborío Rojas	400	400	480	100	500	100	20	2000
6	Liliana Velez Mauricio	680	400	300	100	400	100	20	2000
7	Plaza Vacante	300	380	400	0	800	100	20	2000
HORAS HOMBRE / META		2,540	3,280	2,680	1,100	3,400	700	300	14,000
PESO RELATIVO		18%	23%	19%	8%	24%	5%	2%	
PESO RELATIVO de la meta con respecto al total de horas institucional									

** Las horas hombre de trabajo ordinario se estiman en 2.000 horas al año

Informe de Cumplimiento del Plan Anual Operativo

DEPENDENCIA:
Aprobado por:

TRABAJS PROGRAMADOS PARA EL PERIODO-PAO/ Año 20xx

META QUE DESARROLLA EL ÁREA	DETALLE DE LA LABOR	FECHA DE ENTREGA APROXIMADA (MES)	Cantidad Realizada	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN		Tiempo Estimado de ejecución	Para uso interno		DOCUMENTO DE REFERENCIA	ENCARGADO	OBSERVACIONES
				1° Semestre	2° Semestre		Semanas	Peso			
Tramitar las solicitudes de autorización y registro según los plazos establecidos en la normativa	Trámites de personas jurídicas	Según requerimiento	52								
	Trámites de personas físicas	Según requerimiento	52								
	Registro y actualización de productos	Según requerimiento	52								
Cumplir con el cronograma y procedimiento de desarrollo y actualización de normativa	Otras autorizaciones y registros	Según requerimiento	52								
	Revisión integral del Reglamento de Autorizaciones Registros y Requisitos de Funcionamiento	jun-14	26								
	Normativa de riesgo catastrófico	dic-14	26								
Tramitar las solicitudes de información o criterios técnicos de acuerdo a los plazos solicitados pactados con los clientes.	Mantenimiento y Actualización del Normativa	Según requerimiento	52								
	Informe trimestral CONASSIF	Ene-Abr-Jul-Oct 2014	6								
	Informe de Autorizaciones	Mensual	4								
	Boletín Estadístico	Mensual	12								
Cumplir con las tareas de seguimiento del Plan Estratégico y en los proyectos estratégicos institucionales	Solicitudes de información, criterios técnicos consultas y solicitudes otros informes	Según requerimiento	52								
	Documentos relacionada con el seguimiento del plan estratégico	Según procedimiento P PYD 01	6								
Cumplir con las tareas asignadas en el desarrollo de proyectos institucionales	Participación en proyectos institucionales	Todo el año	52								
Participar en las actividades de desarrollo humano	Actividades de Capacitación	Según programa de capacitación institucional	52								
Cumplir en forma oportuna con las actividades del Sistema Interno de Gestión	Participación Sistema de Administración de Riesgos	Según Requerimiento									
	Informes	Según requerimiento	52								
							0	0,00%	0,00%		



Procedimiento P PYC 01 Elaboración, Ejecución, Control y Modificación el Plan Operativo y Presupuesto Institucional
F PYC 01.0.4 Plan Operativo Institucional v1.

Vinculación de Objetivos, Metas e Indicadores de Gestión por Instancia

Nombre de la Dirección General o Dependencia: División de Supervisión
 Nombre del Departamento o Área: NA
 Aprobado por: Patricia Vargas

Para uso de la Oficina de Calidad							
VINCULACIÓN CON							
OBJETIVO GENERAL PARA EL AÑO 2014	PND	Acciones Estratégicas, PND				Políticas institucionales	Objetivos de Calidad
Supervisar de manera eficaz y eficiente el mercado de seguros apegados a los mejores estándares y prácticas internacionales.							
OBJETIVOS ESPECÍFICOS							
1. Desarrollar el marco conceptual y la metodología de supervisión para las entidades aseguradoras y reaseguradoras bajo un enfoque de SBR, en un plazo de 3 años. 2. Comprobar, durante un periodo de 3 años, la aplicabilidad de la metodología de supervisión bajo un enfoque de SBR, mediante un Plan Piloto. 3. Supervisar las entidades aseguradoras y reaseguradoras, mediante la evaluación de riesgos relevantes, generando alertas tempranas, promoviendo acciones correctivas oportunas e incentivando un eficiente funcionamiento del mercado de seguros. 4. Desarrollar e implementar una metodología de supervisión continua de intermediarios de seguros en un plazo de 2 años. 5. Cumplir con la atención de los requerimientos de los sistemas de control interno establecidos para la SUGESE.							

METAS		Proceso					RESPONSABLE	
Q	ENUNCIADO	Nombre	Indicador	Objetivo específico relacionado	Cantidad Prevista por realizar cada semestre		EQUIPO O ÁREA	Coordinador
					I Semestre	II Semestre		
1	Elaboración de la Ficha de Monitoreo y Perfil de Riesgo	F SUP 01 2 1	%FMPR = (Fichas de Monitoreo y Perfil de Riesgo aprobadas en plazo / Fichas de Monitoreo y Perfil de Riesgo aprobadas) x 100	3	24	24	Div. Supervisión	Patricia Vargas
2	Elaboración de la Ficha de Cumplimiento Normativo	F SUP 10 0 1	Ficha de Cumplimiento Normativo (FCN) %FCN = (Fichas de Cumplimiento Normativo actualizadas en plazo / Fichas de Cumplimiento Normativo realizadas) x 100	3	72	72	Div. Supervisión	Patricia Vargas
3	Realización de informes de Supervisión	F SUP 03 1 1	Cantidad de informes realizados / cantidad de visitas realizadas	2, 3 y 4	2	2	Div. Supervisión	Patricia Vargas
4	Elaboración de la Ficha de seguimiento de requerimientos	F SUP 02 0 1	Fichas de seguimiento de requerimientos actualizadas de acuerdo con los requerimientos del Informe de Supervisión / Fichas de seguimiento de requerimientos abiertas	3	2	2	Div. Supervisión	Patricia Vargas
5	Cumplimiento de entregables del cronograma del Proyecto SBR	NA	% de cumplimiento del cronograma	1 y 2	2	2	Div. Supervisión	Jorge Amador
6	Cumplir en forma oportuna con las actividades del Sistema Interno de Gestión	P SGC 05	Realización de 2 auditorías de calidad en el año y 1 evaluación de cumplimiento del SEVRI	5	5	5	Div. Supervisión	Rolando Zúñiga, Olga Joya, Allan Retana, Allan Retana, Karol Vindas y toda la División en atención de no conformidades y mejora continua
7	Actividades solicitadas por otros procesos o dependencias	NA	Solicitudes recibidas/solicitudes atendidas	5	15	15	Div. Supervisión	Patricia Vargas

Q	FUNCIONARIO	HORAS HOMBRE DESTINADO POR META**							TOTAL
		1	2	3	4	5	6	7	
1	Patricia Vargas	300	150	430	40	615	15	450	2,000
2	Jorge Amador	400	200	600	100	265	35	400	2,000
3	Vilma Gamboa Morales	400	200	600	100	265	35	400	2,000
4	Andrea Carranza Vargas	400	200	600	100	265	35	400	2,000
5	Hernán Fonseca Chinchilla	100	0	0	0	1600	0	300	2,000
6	Karol Vindas Espinoza	700	231	600	100	234	35	100	2,000
7	Nuria Cublas	700	215	600	100	250	35	100	2,000
8	Rolando Zúñiga	700	246	600	100	214	40	100	2,000
9	Olga Zúñiga Bolaños	700	215	600	100	250	35	100	2,000
10	Olga Joya Richmond	700	340	600	100	180	40	40	2,000
11	David Rodríguez	200	0	265	100	700	35	700	2,000
12	Allan Retana	400	200	100	100	1150	40	10	2,000
HORAS HOMBRE / META		5,700	2,197	5,595	1,040	5,988	380	3,100	24,000
PESO RELATIVO		24%	9%	23%	4%	25%	1,58%	13%	
PESO RELATIVO de la meta con respecto al total de horas institucional		2,85	1,10	2,80	0,52	2,99	0,19	1,55	

** Las horas hombre de trabajo ordinario se estiman en 2.000 horas al año

Informe de Cumplimiento del Plan Anual Operativo

DEPENDENCIA: División de Supervisión
Aprobado por: Patricia Vargas

TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL PERÍODO-PAO/ Año 2014

META QUE DESARROLLA EL ÁREA	DETALLE DE LA LABOR	FECHA DE ENTREGA APROXIMADA (MES)	Semanas	Cantidad Realizada	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN		Tiempo Estimado de ejecución	Para uso interno		DOCUMENTO DE REFERENCIA	ENCARGADO	OBSERVACIONES
					1° Semestre	2° Semestre		Semanas	Peso			
Elaboración de la Ficha de Monitoreo y Perfil de Riesgo	Elaboración y aprobación de la Ficha de Monitoreo y Perfil de Riesgo del Supervisado para todas las aseguradoras activas.	Por trimestre	1									
Elaboración de la Ficha de Cumplimiento Normativo	Elaboración y aprobación de la Ficha de Cumplimiento Normativo (FCN). Este es un informe periódico que contiene la valoración del cumplimiento normativo de las entidades reguladas por la SUGESE.	Por mes	1									
Realización de informes de Supervisión	Elaboración y aprobación de informes de supervisión, éste es el documento escrito que emite la SUGESE tanto para uso interno como para comunicar a las entidades supervisadas los resultados de las visitas realizadas. Estos informes pueden ser de tres tipos: 1. Informes de visitas de Supervisión 2. Informes de visitas de Autorización 3. Informes Técnicos	Actividad permanente	4									
Elaboración de la Ficha de seguimiento de requerimientos	Elaboración y actualización de la Ficha de Seguimiento de requerimientos. Producto de la emisión de Informes de Supervisión u otros documentos de supervisión en donde se emitan requerimientos vinculantes a los sujetos supervisados, se activará un proceso de Seguimiento de Requerimientos a efectos de verificar el cumplimiento en forma y tiempo por parte de la entidad.	Actividad permanente	1									
Cumplimiento de entregables del cronograma del Proyecto SBR	Cumplimiento de las entregas del Proyecto SBR dentro del cronograma vigente	Actividad permanente	12									
Cumplir en forma oportuna con las actividades del Sistema Interno de Gestión	Participación en los diferentes procesos de las auditorías de calidad	Por año	1									
	Participación en el proceso de la auditoría de SEVRI	Por año	1									
Actividades solicitadas por otros procesos o dependencias	Solicitud de servicios o de información de otras dependencias sean internas o externas	Actividad permanente	1									
0								0,00%	0,00%			



Procedimiento P PYC 01 Elaboración, Ejecución, Control y Modificación el Plan Operativo y Presupuesto Institucional
F PYC 01.0.4 Plan Operativo Institucional v1.

Vinculación de Objetivos, Metas e Indicadores de Gestión por Instancia

Nombre de la Dirección General o Dependencia: Despacho
Nombre del Departamento o Área:
Aprobado por: Tomás Soley Pérez

Para uso de la Oficina de Calidad							
OBJETIVO GENERAL PARA EL AÑO 2014	VINCULACIÓN CON						Objetivos de Calidad
	PND	Acciones Estratégicas, PND				Políticas Institucionales	
<p>1. Avanzar en el cumplimiento de los estándares de supervisión y regulación de la IAIS.</p> <p>2. Mejorar el conocimiento de los participantes del mercado de seguros, para que conozcan sus derechos, se facilite la toma de decisiones, el acceso y desarrollo del sector.</p> <p>3. Implementar sistemas de control interno que garanticen el cumplimiento a de la SUGESE del marco regulatorio y de los estándares de aplicables</p>	Estabilidad del Sistema Financiero mediante la regulación y la supervisión.	Establecer el modelo de supervisión del sector seguros conforme estándares y principios internacionales de supervisión				Política de Calidad	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS							
<p>1.- Asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos o de calidad.</p> <p>2.- Asegurar que el sistema de gestión de calidad garantiza la capacidad de proporcionar productos que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios, y la mejora continua de los procesos.</p> <p>3.- Participar en el desarrollo de proyectos estratégicos institucionales.</p> <p>4.- Contar con personal capacitado para la realización de los funciones propias según su puesto.</p>							

METAS		Proceso					RESPONSABLE		
Q	ENUNCIADO	Nombre	Indicador	Objetivo específico relacionado	Cantidad Prevista por realizar cada semestre		EQUIPO O ÁREA	Coordinador	
					I Semestre	II Semestre			
1	Tener, en promedio, los indicadores de cumplimiento de metas de toda la Superintendencia con nota superior al 80%.	P SGC 02	Indicadores definidos en las fichas de cada proceso	1	1	1	Porcentaje	Engargados de Proceso	Tomás Soley
2	Velar por la documentación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Interno de Gestión.	P SGC 03 / P SGC 05	(Activiades programadas / Actividades Realizadas)*100	1-2	1	1	Porcentaje	Despacho	Guido Cordero
3	Cumplir con las tareas asignadas en el desarrollo de proyectos institucionales	P PYD 02	(Activiades programadas / Actividades Realizadas)*100	1-3	6	6	Porcentaje	Despacho	Tomás Soley /Silvia Canales / Guido Cordero
4									
5									
6									
7									
8									

Q	FUNCIONARIO	HORAS HOMBRE DESTINADO POR META**										TOTAL	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Tomás Soley Pérez	1800		200									2000
2	Silvia Canales Coto	1800		200									2000
3	Guido Cordero Barquero	300	1100	600					0	0	0		2000
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
HORAS HOMBRE / META		3.900	1.100	1.000	-	6.000							
PESO RELATIVO													
PESO RELATIVO de la meta con respecto al total de horas institucional													

** Las horas hombre de trabajo ordinario se estiman en 2.000 horas al año

ANEXO #7

**RELACIÓN DE PUESTOS Y
CONSIDERACIONES PARA LA
ESTIMACIÓN SALARIAL DEL AÑO 2014**

RP PPTO 2014 ODM Lineamientos
Formulación Plazas Fijpresupuestarios 2014

**Resumen general de la relación de puestos de plazas fijas según
Organismo de Desconcentración Máxima, año 2014**

Categoría	Clase de puesto	Escala	Salario base 2013	SUGESE	
				Número de puestos	Total anual (miles)
02	Auditor Interno	G. Global	59.830		
03	Intendente	G. Global	251.916	1	62978,916
04	Superintendente	G. Global	342.024	1	85505,94
02	Asistente Servicios Generales 2	Global	35.167	1	5861,232
02	Asistente Servicios Institucionales 1	Global	64.474	1	5861,232
03	Asistente Servicios Institucionales 2	Global	71.100	1	6463,652
04	Técnico Servicios Institucionales 1	Global	30.854		
05	Técnico Servicios Institucionales 2	Global	55.860	1	9310,08
06	Profesional Gestión Bancaria 1	Global	39.551		
07	Profesional Gestión Bancaria 2	Global	163.477		
07	Profesional Gestión Informática 1	Global	16.348		
07	Supervisor 1	Global	130.782		
08	Profesional Gestión Auditoría Interna 3	Global	118.191		
08	Profesional Gestión Bancaria 3	Global	1.122.817	14	275779,504
08	Profesional Gestión Informática 2	Global	137.890		
08	Supervisor 2	Global	2.147.140	6	118191,216
08	Supervisor TI	Global	177.287	1	19698,536
09	Ejecutivo de Area	Global	98.886		
09	Profesional Gestión Auditoría Interna 4	Global	74.165		
09	Profesional Gestión Bancaria 4	Global	370.824	3	74164,74
09	Profesional Gestión Informática 3	Global	519.153		
09	Supervisor Principal	Global	296.659		
10	Director de Departamento	Global	406.054		
10	Lider de Supervisión	Global	184.570		
11	Profesional Gestión Bancaria 5	Global	208.223		
12	Director de División	Global	207.871	1	51967,656
12	Director de Supervisión	Global	155.903	1	51967,656
05	Asistente Servicios Generales 1	Pluses	7.461		
06	Asistente Servicios Generales 2	Pluses	10.601		
07	Asistente Servicios Generales 2	Pluses	5.650		
08	Asistente Servicios Institucionales 1	Pluses	12.046	1	3011,58
09	Asistente Servicios Institucionales 2	Pluses	16.056	1	3211,26
10	Técnico Servicios Institucionales 1	Pluses	3.425		
12	Técnico Servicios Institucionales 2	Pluses	21.056		
19	Profesional Gestión Bancaria 1	Pluses	6.165		
21	Profesional Gestión Bancaria 2	Pluses	63.324	1	7035,964
22	Profesional Gestión Auditoría Interna 3	Pluses	39.091		
22	Profesional Gestión Bancaria 3	Pluses	109.455		
22	Profesional Gestión Informática 2	Pluses	7.818		
22	Supervisor 2	Pluses	242.364	1	7818,2
25	Ejecutivo de Area	Pluses	29.209	1	9736,48
25	Profesional Gestión Bancaria 4	Pluses	58.419		
25	Profesional Gestión Informática 3	Pluses	48.682		
25	Supervisor Principal	Pluses	350.513	3	29209,44
31	Director de Departamento	Pluses	27.694		
31	Lider de Supervisión	Pluses	110.774		
36	Director de División	Pluses	80.315	1	20078,76
36	Director de Supervisión	Pluses	100.394		
Total				41	847.852

Resumen general de la relación de puestos de plazas fijas, Organismos de Desconcentración

Máxima, año 2014

Categoría	Clase de puesto	Escala	Número de puestos	Jornada Semanal	Salario base 2013	Número de meses	Total anual (miles)
02	Auditor Interno	G. Global	1	40 Hrs	1.045.218	12	59.830
03	Intendente	G. Global	4	40 Hrs	1.100.230	12	251.916
04	Superintendente	G. Global	4	40 Hrs	1.493.773	12	342.024
02	Asistente Servicios Generales 2	Global	6	40 Hrs	103.429	12	35.167
02	Asistente Servicios Institucionales 1	Global	11	40 Hrs	103.429	12	64.474
03	Asistente Servicios Institucionales 2	Global	11	40 Hrs	114.060	12	71.100
04	Técnico Servicios Institucionales 1	Global	4	40 Hrs	136.113	12	30.854
05	Técnico Servicios Institucionales 2	Global	6	40 Hrs	164.288	12	55.860
06	Profesional Gestión Bancaria 1	Global	3	40 Hrs	232.644	12	39.551
07	Profesional Gestión Bancaria 2	Global	10	40 Hrs	288.477	12	163.477
07	Profesional Gestión Informática 1	Global	1	40 Hrs	288.477	12	16.348
07	Supervisor 1	Global	8	40 Hrs	288.477	12	130.782
08	Profesional Gestión Auditoría Interna 3	Global	6	40 Hrs	348.278	12	118.191
08	Profesional Gestión Bancaria 3	Global	57	40 Hrs	348.278	12	1.122.817
08	Profesional Gestión Informática 2	Global	7	40 Hrs	348.278	12	137.890
08	Supervisor 2	Global	109	40 Hrs	348.278	12	2.147.140
08	Supervisor TI	Global	9	40 Hrs	348.278	12	177.287
09	Ejecutivo de Area	Global	4	40 Hrs	436.244	12	98.886
09	Profesional Gestión Auditoría Interna 4	Global	3	40 Hrs	436.244	12	74.165
09	Profesional Gestión Bancaria 4	Global	15	40 Hrs	436.244	12	370.824
09	Profesional Gestión Informática 3	Global	21	40 Hrs	436.244	12	519.153
09	Supervisor Principal	Global	12	40 Hrs	436.244	12	296.659
10	Director de Departamento	Global	11	40 Hrs	651.394	12	406.054
10	Líder de Supervisión	Global	5	40 Hrs	651.394	12	184.570
11	Profesional Gestión Bancaria 5	Global	5	40 Hrs	734.872	12	208.223
12	Director de División	Global	4	40 Hrs	917.036	12	207.871
12	Director de Supervisión	Global	3	40 Hrs	917.036	12	155.903
05	Asistente Servicios Generales 1	Pluses	3	40 Hrs	45.980	12	7.461
06	Asistente Servicios Generales 2	Pluses	4	40 Hrs	49.004	12	10.601
07	Asistente Servicios Generales 2	Pluses	2	40 Hrs	52.236	12	5.650
08	Asistente Servicios Institucionales 1	Pluses	4	40 Hrs	55.693	12	12.046
09	Asistente Servicios Institucionales 2	Pluses	5	40 Hrs	59.390	12	16.056
10	Técnico Servicios Institucionales 1	Pluses	1	40 Hrs	63.347	12	3.425
12	Técnico Servicios Institucionales 2	Pluses	5	40 Hrs	77.900	12	21.056
19	Profesional Gestión Bancaria 1	Pluses	1	40 Hrs	114.079	12	6.165
21	Profesional Gestión Bancaria 2	Pluses	9	40 Hrs	130.195	12	63.324
22	Profesional Gestión Auditoría Interna 3	Pluses	5	40 Hrs	144.676	12	39.091
22	Profesional Gestión Bancaria 3	Pluses	14	40 Hrs	144.676	12	109.455
22	Profesional Gestión Informática 2	Pluses	1	40 Hrs	144.676	12	7.818
22	Supervisor 2	Pluses	31	40 Hrs	144.676	12	242.364
25	Ejecutivo de Area	Pluses	3	40 Hrs	180.188	12	29.209
25	Profesional Gestión Bancaria 4	Pluses	6	40 Hrs	180.188	12	58.419
25	Profesional Gestión Informática 3	Pluses	5	40 Hrs	180.188	12	48.682
25	Supervisor Principal	Pluses	36	40 Hrs	180.188	12	350.513
31	Director de Departamento	Pluses	2	40 Hrs	256.280	12	27.694
31	Líder de Supervisión	Pluses	8	40 Hrs	256.280	12	110.774
36	Director de División	Pluses	4	40 Hrs	371.650	12	80.315
36	Director de Supervisión	Pluses	5	40 Hrs	371.650	12	100.394

Total Salarios de cargos fijos

494

8.837.526

Reconocimiento por anualidad

826.012

Remuneración adicional

6.068

Asignación profesional

246.662

Prohibición

337.996

Reconocimiento por méritos

1.036.616

Remuneración adicional ajuste de mercado

46.202

Otros Incentivos

1.673.544

Total

11.337.082

Resumen general de la relación de puestos de plazas fijas según Organismo de Desconcentración Máxima, año 2014

Categoría	Clase de puesto	Escala	Salario base 2013	Total		SUGEF		CONASSIF		SUPEN		SUGEVAL	
				Número de puestos	Total anual (miles)								
02	Auditor Interno	G. Global	1.150.576	1	59.830		0	1	59.830		0		0
03	Intendente	G. Global	1.211.133	4	251.916	1	62.979		0	1	62.979	1	62.979
04	Superintendente	G. Global	1.644.345	4	342.024	1	85.506		0	1	85.506	1	85.506
02	Asistente Servicios Generales 2	Global	112.716	6	35.167	2	11.722		0	3	17.584		0
02	Asistente Servicios Institucionales 1	Global	112.716	11	64.474	7	41.029		0	2	11.722	1	5.861
03	Asistente Servicios Institucionales 2	Global	124.301	11	71.100	4	25.855	1	6.464	3	19.391	2	12.927
04	Técnico Servicios Institucionales 1	Global	148.335	4	30.854	1	7.713		0		0	3	23.140
05	Técnico Servicios Institucionales 2	Global	179.040	6	55.860	4	37.240		0	1	9.310		0
06	Profesional Gestión Bancaria 1	Global	253.534	3	39.551	1	13.184		0		0	2	26.368
07	Profesional Gestión Bancaria 2	Global	314.379	10	163.477	4	65.391		0	2	32.695	4	65.391
07	Profesional Gestión Informática 1	Global	314.379	1	16.348		0		0	1	16.348		0
07	Supervisor 1	Global	314.379	8	130.782		0		0	8	130.782		0
08	Profesional Gestión Auditoría Interna 3	Global	378.818	6	118.191		0	6	118.191		0		0
08	Profesional Gestión Bancaria 3	Global	378.818	57	1.122.817	6	118.191		0	15	295.478	22	433.368
08	Profesional Gestión Informática 2	Global	378.818	7	137.890	3	59.096		0	3	59.096	1	19.699
08	Supervisor 2	Global	378.818	109	2.147.140	60	1.181.912		0	15	295.478	28	551.559
08	Supervisor TI	Global	378.818	9	177.287	3	59.096		0	2	39.397	3	59.096
09	Ejecutivo de Area	Global	475.415	4	98.886		0		0		0	4	98.886
09	Profesional Gestión Auditoría Interna 4	Global	475.415	3	74.165		0	3	74.165		0		0
09	Profesional Gestión Bancaria 4	Global	475.415	15	370.824	4	98.886	3	74.165	3	74.165	2	49.443
09	Profesional Gestión Informática 3	Global	475.415	21	519.153	9	222.494		0	2	49.443	10	247.216
09	Supervisor Principal	Global	475.415	12	296.659	2	49.443		0	6	148.329	4	98.886
10	Director de Departamento	Global	709.884	11	406.054	1	36.914	2	73.828	3	110.742	5	184.570
10	Líder de Supervisión	Global	709.884	5	184.570	1	36.914		0	2	73.828	2	73.828
11	Profesional Gestión Bancaria 5	Global	800.858	5	208.223	1	41.645	3	124.934	1	41.645		0
12	Director de División	Global	999.378	4	207.871	1	51.968		0	1	51.968	1	51.968
12	Director de Supervisión	Global	999.378	3	155.903		0		0		0	2	103.935
05	Asistente Servicios Generales 1	Pluses	47.825	3	7.461	3	7.461		0		0		0
06	Asistente Servicios Generales 2	Pluses	50.966	4	10.601	2	5.300		0		0	2	5.300
07	Asistente Servicios Generales 2	Pluses	54.323	2	5.650	2	5.650		0		0		0
08	Asistente Servicios Institucionales 1	Pluses	57.915	4	12.046	2	6.023		0	1	3.012		0
09	Asistente Servicios Institucionales 2	Pluses	61.755	5	16.056		0		0	1	3.211	3	9.634
10	Técnico Servicios Institucionales 1	Pluses	65.865	1	3.425	1	3.425		0		0		0
12	Técnico Servicios Institucionales 2	Pluses	80.983	5	21.056	4	16.844	1	4.211		0		0
19	Profesional Gestión Bancaria 1	Pluses	118.566	1	6.165		0		0		0	1	6.165
21	Profesional Gestión Bancaria 2	Pluses	135.307	9	63.324	7	49.252		0		0	1	7.036
22	Profesional Gestión Auditoría Interna 3	Pluses	150.350	5	39.091		0	5	39.091		0		0
22	Profesional Gestión Bancaria 3	Pluses	150.350	14	109.455	13	87.050		0		0	1	7.818
22	Profesional Gestión Informática 2	Pluses	150.350	1	7.818		0		0		0	1	7.818
22	Supervisor 2	Pluses	150.350	31	242.364	25	195.455		0	3	23.455	2	15.636
25	Ejecutivo de Area	Pluses	187.240	3	29.209		0		0		0	2	19.473
25	Profesional Gestión Bancaria 4	Pluses	187.240	6	58.419	6	58.419		0		0		0
25	Profesional Gestión Informática 3	Pluses	187.240	5	48.682	3	29.209		0	2	19.473		0
25	Supervisor Principal	Pluses	187.240	36	350.513	27	262.885		0	2	19.473	4	38.946
31	Director de Departamento	Pluses	266.284	2	27.694	2	27.694		0		0		0
31	Líder de Supervisión	Pluses	266.284	8	110.774	6	83.081		0	2	27.694		0
36	Director de División	Pluses	386.130	4	80.315	1	20.079		0	1	20.079	1	20.079
36	Director de Supervisión	Pluses	386.130	5	100.394	3	60.236		0	2	40.158		0
Total				494	8.837.526	223	3.225.240	25	574.878	89	1.782.438	116	2.392.531

13 de junio del 2013
JD-5599/05

MA.

José Luis Arce D., *Presidente*
CONSEJO NACIONAL DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO

Estimado señor:

La Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica en el artículo 5 del acta de la sesión 5599-2013, celebrada el 12 de junio del 2013,

considerando que:

- a.- En el numeral I, artículo 5 del acta de la sesión 5436-2009, celebrada el 23 de setiembre del 2009, se aprobó el *Plan Estratégico del Banco Central de Costa Rica para el período 2010-2014*, el cual fue modificado mediante el artículo 10 del acta de la sesión 5463-2010, del 9 de junio del 2010 y complementado con la matriz de responsabilidades, aprobada con el artículo 4 del acta de la sesión 5470-2010, del 25 de agosto del 2010.
- b.- Mediante el artículo 17 del acta de la sesión 5500-2011, celebrada el 8 junio del 2011, se aprobaron las *Políticas de Junta Directiva para la gestión presupuestaria en el Banco Central de Costa Rica*.
- c.- Las citadas Políticas de Junta Directiva constituyen parte del marco de referencia para la elaboración del plan-presupuesto.
- d.- La *Política de Alto Nivel para la Gestión Presupuestaria en el BCCR* estableció que en el proceso presupuestario se deben considerar aspectos referidos a la orientación estratégica, racionalidad en la asignación de recursos y precisión en las estimaciones, de tal manera que:
 - En los planes se incorpora el componente estratégico que vincula las acciones del período con los objetivos estratégicos que forman parte del Plan Estratégico vigente. La gestión y los proyectos que se propongan en los planes deben orientarse hacia el logro de los objetivos institucionales, lo cual se reflejará a través de los indicadores definidos.
 - La estimación de los recursos debe considerar el principio de racionalidad del gasto, para satisfacer las necesidades reales, sustentadas en los planes de las diferentes divisiones, para el cumplimiento de los objetivos estratégicos aprobados en el Plan Estratégico. Además se debe considerar como insumo la información generada por el *Sistema costeo por actividades, costeo ABC*.
 - Deben realizarse estimaciones precisas con el fin de minimizar, en lo posible, el uso de variaciones al presupuesto.
- e.- Con la *Política de Alto Nivel*, se establecieron políticas específicas para la Formulación del Presupuesto del BCCR y éstas establecen que:
 - El presupuesto se formula para el cumplimiento de planes que incorporan como orientación estratégica: Objetivos claros y precisos en cada ejercicio presupuestario, con el fin de cumplir con los productos o servicios asociados a cada División; acciones estratégicas orientadas a cumplir con los objetivos del Plan Estratégico; proyectos e indicadores y metas que permitan evaluar el logro de los objetivos estratégicos.
 - El presupuesto se divide en tres categorías: Presupuesto financiero; presupuesto de operación; y presupuesto de inversión.

- El crecimiento máximo para el presupuesto de operación, excluyendo compromisos, estará asociado con lo que establezca el Programa Macroeconómico vigente como meta de inflación para el período en formulación.
- Se estimará una provisión para el pago de incrementos salariales –que se deriven de la aplicación de la política salarial que ha definido la Institución.
- f.- El Plan Estratégico vigente incluye el indicador “*disminución real acumulada del costo de los servicios de apoyo del BCCR*”, orientado a que la organización logre la generación de proyectos y mejoras en los procesos de apoyo de modo que, en conjunto, se logre una reducción del 10% en sus costos dentro del período 2010-2014.
- g.- Los servicios que brinda el Banco Central de Costa Rica a los Órganos de Desconcentración Máxima, se han incrementado en los últimos años a solicitud de esos Órganos.
- h.- Las políticas de Junta Directiva tienen una vigencia que supera el período de formulación presupuestaria.
- i.- Los parámetros para la Formulación del Presupuesto deben aprobarse cada año, ya que constituyen un complemento a las *Políticas de Junta Directiva para la Gestión Presupuestaria en el Banco Central de Costa Rica*.
- j.- La División Gestión y Desarrollo mediante oficio DGD-038-2013 del 24 de mayo del 2013, presentó la propuesta de los *Parámetros para la Formulación del Presupuesto del 2014*.

dispuso, en firme:

aprobar los *Parámetros para la Formulación del Presupuesto del 2014*, cuyo texto se copia a continuación:

“Parámetros Formulación Presupuesto 2014

1.- Crecimiento máximo del presupuesto

El crecimiento máximo del presupuesto de operación para el 2014, con respecto al presupuesto del 2013, excluidos los compromisos pendientes de pago y salarios, será el valor meta de inflación, con un rango de tolerancia de +1%, que se establezca para diciembre del 2013¹, en la revisión del Programa Macroeconómico 2013-14.

2.- Provisión para incrementos salariales.

La provisión para el pago de incrementos salariales, será de 6.0%, fundamentada en la metodología establecida por el Departamento de Gestión del Recurso Humano.

3.- Servicios Corporativos

Cuando los Órganos de Desconcentración Máxima requieran servicios del Banco Central y se incluyan en el presupuesto del Banco los recursos necesarios para atender los servicios solicitados, esos Órganos no deberán incluir dentro de su propio presupuesto rubros que de alguna manera dupliquen esos costos.”

Atentamente,

Lic. Marco A. Obando Fallas
Secretario General a. i.

Comunicado a: Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, Superintendencias (c. a: Gerencia, Subgerencia, Auditoría Interna, División Gestión y Desarrollo, División Administrativa, Intendencias, Auditoría Interna CONASSIF, Asesoría Económica CONASSIF).

¹ Según el Programa Macroeconómico 2013-2014, aprobado en el Artículo 6, de la Sesión 5582, del 30 de enero del 2013, se mantiene la meta de inflación para el bienio 2013-14 en 5% ±1 p.p.

ANEXO #8

**CERTIFICACIONES SOBRE LA
VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE LA
CGR**

cert_presup_2014[1]
.doc

Certificación de
Tomas Soley.doc



DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA

CERTIFICACIÓN DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL BLOQUE DE LEGALIDAD QUE DEBEN CUMPLIR EL PRESUPUESTO INICIAL Y SUS VARIACIONES DE LOS ENTES Y ÓRGANOS SUJETOS A LA APROBACIÓN PRESUPUESTARIA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.

Sujetos obligados a realizar la certificación y sus efectos legales: Esta certificación deberá ser completada y emitida bajo la entera responsabilidad del funcionario designado formalmente, por el jerarca superior o titular subordinado, como responsable del proceso de formulación presupuestaria, de conformidad con lo establecido en las Indicaciones para la formulación y remisión a la Contraloría General de la República del presupuesto institucional para el ejercicio económico 2014¹.

El citado funcionario está en la obligación de conocer integralmente el proceso presupuestario de manera que se encuentre en condición de certificar cada ítem contenido en ella. Asimismo, deberá hacer las revisiones y verificaciones del caso para garantizar la veracidad de la información que se consigna en su certificación. El certificar datos o información que no sea veraz acarreará las responsabilidades y sanciones penales (artículos 359 y 360 del Código Penal), civiles y administrativas (previstas principalmente en la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos No 8131 y la Ley General de Control Interno No 8292).

Indicaciones para el llenado de la certificación:

- a. Debe marcarse con una equis (x) en la columna correspondiente de "SI", "NO" o "NO APLICA" cuando el funcionario que certifica ha verificado el cumplimiento fiel o no, del enunciado incluido en la columna de "Requisitos".
- b. En la columna de "Observaciones" debe incluirse una explicación amplia de las razones por las que se ha señalado que **No se cumple** o **No aplica** el requisito señalado en el enunciado.
- c. Esta lista de requisitos deberá ser completada con todos aquellos otros de orden legal, específicos y aplicables a la entidad u órgano, cuyo incumplimiento implique la improbación total del presupuesto o variación.

¹ Punto 2, inciso g.

DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA

- d. La certificación debe ser realizada y firmada previo al sometimiento del presupuesto inicial o su variación para la aprobación del Jerarca respectivo, a efecto de que este confirme que se ha verificado el cumplimiento del bloque de legalidad que corresponde, con excepción del punto N° 8 de esta certificación que debe ser completado una vez que el Jerarca le de la aprobación al documento presupuestario y previo al envío a la CGR.

CERTIFICACIÓN DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL BLOQUE DE LEGALIDAD QUE DEBE CUMPLIR EL PRESUPUESTO INICIAL Y SUS VARIACIONES DE LOS ENTES Y ÓRGANOS SUJETOS A LA APROBACIÓN PRESUPUESTARIA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.

El suscrito Tomás Soley Pérez, portador de la cédula de identidad 1-0733-0640, en mi condición de Superintendente General de Seguros, responsable del proceso de formulación del presupuesto 2014 de la Superintendencia General de Seguros, designado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, por este medio certifico, con conocimiento de las responsabilidades penales, civiles y administrativas que me pueda el certificar información no veraz, que he revisado todos los aspectos contemplados a continuación y que son fidedignos.

Requisitos del bloque de legalidad que en caso de incumplimiento debe darse la improbación o devolución sin trámite según corresponda², del presupuesto inicial o sus variaciones, por parte de la Contraloría General de la República.

REQUISITOS ³	SI	NO	NO APLICA	Observaciones
1. Se incorpora el contenido presupuestario para financiar las partidas y subpartidas de gastos necesarios para el funcionamiento de la institución durante todo el año (principio de universalidad), de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 176 de la Constitución Política y los artículos 4 y 5 inciso a) de la Ley No 8131.	X			
2. Se cuenta con certificación ⁴ de la C.C.S.S. en la cual conste que se encuentran al día en el pago de las cuotas patronales y obreras de esta Institución o que existe, en su caso, el correspondiente arreglo de pago debidamente aceptado, según lo dispuesto en el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la C.C.S.S., N° 17 ⁵ y sus reformas.	X			

² Sin perjuicio de las responsabilidades que se puedan atribuir a los funcionarios que han incumplido sus deberes, según lo establece la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos y la Ley General de Control Interno.

³ Esta lista deberá ser completada con todos aquellos otros requisitos de orden legal específicos aplicables a la entidad u órgano.

⁴ Dicha certificación o arreglo de pago deberá incluirse como un anexo al documento presupuestario en el espacio que el SIPP disponga para ello.

⁵ Ley N° 17 del 22 de octubre de 1943.

DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA

REQUISITOS ³	SI	NO	NO APLICA	Observaciones
3. Se incluye la asignación presupuestaria para el pago del seguro de riesgos del trabajo, según lo dispuesto en el artículo 331 del Código de Trabajo, Ley N° 2 ⁶ y sus reformas.	X			
4. Se incluye el contenido presupuestario suficiente ⁷ , para cumplir con las órdenes emitidas por la Sala Constitucional, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 41 y 48 de la Constitución Política.	X			
5. Se incluye el contenido presupuestario suficiente ⁸ , cuando ha vencido el plazo de tres meses para atender las obligaciones derivadas de resoluciones judiciales, conforme con lo dispuesto en el artículo 78 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa N° 3667 ⁹ o acorde con lo dispuesto en el artículo 168 inciso 2) del Código Procesal Contencioso Administrativo, Ley N° 8508 ¹⁰ , según corresponda.	X			
6. Se incluye el contenido presupuestario requerido para la transferencia al Fondo de Capitalización Laboral, conforme lo dispuesto en la Ley de Protección al Trabajador N° 7983.	X			
7. La entidad está al día con el envío de la información a la Autoridad Presupuestaria y al Banco Central de Costa Rica, cuando corresponda, según lo indicado en el artículo 36 de la Ley para el equilibrio financiero del sector público, N° 6955 ¹¹ .	X			
8. El documento presupuestario fue aprobado ¹² por la instancia interna competente ¹³ , conforme con lo establecido en la Ley General de la Administración Pública (LGAP), No 6227 (especialmente en los artículos 70 y 129 y siguientes).	X			

Además, certifico que se ha verificado el cumplimiento razonable de todos los aspectos del bloque de legalidad que le aplican a la institución en materia de presupuesto y del contenido incluido en el documento presupuestario.

⁶ Publicada en La Gaceta N° 192 del 29 de agosto de 1943.

⁷ Los gastos respectivos se clasificarán en la partida y subpartida por objeto del gasto, así como en los programas presupuestarios correspondientes.

⁸ Los gastos respectivos se clasificarán en la partida y subpartida por objeto del gasto, así como en los programas presupuestarios correspondientes.

⁹ Publicada en La Gaceta N° 65 del 19 de marzo de 1966.

¹⁰ Publicada en el Alcance Nro. 38 a La Gaceta Nro. 120 del 22 de junio del 2006.

¹¹ Publicada en La Gaceta N° 45 del 2 de marzo de 1984.

¹² Dicha aprobación deberá constar en la transcripción del acuerdo de la instancia competente, la cual deberá incluirse como anexo al documento presupuestario en el espacio que el SIPP disponga para ello.

¹³ Corresponde al superior jerárquico, unipersonal o colegiado del órgano o ente, quien ejerce la máxima autoridad, según lo establecido en la legislación vigente.



DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA

Esta certificación la realizo a las diez horas del día tres del mes de setiembre del año 2013.

Firma _____
Nombre Tomás Soley Pérez
Puesto Superintendente General de Seguros

CERTIFICACIÓN

El suscrito, **Tomás Soley Pérez**, portador de la cédula de identidad número 1-0733-0640, casado una vez, vecino de San Pedro de Montes de Oca, en calidad de Superintendente General de Seguros, con facultades de apoderado generalísimo según Acta de la Sesión 1010-2012 del Consejo Nacional de Supervisión de Sistema Financiero, Artículo 17, celebrada el 06 de Noviembre del 2012, certifica que:

La Superintendencia General de Seguros se encuentra al día en el registro de los datos del presupuesto y su ejecución en el Sistema de Información sobre Presupuestos Públicos (SIPP) que para tal efecto ha dispuesto la Contraloría, además, se indica que los datos son confiables, veraces y oportunos, todo ello de conformidad con las directrices y normativa que para tal efecto dispuso el Ente Contralor.

San José, a los tres días del mes de setiembre del dos mil trece.

ANEXO #9

**DIRECTRICES PARA LA FORMULACIÓN
DEL POI – PRESUPUESTO**

políticas
presupuestarias 2014

14 de junio del 2013.
CP-007-2013

Señores
Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero
Presente

Estimados señores:

La Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, según acuerdo del artículo 5 del acta de la sesión 5599-2013, celebrada el 12 de junio del 2013, dispuso en firme aprobar los "*Parámetros para la Formulación del Presupuesto del 2014*". Éstos deben aprobarse cada año, ya que constituyen el complemento a las políticas dictadas por la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica para su gestión presupuestaria, estas últimas adoptadas en el artículo 17, del acta de la sesión 5500-2011, celebrada el 8 junio del 2011.

Considerando que es necesario adoptar políticas específicas – y sus respectivos controles – en materia de formulación presupuestaria, compra y renovación de hardware y software, capacitación, proyectos, remanentes y cambios de inversiones, el Comité Permanente de Presupuesto, Gestión de Riesgo y Evaluación Institucional del CONASSIF recomienda al Consejo aprobar las siguientes "Políticas Específicas del CONASSIF para la Formulación del Presupuesto 2014" que se detallan a continuación:

POLITICAS ESPECÍFICAS DEL CONASSIF PARA LA FORMULACIÓN DEL PRESUPUESTO
2014

1. La propuesta de presupuesto 2014 deberá presentarse al Comité Permanente de Presupuesto, Gestión de Riesgo y Evaluación Institucional del CONASSIF en las fechas establecidas en el calendario que se observa en el Anexo N°1 de este oficio.
2. Como base para calcular la variación en las partidas de gasto del presupuesto 2014 se emplearán los montos establecidos en el presupuesto aprobado para el año 2013 y una proyección de la ejecución de gastos para el actual ejercicio (del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013). Es importante que las Superintendencias preparen sus análisis y propuestas haciendo referencia al crecimiento interanual del gasto con respecto a estos dos parámetros, considerando además lo establecido en la Directriz Presidencial N°40-H en relación con las medidas de austeridad requeridas en el caso de algunas partidas presupuestarias durante el año 2013.
3. El presupuesto elaborado por cada Superintendencia y la Auditoría Interna deberá estar acorde con los objetivos estratégicos que el Consejo ha definido en forma general para la regulación y supervisión financiera prudencial, así como con aquellos que cada entidad ha definido en sus procesos de planificación. De esta forma, las acciones estratégicas deben ir orientadas al cumplimiento de los objetivos establecidos en el proceso de planificación y a su vez, los proyectos e indicadores de gestión deben permitir evaluar la consecución de las metas planteadas.



4. Bajo el criterio de buscar mecanismos más efectivos y eficientes para la realización de los procesos habituales de las entidades, se propone que cada Superintendencia evalúe alternativas de contratación de servicios o compra de bienes que favorezcan la reducción del gasto y la búsqueda de economías de escala.
5. En la justificación y análisis que cada entidad haga de su propuesta presupuestaria 2014, deberá hacerse una separación entre el crecimiento procedente de los gastos operativos normales de la entidad (lo que necesita para operar), y los relacionados con otros rubros especiales, no habituales o extraordinarios como son: inversiones en bienes duraderos y proyectos especiales, entre otros. El crecimiento máximo de los gastos de operación para el periodo 2014 será el mismo establecido por el Banco Central de Costa Rica en los "Parámetros de Formulación del Presupuesto 2014":

"El crecimiento máximo del presupuesto de operación para el 2014, con respecto al presupuesto del 2013, excluidos los compromisos pendientes de pago y salarios, será el valor meta de inflación, con un rango de tolerancia de +1%, que se establezca para diciembre del 2013¹, en la revisión del Programa Macroeconómico 2013-14."

6. Las inversiones en bienes duraderos que se incorporen al presupuesto deberán ser ampliamente justificadas por la entidad solicitante. Sobre las inversiones en hardware y software cada entidad debe fundamentar sus inversiones con el respaldo de los respectivos estudios de los proyectos que soportan dichas inversiones. En la formulación presupuestaria de rubros como bienes duraderos deberán privilegiarse las inversiones en equipos o proyectos que promuevan la integración entre las diferentes Superintendencias y de éstas a su vez con el Banco Central de Costa Rica, de manera que logren aprovecharse convenientemente economías de escala. Además, en estas materias las Superintendencias se ajustarán a las "Políticas Específicas para la Compra y Renovación de Hardware y Software del B.C.C.R.". Específicamente, pero no exclusivamente, en el caso de las políticas referentes al reemplazo de equipos (P6), se estimará una vida útil de 4 años para servidores, microcomputadores de escritorio, soluciones de almacenamiento, impresoras, digitalizadores de imagen, equipos de telecomunicaciones, telefonía, dispositivos de seguridad y video proyectores; mientras que en el caso de los microcomputadoras portátiles se estimará una vida útil de tres años.
7. En el caso de proyectos especiales que alguna entidad programe llevar a cabo, se debe proveer detalle del costo, beneficio y rentabilidad esperada; todo ello debidamente fundamentado de acuerdo con el esquema de presentación de los formularios que el B.C.C.R. ha definido bajo el proceso Administración de Proyectos en el Sitio de Calidad (carta proyecto). Asimismo, en virtud de la importancia de desarrollar buenas prácticas a la hora de gestionar proyectos en las Superintendencias, deberán adoptar las "Políticas Específicas para la Administración de Proyectos" establecidas por el B.C.C.R. el 30 de marzo de 2012.

¹ Según el Programa Macroeconómico 2013-2014, aprobado en el Artículo 6, de la Sesión 5582, del 30 de enero del 2013, se mantiene la meta de inflación para el bienio 2013-14 en 5% ±1 p.p



8. En el caso de Capacitación, cada entidad deberá establecer los planes de capacitación anuales tomando en cuenta la capacitación específica (temas técnicos) y la capacitación para actualización de los colaboradores, conceptos definidos por el Departamento de Gestión del Factor Humano del BCCR, en función del desarrollo de las competencias requeridas en el desempeño de sus funciones. Además, las Superintendencias deberán coordinar sus esfuerzos de capacitación en aquellas áreas y temas en que resulten comunes. Asimismo, dentro de los presupuestos y actividades de capacitación que las Superintendencias, el Consejo o su Auditoría Interna planifiquen para el ejercicio presupuestario 2014, deberán contemplarse cupos para la participación de colaboradores de otras dependencias. La coordinación del inventario de las capacitaciones que las ODM realicen a lo largo del año corresponderá a la asesoría del CONASSIF, para lo cual las Superintendencias deberán comunicar oportunamente las fechas y los contenidos de las actividades programadas a lo largo del año.

Se adjunta borrador de acuerdo para su valoración por parte de los señores miembros del Consejo.

Cordialmente,

José Luis Arce Durán
**Comité Permanente de Presupuesto, Gestión de
Riesgo y Evaluación Institucional**

Lineamientos presup COM 5500A17anexo Borrador de acuerdo
2014 BCCR.docx -lineamientos BCCR.dsobre lineamientos pr

ANEXO #10

**DICTAMEN DE VINCULACIÓN CON EL
PND DE MIDEPLAN**

SGS-DOC-D-3179-20
13.pdf



*Ministerio de Hacienda
Despacho del Ministro
San José, Costa Rica*

SUGESE-26AGO'13AM10:55

22 de agosto del 2013
DM-1226-13

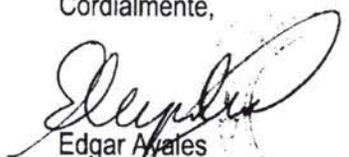
Señor
Tomas Soley Pérez
Superintendente
Superintendencia General de Seguros

Asunto: Aval a Matriz Anual de Programación Institucional 2014.

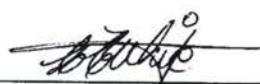
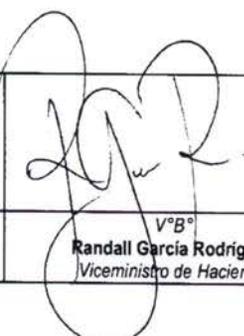
Estimado señor:

De conformidad con los Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Programación, Seguimiento y Evaluación Estratégica de Sectores e Instituciones del Sector Público en Costa Rica, emitidos por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) y el Ministerio de Hacienda, y en el marco de las acciones estratégicas del Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014, correspondientes al Sector Financiero, Monetario y de Supervisión, me permito comunicarle que una vez efectuado el análisis a la MAPI de su representada, la misma es vinculante con el citado Plan, por lo que se otorga el aval respectivo a la programación 2014, solicitada mediante oficio SGS-DES-0-1384-2013 de fecha 16 de agosto de 2013.

Cordialmente,


Edgar Ayales
Ministro Rector

C: Celia González Haug, Enlace Institucional, SUGESE
Silena Alvarado Víquez, Enlace, CONASSIF
Archivo

			
<p><i>Elaborado por:</i> Emma A. Chacón Alvarado <i>Dirección de Planificación Institucional</i></p>	<p><i>Revisado por:</i> Yadira Vargas Mora <i>Dirección de Planificación Institucional</i></p>	<p><i>V°B°</i> Celia White Ward <i>Directora de Planificación Institucional</i></p>	<p><i>V°B°</i> Randall García Rodríguez <i>Viceministro de Hacienda</i></p>

ANEXO #11

CERTIFICACIÓN DE LA CCSS

Caja.pdf



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Sistema Centralizado de Recaudación
SUCURSAL GUADALUPE

HACE CONSTAR QUE

RAZÓN SOCIAL/NOMBRE
BANCO CENTRAL DE COSTA RICA

CÉDULA (JUR/FÍS)
4000004017

CONSTANCIA No: 1123000002001 -352919

REVISADOS LOS REGISTROS POR CONCEPTO DE CUOTAS OBRERAS, PATRONALES, ARREGLOS DE PAGO, CONVENIOS DE PAGO, CHEQUES DEBITADOS Y OTRAS FACTURAS, EL (LOS) PATRONO (S)/ TRABAJADOR INDEPENDIENTE, ABAJO DETALLADO (S) CON CÉDULA Y RAZÓN SOCIAL/NOMBRE INDICADO SE ENCUENTRA(N) AL DÍA

DADA EN SUCURSAL GUADALUPE

AL 23/SEP/2013

ESTE DOCUMENTO TIENE VÁLIDEZ HASTA EL 18/10/2013

NÚMERO PATRONAL	NÚMERO PAT. ANTIGUO	NOMBRE	LUGAR DE PAGO	ESTADO
2-04000004017-001-001	9-00011747000-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	ACTIVO
2-04000004017-001-003	9-00011747205-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO
2-04000004017-001-004	9-00011747302-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO
2-04000004017-001-005	9-00011747408-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO
2-04000004017-001-006	9-00011747457-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO
2-04000004017-001-007	9-00011747505-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO

DANIEL ANGEL SANTOS CARAZO

SELLO

Nombre y firma funcionario responsable





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Sistema Centralizado de Recaudación
SUCURSAL GUADALUPE

HACE CONSTAR QUE

RAZÓN SOCIAL/NOMBRE
BANCO CENTRAL DE COSTA RICA

CÉDULA (JUR/FÍS)
4000004017

CONSTANCIA No: 1123000002001 -352919

REVISADOS LOS REGISTROS POR CONCEPTO DE CUOTAS OBRERAS, PATRONALES, ARREGLOS DE PAGO, CONVENIOS DE PAGO, CHEQUES DEBITADOS Y OTRAS FACTURAS, EL (LOS) PATRONO (S)/ TRABAJADOR INDEPENDIENTE, ABAJO DETALLADO (S) CON CÉDULA Y RAZÓN SOCIAL/NOMBRE INDICADO SE ENCUENTRA(N) AL DÍA

DADA EN SUCURSAL GUADALUPE

AL 23/SEP/2013

ESTE DOCUMENTO TIENE VÁLIDEZ HASTA EL 18/10/2013

2-04000004017-001-009	9-00011747602-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO
2-04000004017-001-010	9-00011747651-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO
2-04000004017-001-012	9-00011747757-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO
2-04000004017-001-013	9-00011747805-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO
2-04000004017-001-015	9-00011747910-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO
2-04000004017-002-001	9-00157845009-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO

DANIEL ANGEL SANTOS CARAZO

Nombre y firma funcionario responsable

SELLO





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Sistema Centralizado de Recaudación
SUCURSAL GUADALUPE

HACE CONSTAR QUE

RAZÓN SOCIAL/NOMBRE
BANCO CENTRAL DE COSTA RICA

CÉDULA (JUR/FÍS)
4000004017

CONSTANCIA No: 112300002801 -352919

REVISADOS LOS REGISTROS POR CONCEPTO DE CUOTAS OBRERAS, PATRONALES, ARREGLOS DE PAGO, CONVENIOS DE PAGO, CHEQUES DEBITADOS Y OTRAS FACTURAS, EL (LOS) PATRONO (S)/ TRABAJADOR INDEPENDIENTE, ABAJO DETALLADO (S) CON CÉDULA Y RAZÓN SOCIAL/NOMBRE INDICADO SE ENCUENTRA(N) AL DÍA

DADA EN SUCURSAL GUADALUPE

AL 23/SEP/2013

ESTE DOCUMENTO TIENE VÁLIDEZ HASTA EL 18/10/2013

2-04000004017-001-017	9-00011747157-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO
2-04000004017-003-001	9-00334195005-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO
2-04000004017-001-000	---	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO
2-04000004017-001-002	9-00011747108-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO
2-04000004017-001-008	9-00011747554-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO
2-04000004017-001-011	9-00011747708-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO

DANIEL ANGEL SANTOS CARAZO

Nombre y firma funcionario responsable

SELLO





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Sistema Centralizado de Recaudación
SUCURSAL GUADALUPE

HACE CONSTAR QUE

RAZÓN SOCIAL/NOMBRE
BANCO CENTRAL DE COSTA RICA

CÉDULA (JUR/FÍS)
4000004017.

CONSTANCIA No: 1123000002001 -352919

REVISADOS LOS REGISTROS POR CONCEPTO DE CUOTAS OBRERAS, PATRONALES, ARREGLOS DE PAGO, CONVENIOS DE PAGO, CHEQUES DEBITADOS Y OTRAS FACTURAS, EL (LOS) PATRONO (S)/ TRABAJADOR INDEPENDIENTE, ABAJO DETALLADO (S) CON CÉDULA Y RAZÓN SOCIAL/NOMBRE INDICADO SE ENCUENTRA(N) AL DÍA

DADA EN SUCURSAL GUADALUPE

AL 23/SEP/2013

ESTE DOCUMENTO TIENE VÁLIDEZ HASTA EL 18/10/2013

2-04000004017-001-016	9-00011747254-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO
2-04000004017-001-014	9-00011747902-001-000	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	OFI. CENTRALES	INACTIVO

-----ÚLTIMA LÍNEA-----

DANIEL ANGEL SANTOS CARAZO

Nombre y firma funcionario responsable

SELLO



ANEXO #12

**ACUERDOS DE APROBACIONES DEL
CONASSIF Y EL BCCR**

1061-12 JLA.docx

4 de setiembre del 2013
CNS-1061/12

MA.
José Luis Arce D., *Presidente*
**CONSEJO NACIONAL DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**

Estimado señor:

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en el artículo 12 del acta de la sesión 1061-2013, celebrada el 3 de setiembre del 2013,

considerando que:

- A. El literal k, artículo 171, de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, Ley 7732, establece, dentro de las funciones del Consejo, aprobar el plan anual operativo, los presupuestos, sus modificaciones y la liquidación presupuestaria de las superintendencias, dentro del límite global fijado por la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica y remitirlos a la Contraloría General de la República, para su aprobación final.
- B. Mediante oficio CP-012-2013 del 29 de agosto del 2013, la MSc. Silena Alvarado V., Asesora Económica del Consejo, en representación del Comité de Riesgo, Evaluación y Presupuesto, recomienda a los señores miembros del CONASSIF solicitar a la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica una transferencia por un monto global de ¢25.297.432.919,29, para dotar de recursos a los presupuestos ordinarios de las cuatro superintendencias y del Consejo, correspondientes al 2014.
- C. El Consejo Nacional avala el monto del presupuesto global recomendado en esta ocasión para el ejercicio presupuestario del 2014, para efectos de la solicitud de transferencia que debe hacerse al Banco Central.

dispuso en firme:

con sustento en lo que prevé el literal k del artículo 171 de la *Ley Reguladora del Mercado de Valores*, Ley 7732, del 27 de enero de 1998, y sus reformas, solicitar a la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica la aprobación de una transferencia por ¢25.297.432.919,29, para efectos del financiamiento de los presupuestos ordinarios de las superintendencias y del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, correspondientes al 2014.

Atentamente,

 Documento suscrito mediante firma digital.

Lic. Jorge Monge Bonilla
Secretario del Consejo

Comunicado a: Banco Central de Costa Rica, Superintendencias (c. a: Intendencias, Auditoría Interna CONASSIF, Asesoría Económica CONASSIF).



ANEXO #13

INFORME VALORACIÓN DE RIESGOS

2012

Informe Valoración
de Riesgos 2012.doc

**INFORME DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS INSTITUCIONALES**

**EVALUACIÓN DE RIESGOS
DE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS
2012**

Marzo de 2013

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	3
1. ANTECEDENTES	4
1.1 Normativa aplicable	4
1.2 Evaluaciones de riesgos anteriores	5
2. EVALUACIÓN DE RIESGO 2012	14
2.1 Metodología de trabajo para la evaluación	14
3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	17
3.1 Evaluación de Riesgo Inherente	17
3.2 Evaluación de Riesgo Residual	20
3.3 Resumen de resultados	23
4. PLAN DE TRABAJO	25
4.1 Planes de Acción Institucionales	25
Anexo No 1	27
Anexo No 2	29
Anexo No.3	309
Anexo No.4	30
Anexo No.5	30
Anexo No.6	30

INTRODUCCIÓN

La Ley N° 8292, Ley General de Control Interno, incluye dentro de las actividades de control la administración de riesgos, proceso que de acuerdo con la legislación debe estar inmerso en la gestión de cada institución, como una actividad regular, que ayude y fundamente la toma de decisiones de la entidad y por ende, el cumplimiento de sus objetivos.

La Superintendencia General de Seguros (SUGESE) en cumplimiento de lo indicado en la citada ley, así como con toda la normativa dictada con posterioridad por la Contraloría General de la República y lo regulado al respecto por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), aprobó una metodología para cumplir con lo establecido en la ley en materia de administración de riesgos, lo cual está incorporado dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución.

Como producto del estudio realizado por la Auditoría Interna del CONASSIF en marzo 2012 con el objetivo de *“analizar la integración de las características que el SEVRI debe cumplir: Continuidad, Enfocado a resultados, Economía, Flexibilidad, Integración y Capacidad en las actividades y quehacer institucional. Así mismo, analizar la efectividad de la identificación de los riesgos, su integración a los procesos y actividades institucionales”*, en el informe I-AI-CONASSIF-12-2012 sobre dicho estudio, se incluyó, con respecto a la metodología utilizada por la SUGESE para la valoración del riesgo institucional, la siguiente observación y recomendación:

“No se considera la evaluación de riesgo previo y posterior a la valoración de los controles de riesgo inherente.”

“Se recomienda que la SUGESE, actualice sus herramientas y procesos relacionados con la finalidad de que en adelante se proceda con la valoración de riesgos considerando el riesgo inherente, el análisis de los controles y finalmente el riesgo residual a fin de determinar el nivel de riesgo institucional y consecuentemente el establecimiento de las medidas correctivas que se consideren para administrar el riesgo.”

Debe indicarse que si bien la metodología de valoración de riesgos vigente al momento del estudio de la Auditoría Interna consideraba el análisis de los controles, partía del hecho de la existencia de estos, sin entrar en la valoración de riesgo en la eventualidad de que no existieran del todo los controles por lo que se obtenía en forma directa un resultado de riesgo residual.

Como producto de la recomendación de la Auditoría Interna, en la sesión de la Comisión Gerencial CG-14-2012 del 10 de setiembre de 2012, se aprobaron nuevas versiones del P SGC 05 Auditorías de Calidad, el IT SGC 05.1 Metodología de Administración de Riesgos y del F SGC 05.1.1 Evaluación de Riesgos, mediante las cuales se incorporó la recomendación de la Auditoría Interna para que la metodología de valoración de riesgos considere el riesgo inherente, el análisis de los controles y finalmente el riesgo residual a fin de determinar el nivel de riesgo institucional.

De acuerdo con el procedimiento P SGC 05 “Auditorías de Calidad” establecido por la SUGESE se aplicó la evaluación de riesgos institucionales durante el 2012, mediante la cual se procedió a: seleccionar y capacitar el Comité de evaluación de riesgos, revisar el cuestionario, capacitar a los equipos de evaluación, aplicar la valoración de riesgos y procesar los resultados para determinar los riesgos a los cuales estaba expuesto cada uno de los procesos de la institución. Como resultado de

esa evaluación, se elabora el presente informe, el cual está compuesto de este documento explicativo, así como de la entrega de la evaluación de riesgo particular de cada proceso de la institución.

El documento está organizado de la siguiente forma, en la primera parte se incluyen algunos antecedentes de la evaluación, para situar en contexto este proceso; luego se hace una breve descripción de la metodología utilizada por el comité nombrado para hacer las evaluaciones. En la tercera sección se identifican los eventos que resultaron con riesgos considerados en SUGESE como *no aceptables* y se presenta un resumen de los resultados por proceso, donde se incluye los mapas de riesgo, lo que permite ver de manera gráfica y resumida los resultados. Por último, se incluyen las propuestas y planes de administración de los riesgos detectados.

Como anexos de este informe se incluye, el glosario de términos publicado con las directrices de la Contraloría (Anexo No.1), el plan de evaluación de riesgos aprobado y aplicado para este año y en tercer lugar los resultados de las evaluaciones, las cuales permiten ver de manera precisa y detallada los riesgos relevantes de cada uno de los procesos de la Superintendencia. Cabe destacar que son las evaluaciones individuales, las que deben ayudar y orientar a los responsables o encargados a establecer controles o medidas de solución en aquellas situaciones donde se presentan los riesgos con mayor probabilidad o impacto, considerados como *no aceptables*.

1. ANTECEDENTES

La Superintendencia General de Seguros (SUGESE) fue creada mediante la Ley Reguladora del Mercado de Seguros Ley N° 8653, como un órgano de máxima desconcentración, adscrito al Banco Central de Costa Rica, con personalidad y capacidad jurídicas instrumentales. La Ley además establece que la Superintendencia General de Seguros funcionara bajo la dirección del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y estará integrada al Sistema de Supervisión Financiera, por lo que aplica a la SUGESE las disposiciones que para efectos de control de riesgo institucional ha adoptado el CONASSIF.

1.1 Normativa aplicable

1. Ley N° 8292, Ley General de Control Interno.
2. Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización.
3. Directrices generales para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), D-3-2005-CO-DFOE.
4. "Sistema de Administración de Riesgos de las Superintendencias del Sistema Financiero", aprobado por el CONASSIF mediante artículo 8 de la sesión 579, de 25 de mayo de 2006¹

¹ Cambios a los apartados I y II del Sistema de Administración de Riesgos de las Superintendencias del Sistema Financiero en el artículo 5 del acta de la Sesión 694-2008 del 7 de enero de 2008. Artículo 12, inciso III del Acta de la Sesión 748-2008 del 3 de octubre de 2008 donde se aprueba una serie de modificaciones al documento titulado Sistema Específico de Valoración de Riesgos del Sistema Financiero (SEVRI) del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y de las superintendencias.

5. Metodología de administración de riesgos de SUGESE. (P SGC 05 Auditorías de Calidad y la instrucción de trabajo, IT SGC 05.1)

1.2 Evaluaciones de riesgos anteriores.

Dentro de esta responsabilidad la SUGESE ha realizado a la fecha cuatro evaluaciones de riesgo, la correspondiente al 2009 mientras estuvo como recargo de la SUPEN, y las de 2010, 2011 ya como ente independiente y la del 2012 objeto del presente informe.

Los principales resultados encontrados en las evaluaciones de 2009, 2010, 2011 fueron:

Riesgos asociados con	2009	2010	2011
Procesos	Se detectaron riesgos asociados a excesivas cargas de trabajo, necesidad de más personal y al archivo físico inadecuado para los requisitos de la institución.	Los riesgos detectados se relacionaron con la inexistencia de un Plan de Continuidad de Negocios, la necesidad de fortalecer los instrumentos de comunicación entre dependencias internas. Y el incumplimiento de plazos y ejecutoria de los proyectos estratégicos.	Si bien se mantiene un plan de trabajo en ejecución, al no haberse finalizado aún, se reportan nuevamente riesgos asociados a la ausencia de un plan de contingencia o de continuidad del negocio y las pruebas de la efectividad de dicho plan.
Personas	Los principales riesgos detectados se relacionan con el manejo de la información y el proceso de comunicación interna.	Se detectaron riesgos asociados a las cargas de trabajo.	No se detectaron riesgos significativos a nivel institucional
Legales	Los eventos de riesgo considerados con mayor probabilidad e impacto fueron: retrasos en la atención de trámites para los cuales existe un plazo establecido legal o reglamentariamente y generación de criterios o pronunciamientos legales internos incorrectos debido a lo nuevo de la normativa.	No se detectaron riesgos significativos a nivel institucional asociados a esta categoría.	No se detectaron riesgos significativos a nivel institucional
Eventos externos	Se detectaron riesgos asociados a problemas con la	No se detectaron riesgos significativos a nivel	Problemas en la calidad de

Riesgos asociados con	2009	2010	2011
	calidad de la información entregada por los supervisados y fallas en el edificio: problemas con los ascensores y condiciones inadecuadas de temperatura y humedad.	institucional asociados a esta categoría.	información entregada a SUGESE.
Estratégicos	Los principales riesgos detectados se relacionan con la percepción errónea de la sociedad sobre la función de la superintendencia y debilidades en el proceso de comunicación con el cliente.	No se detectaron riesgos significativos a nivel institucional asociados a esta categoría.	No se detectaron riesgos significativos a nivel institucional
Tecnología de Información para usuarios	No se detectaron riesgos significativos a nivel institucional asociados a esta categoría	No se detectaron riesgos significativos a nivel institucional asociados a esta categoría	Problemas de acceso y tramitología en el Sistema de Gestión Documental.

A partir de los hallazgos en la valoración de riesgo del 2009, 2010 y 2011 se establecieron planes de acción tendientes a controlar los riesgos detectados de los cuales has finalizadas las siguientes acciones:

- Definir políticas y procedimientos para el manejo de documentación.
- Establecer un sistema de gestión de la calidad. (Sobre el cual únicamente se está a la espera de la evaluación por parte del ente certificador de la documentación presentada para efectos de la certificación.)
- Adecuación de la infraestructura física.
- Realización un nuevo estudio de cargas de trabajo.

Continúan en ejecución acciones para:

- Adecuar la infraestructura tecnológica.
- Elaborar un Plan de Contingencia o Continuidad de Negocio.
- Atender el Cronograma disposiciones del Estudio Especial de la CGR.

Con respecto a este último punto, se incluyó en el plan de acción institucional derivado de la evaluación de riesgo, el cumplimiento del cronograma originado del Estudio Especial que la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la Republica realizó en CONASSIF, SUPEN y SUGESE, en el período comprendido entre el 19 de mayo y el 28 de octubre del 2010, cuyo objetivo general del estudio según lo describen en su informe

final² (Anexo No.2) fue, “Verificar si el CONASSIF, la SUPEN y la SUGESE, han cumplido eficaz, eficiente y oportunamente con las funciones legales y técnicas relacionadas con la regulación y supervisión del mercado de seguros.”²

El avance en el plan de trabajo establecido como resultado de las evaluaciones de riesgo anteriores se resume en el siguiente cuadro:

Plan de acción	Meta	Grado de Avance
1. Completar la documentación necesaria requerida por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).	Sentar la bases para proceder a iniciar el proceso de certificación ISO 9001-2008	<ul style="list-style-type: none"> El 17 y 18 de diciembre de 2012 el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) realizó la Auditoría de Certificación del SGC. A partir del informe de auditoría la SUGESE presentó la propuesta de acciones correctivas la cual está en evaluación del ente certificador.
2. Adecuación de infraestructura tecnológica.	Implementación de los proyectos tecnológicos Plataforma de Servicios de Seguros, Plataforma de Supervisión de Seguros, Servicios web para el Usuario.	<p>Plataforma de Servicios de Seguros.</p> <ul style="list-style-type: none"> Debido a que en setiembre de 2012 la empresa contratada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con cuyo aporte se financiaría la primera fase del proyecto, abandonó el proyecto aduciendo insuficiencia financiera, la Dirección de Servicios Tecnológicos (DST) y la Dirección de Gestión y Desarrollo (DGD) contrapartes técnicas de la SUGESE están redefiniendo la estrategia para

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

Plan de acción	Meta	Grado de Avance
		<p>continuar con la automatización de los procesos de la SUGESE.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La definición de la nueva estrategia de desarrollo implicará el replanteamiento del cronograma para la ejecución del proyecto. <p>Plataforma de Supervisión de Seguros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fueron definidos los modelos de información de la primera fase y comunicados a las entidades aseguradoras a través de los enlaces técnicos y de negocio. El envío de los primeros modelos mediante la herramienta informática está previsto para abril del presente año, y la finalización del proyecto según el cronograma actual es en diciembre de 2014. <p>Servicios Web para el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se continuó con el desarrollo de la parte transaccional de la página web (SUGESE en Línea) la cual se espera esté prestando los primeros servicios en el segundo semestre de 2013. • Los servicios a ofrecer están ligados al avance de los otros proyectos tecnológicos por lo que las facilidades estarán desarrolladas en su totalidad para el 2014.

Plan de acción	Meta	Grado de Avance
<p>3. Elaborar un Plan de Contingencia o Continuidad del Negocio.</p>	<p>Como producto de un ejercicio de la Organización definir las situaciones que pudieran poner en riesgo la continuidad del negocio y con base en ello elaborar un documento con el cual se definan las acciones a seguir ante la ocurrencia de dichas situaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Comité de Continuidad de Negocio (CCN) de la SUGESE levantó el perfil institucional a partir del cual se definirá la estrategia a seguir para atender los procesos críticos de la organización. • Se incluyó en la presupuesto del 2013 los recursos necesarios para contar con infraestructura en el sitio de contingencia del BCCR para atender, de acuerdo a la estrategia definida, los procesos críticos. • Se espera que para el segundo semestre 2013 se inicien las pruebas en el sitio de contingencia.
<p>4. Realizar un nuevo estudio de cargas de trabajo.</p>	<p>Evaluar la carga de trabajo considerando la totalidad de los procedimientos documentados, los proyectos de automatización de oficinas y el rediseño de la estructura organizacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Estudio sobre la organización institucional y las cargas de trabajo de la SUGESE fue realizado entre mayo y agosto de 2012 bajo el marco del convenio de cooperación técnica RG-T1698 firmado con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), por la empresa Ernst & Young. Los resultados de dicho estudio fueron presentados ante el CONASSIF mediante el artículo 12 del acta de la sesión 1006-2012 del 16 de octubre de 2012.
<p>5. Atender el Cronograma</p>	<p>Cumplir con la totalidad de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A la fecha de este

Plan de acción	Meta	Grado de Avance
disposición del Estudio Especial de la CGR. (Anexo No. 3)	los puntos incluidos en el cronograma.	<p>informe se ha logrado finalizar 28 de los 32 puntos incluidos en el cronograma, quedando por terminar aquellos que por su complejidad requieren de la participación de otras instituciones para su cumplimiento como son CONASSIF y otras Superintendencias. La cuatro actividades pendientes a la fecha de este informe son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Normativa sobre riesgo operativo</i>, incorporada en una proyecto de reforma general del Reglamento sobre Solvencia de Aseguradoras y Reaseguradoras de tal manera que se fija un requerimiento de capital por ese riesgo. El CONASSIF aprobó la consulta al medio de una reforma integral del Reglamento sobre la Solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, mediante artículo 8 del acta de la sesión 1000-2012 celebrada el 25 de setiembre del 2012, y se preparó la matriz de observaciones recibidas del medio. Se planea presentar una segunda versión del reglamento, para aprobación definitiva por parte del CONASSIF, la segunda semana de marzo de

Plan de acción	Meta	Grado de Avance
		<p>2013. De los temas incluidos en la reforma originalmente, dos serán consultados de nuevo por tener cambios significativos con respecto al proyecto enviado en setiembre del 2012, estos son: a) la calificación del Índice de Suficiencia de Capital y b) la medición del requerimiento por riesgo catastrófico.</p> <p>2. <i>Reglamento de Reclamaciones.</i> El Reglamento fue enviado a consulta del medio mediante el artículo 14 del acta de la sesión 1006-2012 del 16 de octubre 2012, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 221 del 15 de noviembre 2012. Actualmente se está terminando de responder la matriz de observaciones y preparando la versión final para ser remitida al Consejo en el mes de marzo de 2013.</p> <p>3. <i>Modificación al Reglamento de Suficiencia de Grupos y Conglomerados Financieros,</i> normativa que compete a todas las Superintendencias del Sector Financiero. La nueva versión del reglamento fue enviada a consulta mediante el artículo 11 del acta de la sesión 945-2011,</p>

Plan de acción	Meta	Grado de Avance
		<p>celebrada el 01 de noviembre de 2011, luego se preparó la matriz de observaciones y una nueva versión del reglamento para ser presentada al CONASSIF. De la revisión de las áreas legales de SUGESE y SUGEVAL surgieron diferencias de criterio en cuanto a las potestades para la supervisión de grupos y conglomerados financieros, en particular el artículo 19 de la versión originalmente propuesta. Se tiene una nueva propuesta del artículo 19 y se ha pedido al grupo de trabajo un pronunciamiento al respecto, con el fin de presentar la nueva versión del reglamento al Comité de Superintendentes para su revisión y observaciones y posterior envío al CONASSIF.</p> <p>4. <i>Procedimiento Desarrollo Mapas de Riesgo.</i> El proyecto contempla varias etapas, y uno de los entregables son los procedimientos para la implementación de los mapas de riesgos, los cuales serán parte del Manual de Supervisión. Para la elaboración del</p>

Plan de acción	Meta	Grado de Avance
		<p>Manual de Supervisión se contó con el acompañamiento de asesores chilenos en temas de Supervisión Basada en Riesgos (SBR). Durante una visita realizada en Octubre del 2012, asesoraron a la SUGESE en la aplicación preliminar de la matriz de riesgos en dos entidades aseguradoras. Adicionalmente, se recibió una capacitación de asesores canadienses, miembros de la Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) sobre el tratamiento integral de la Supervisión Basada en Riesgos hasta la determinación del riesgo inherente. Para agosto de 2013, como resultado del seguimiento a la capacitación de la OSFI, se espera contar las primeras versiones del instrumento para la medición del riesgo.</p>

El grado de avance permite concluir que las acciones *1. Completar la documentación necesaria requerida por el Sistema de Gestión de Calidad, y 4. Realizar un nuevo estudio de cargas de trabajo*, han sido concluidas en su totalidad quedando pendiente únicamente la propuesta sobre la Certificación por parte del ente certificador, y las acciones a tomar como producto del resultado del estudio de cargas de trabajo.

Específicamente en lo que se refiere al “Estudio sobre la organización institucional y cargas de trabajo de la Superintendencia General de Seguros (SUGESE)” las principales conclusiones y recomendaciones del estudio pueden resumirse en los siguientes puntos:

- a) La dotación de personal actual se considera suficiente para atender la carga de trabajo requerida para atender las tareas actuales y proyectos de la SUGESE.
- b) El desarrollo de los proyectos en marcha consumiría temporalmente recursos humanos. Sin embargo, una vez finalizados los proyectos dicho personal se liberaría pudiendo apoyar las necesidades de la institución.
- c) Se identificaron algunas actividades, y posiciones laborales, con una carga de trabajo mayor a lo recomendado. Sin embargo, se observa también otras posiciones con holgura de tiempo. Así las cosas, se recomienda un rediseño de procesos que permita redistribuir la carga de trabajo, mejorar y garantizar la calidad del servicio desde la base, ajustar procedimientos y acelerar la automatización de tareas.
- d) Una vez realizado este rediseño, se recomienda aplicar la Evaluación Integral de Desempeño, con el fin de desarrollar los planes de crecimiento del personal e incentivar la mejora continua. Se recomienda establecer indicadores de gestión y productividad en todas las áreas con el objetivo de mejorar el rendimiento general en la Superintendencia.

Por otra parte a pesar del avance significativo alcanzado en el plan de acción de *3. Elaborar un Plan de Contingencia o Continuidad de Negocio, 5. Atender el Cronograma disposición del Estudio Especial de la CGR*, no fue posible establecerlo en su totalidad ya sea porque la dinámica de la institución obligó a dar prioridad a otras actividades, porque el alcance que se desea dar al objetivo se modificó o porque en su finalización participan otros entes además de la SUGESE. En este sentido es necesario dar continuidad a dicho plan de acción, ya que como se podrá observar en los resultados de la Evaluación de Riesgo 2012, algunos de los factores de riesgo identificados en dicha evaluación, están asociados a algunos de estos temas pendientes de finalizar.

2. EVALUACIÓN DE RIESGO 2012.

La Superintendencia General de Seguros (SUGESE), realiza la evaluación de riesgos institucional según las directrices de su Sistema de Gestión de Calidad, específicamente en la política *PG SUGESE 10 Política de Valoración del Riesgo Institucional* y mediante la aplicación del procedimiento P SGC 05 Auditoría de Calidad vigente y documentos relacionados.

Como anexos de este informe se incluye, el glosario de términos publicado con las directrices de la Contraloría, el plan de evaluación de riesgos aprobado y aplicado para este año, así como los resultados de las evaluaciones.

2.1 METODOLOGÍA DE TRABAJO PARA LA EVALUACIÓN

La SUGESE realiza una evaluación de riesgos cada año, según lo dispuesto en el “Sistema de administración de riesgos de las superintendencias del Sistema Financiero” y la metodología establecida por la SUGESE. La valoración se hace a nivel de los procesos de la institución.

En la sesión de Comisión Gerencial de la SUGESE (CG-14-2012) realizada el 10 de setiembre de 2012, se aprobó el Plan de Evaluación de Riesgo 2012 así como el formulario a aplicar a los diferentes procesos a evaluar.

Como se indicó anteriormente la metodología de evaluación aprobada requirió realizar primeramente una evaluación de riesgo inherente para luego valorando los controles realizar la evaluación de riesgo residual.

En dicho Plan la SUGESE establece que para la evaluación de riesgos 2012 los procesos a evaluar son los siguientes:

- Normativa y Autorizaciones (Incluye el Proceso de Planificación y Desarrollo)
- Supervisión
- Asesoría Jurídica (Incluye el Proceso de Atención al Cliente)
- Comunicación y Servicios

Para cada proceso se evalúan riesgos relacionados con:

- Personas
- Procesos
- Tecnológico para usuarios
- Eventos externos
- Regulatorio o jurídico
- Estratégico

Los servicios de Tecnologías de la Información son suministrados a la SUGESE mediante un acuerdo de nivel de servicios por la División de Servicios Tecnológicos (DST) del Banco Central de Costa Rica. Coincidente con lo anterior la evaluación de riesgo de dicho proceso corresponde al Banco Central, al que se le solicita anualmente un informe del resultado de dicha evaluación con el fin de incorporar sus observaciones en el informe final a remitir al CONASSIF y evaluar cualquier aspecto a considerar en el acuerdo de nivel de servicio citado.

El proceso de evaluación de las actividades involucradas fue coordinado por el Comité de evaluación de riesgos institucionales. Las actividades incluyeron:

- **Identificación:** los riesgos que enfrenta la SUGESE están identificados en el formulario "Evaluación de riesgos" (F SGC 05.1.1), detallados de acuerdo a la categoría de riesgos, que considera eventos relacionados con personas, con procesos, con tecnología de la información, los legales, los correspondientes a eventos externos y los estratégicos. El cuestionario fue revisado, actualizado y aprobado por la Comisión Gerencial previo a la aplicación.
- **Análisis de riesgos:** los riesgos son analizados en función de su impacto sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales o la posibilidad de generar una pérdida monetaria o material. Cada evento de riesgo fue analizado desde dos perspectivas: la probabilidad de ocurrencia y el impacto para la institución de su manifestación.
- La metodología define una escala de 1 a 3 para el plano probabilidad de ocurrencia y severidad del evento. Para probabilidad: un 1 es "poco probable", un 2 "probable" y un 3

“muy probable”; en el caso de la dimensión de severidad, un 1 significa “impacto bajo”, 2 “impacto medio” y 3 “impacto alto”.

- Los rangos para catalogar un evento como “poco probable”, “probable” o “muy probable” se dividen por partes iguales entre el segmento de posibilidades 1 a 3. Lo anterior permite resultados de los eventos de riesgo por tipo, para las dos dimensiones descritas anteriormente, cuya valoración es resumida de la siguiente forma:

ESCALA PARA RESUMIR RESULTADOS DE EVALUACIÓN

	Promedio de los eventos de riesgo		
	De 1 a 1,66	De 1,67 a 2,33	De 2,34 a 3
PROBABILIDAD	Poco probable	Probable	Muy probable
IMPACTO	Impacto bajo	Impacto medio	Impacto alto

- **Evaluación:** Se aplica el formulario F SGC 05.1.1 a efecto de generar un resumen de análisis el mapa de riesgos inherentes y residuales para cada proceso. La evaluación se aplicó a dos personas por proceso, todas entrevistadas al mismo tiempo. Posteriormente, los resultados fueron validados por cada encargado de proceso.

De acuerdo con las normas establecidas para la administración de riesgos, los resultados de la evaluación deben indicar aquellos riesgos denominados *no aceptables (riesgo crítico / rojo)*. Dichos riesgos deben ser atendidos de forma prioritaria. Además de los anteriores, los riesgos que tengan un impacto *medio o alto* y una probabilidad de ocurrencia *media o alta* deben ser atendidos con medidas de control de mediano plazo (*riesgo medio / amarillo*).

CUADRO 1: MAPA DE RIESGOS

Impacto	Alto	Medio	Critico	Critico
	Medio	Normal	Medio	Critico
	Bajo	Normal	Normal	Medio
		Bajo	Medio	Alto
		Probabilidad de Ocurrencia		

Para atender las actividades anteriores se capacitó a los integrantes del Comité de evaluación de riesgos, luego fue capacitado el personal que iba a participar en las entrevistas.

En la metodología aprobada mediante el Plan de evaluación de riesgos 2012, el encargado de cada proceso autoevaluó su proceso mediante la aplicación del formulario F SGC 05.1.1 Evaluación de Riesgo. Una vez concluida la autoevaluación, los miembros del Comité de Valoración de Riesgos asignados a cada proceso, procedieron a revisar la información consignada en el formulario, solicitando las aclaraciones que consideraron necesarias al encargado de proceso respectivo. Una vez valorada la información, los miembros del Comité de Valoración de Riesgos asignados a cada proceso elaboraron un informe en el cual se incluyan los mapas de riesgo inherente y de riesgo residual, los eventos de riesgo que hallan sido catalogados como inaceptables así como una valoración de la efectividad de las medidas de control. Dicho informe fue presentado al encargado de proceso respectivo para su validación. Una vez validados los informes se entregaron en forma digital al Coordinador del Comité de Valoración de Riesgos a partir de los cuales se elaboró el informe para la Comisión Gerencial.

El “Plan de evaluación de riesgos 2012” (Anexo No.4) fue aprobado por la Comisión Gerencial, el 10 de setiembre del 2012, siendo comunicado el día 17 de setiembre siguiente.

3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

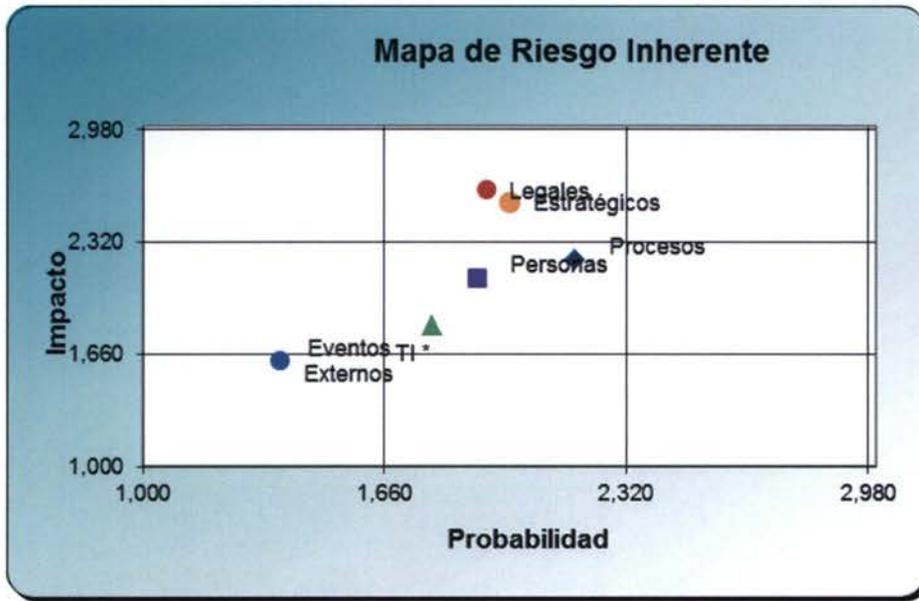
Esta sección resume los resultados globales de la evaluación de riesgos y analiza también los riesgos considerados como *no aceptables*. Las evaluaciones completas para cada proceso se adjuntan en el (Anexo No.5).

3.1 *Evaluación de Riesgo Inherente.*

La evaluación del riesgo inherente, entendiéndose el riesgo inherente como el resultante de evaluar los factores de riesgo sin la aplicación de medidas de control, generaron los siguientes mapas de riesgo.

Procesos de Normativa y Autorizaciones.

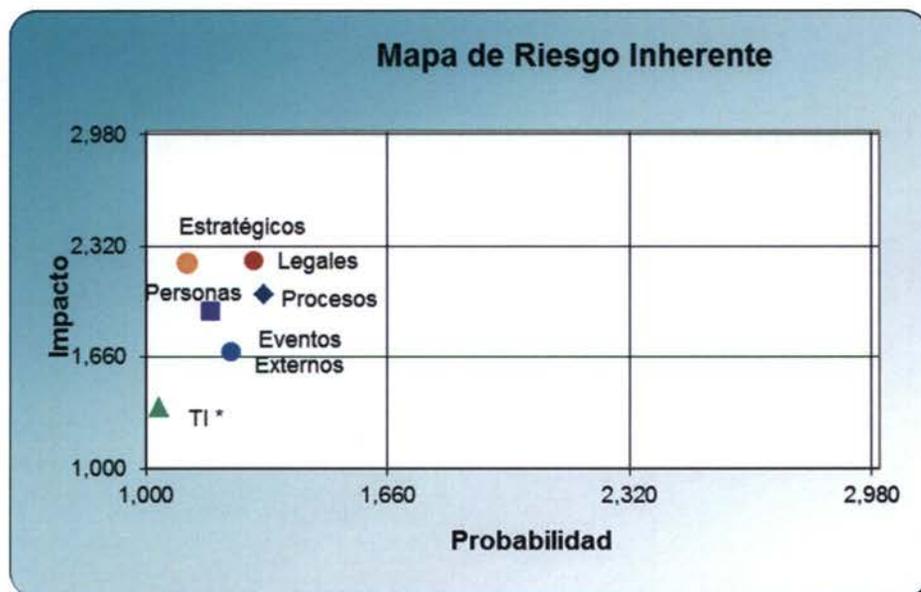
CUADRO 2: MAPA DE RIESGOS INHERENTE NORMATIVA Y AUTORIZACIONES.



La evaluación de los factores de riesgo sin la aplicación de medidas de control para los procesos de Normativa y Autorizaciones, ubican el riesgo inherente promedio de los factores de riesgo relacionados con los riesgos legales y los riesgos estratégicos se ubica en la zona crítica del mapa, mientras que el promedio de los factores de riesgo relacionados con los riesgos de procesos, riesgos de personas y riesgos de TI para usuarios se ubican en la zona media del mapa de riesgos. El riesgo inherente promedio asociado a riesgos de personas se ubica en la zona de riesgo normal del mapa.

Procesos de Asesoría Jurídica.

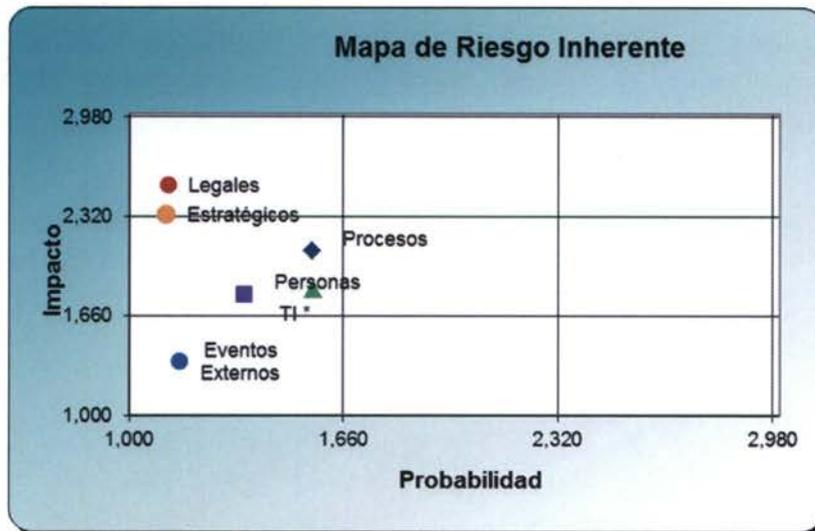
CUADRO 3: MAPA DE RIESGOS INHERENTE.



El promedio de los factores de riesgo para todas las categorías se ubica en la zona de riesgo normal del mapa de riesgo. No obstante las categorías de riesgos asociadas a estratégicos y legales tienen tendencia hacia la zona media de mapa.

Proceso de Supervisión.

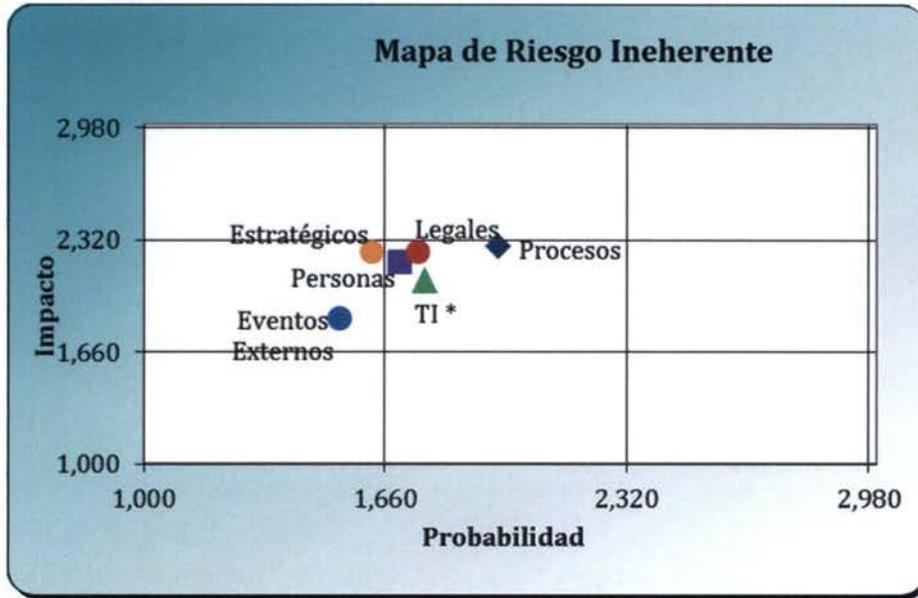
CUADRO 4: MAPA DE RIESGOS INHERENTE.



Para este proceso el riesgo inherente promedio de los factores de riesgo asociados a riesgos legales y riesgos estratégicos se ubican en el área media del mapa de riesgos, mientras que el riesgo inherente promedio de los factores de riesgo asociados a procesos, personas, TI para usuarios y eventos externos se ubica en la zona normal del mapa de riesgos.

Procesos de Comunicación y Servicios.

CUADRO 5: MAPA DE RIESGOS INHERENTE.



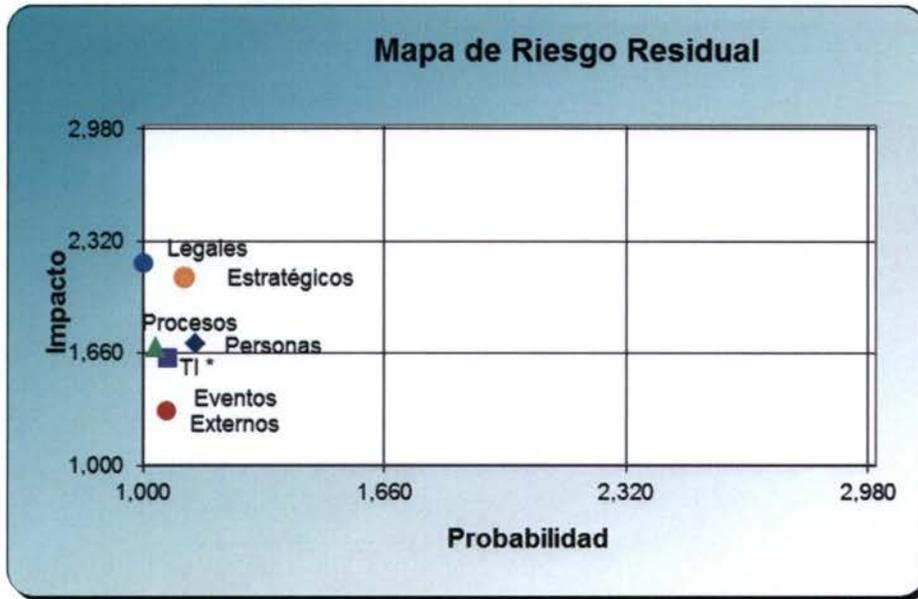
El riesgo inherente promedio asociado a riesgos legales, de procesos, de personas y tecnología de información para usuarios se ubican en la zona media del mapa de riesgos, mientras de los asociados a riesgos estratégicos y de eventos externos se ubican en la zona de riesgo normal del mapa de riesgos.

3.2 Evaluación de Riesgo Residual.

La aplicación de la evaluación de riesgos considerando las medidas de control vigente generó los siguientes mapas de riesgos residuales:

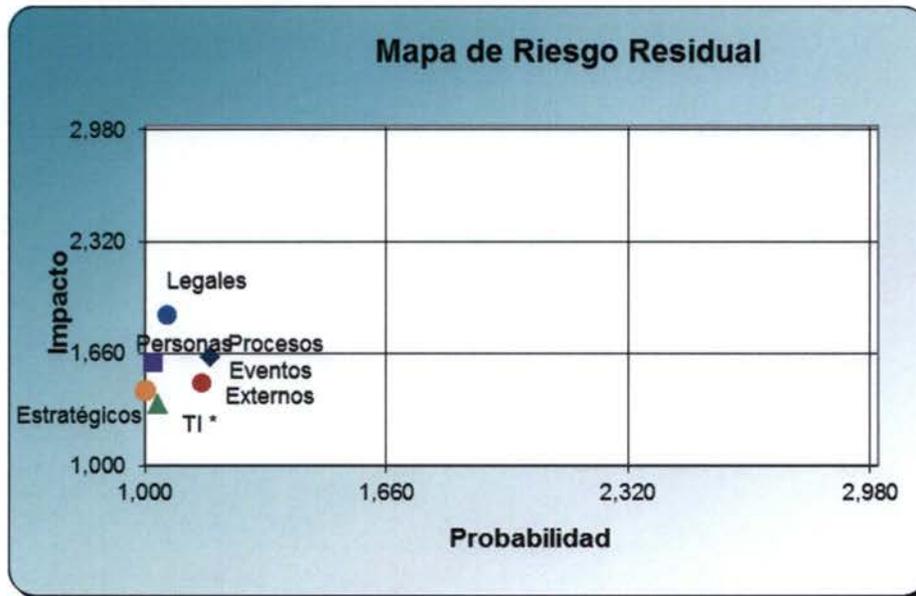
Procesos de Normativa y Autorizaciones.

CUADRO 6: MAPA DE RIESGOS RESIDUAL.



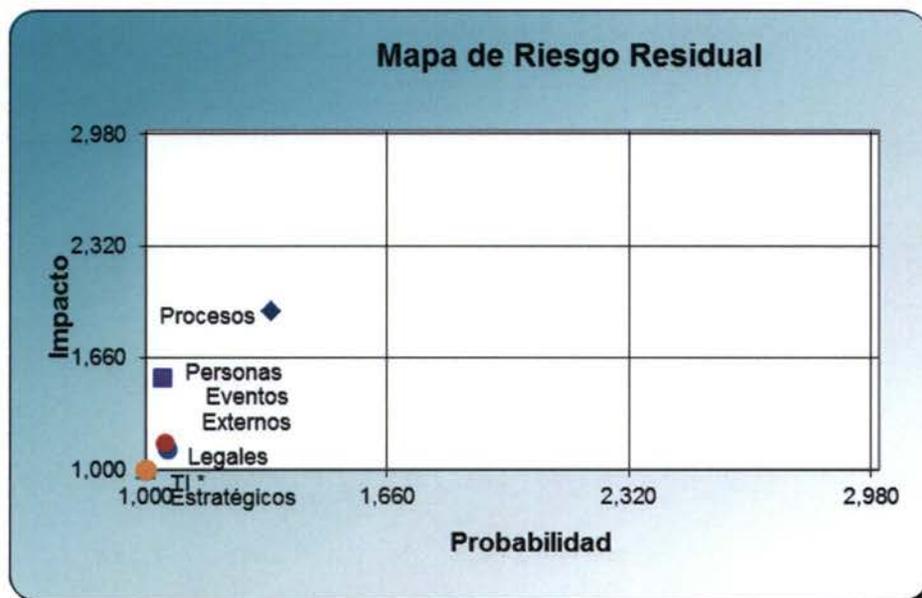
Procesos de Asesoría Jurídica.

CUADRO 7: MAPA DE RIESGOS RESIDUAL.



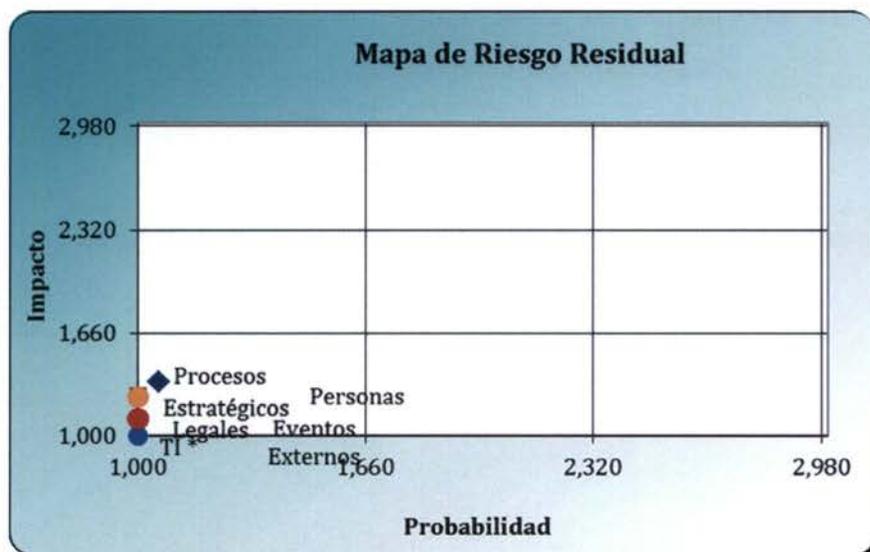
Proceso de Supervisión.

CUADRO 8: MAPA DE RIESGOS RESIDUAL.



Procesos de Comunicación y Servicios.

CUADRO 9: MAPA DE RIESGOS RESIDUAL.



En cuanto a las medidas de control vigentes, estas se pueden agrupar en cinco categorías:

1.- Operación bajo un Sistema de Gestión de Calidad, totalmente documentado, con punto de control establecidos y evaluado periódicamente por auditorías internas y externas.

- Políticas institucionales.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo.
- Ejercicio de planeamiento estratégico.
- Elaboración, ejecución y control de presupuesto.
- Ejercicios de revisión por la Dirección.

2.- Medidas derivadas de la relación como Órgano de Desconcentración Máxima (ODM) del Banco Central de Costa Rica.

- Código de Ética
- Reglamento Autónomo de Servicio
- Reclutamiento y Contratación de Personal.
- Proveeduría.

3.- Marco legal y normativo actualizado.

- Marco normativo y reglamentario vigente.
- Potestad sancionatoria.
- Respaldo y controles ejercidos por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF)

4.- Plataforma tecnológica del BCCR

- Acuerdos de nivel de servicios.
- Plataforma tecnológica robusta y moderna.

5.- Infraestructura adecuada.

- Instalaciones modernas con todos los servicios.

Como se desprende de los mapas de riesgo residual, la valoración de las medidas de control vigentes y su efectividad en controlar el riesgo inherente identificado, así como la confianza que se tiene en las medidas de control hacen ubicar los promedios de riesgo residual para todos las dependencias y por ende para la SUGESE en la zona normal del mapa de riesgos.

3.3 Resumen de Resultados.

La evaluación de riesgos inherente, así como la valoración del impacto de las medidas de control vigentes para los procesos de la SUGESE revelan una calificación de riesgo global normal para todas las categorías de riesgo evaluadas. No obstante lo anterior, el ejercicio de valoración de riesgos permitió identificar factores de riesgo “no aceptables” para los procesos evaluados, para los cuales si bien las medidas de control están en desarrollo, estas aun no han sido implementadas en su totalidad.

Para la identificación de dichos factores de riesgo, se revisaron entre las categorías cuáles eventos de riesgo habían sido catalogados con mayor probabilidad e impacto.

A manera de resumen, se puede indicar que:

- Para los riesgos relacionados con **personas, legal, tecnológico para usuarios, externos y estratégicos**, mostraron como resultado global niveles de riesgo normales. No se encontró coincidencia al buscar factores de riesgo comunes entre los diferentes procesos, que merezcan un plan de acción institucional.
- En la categoría de **procesos**:
 - i. Ausencia de un plan de contingencia o de continuidad del negocio y las pruebas de la efectividad de dicho plan, factor de riesgo ya identificado en la evaluación de riesgo 2010 y hay ejecución un plan de trabajo al respecto.

En conclusión, se considera que no hay elementos de riesgo nuevos que requieran de planes de acción diferentes a los propuestos y que están en ejecución.

En lo que se refiere a la evaluación de riesgo del proceso de Tecnología de la Información debe tenerse presente que los servicios señalados los provee el BCCR con el cual se tienen firmados acuerdos de nivel de servicios. En este caso, según lo señala la metodología, se solicitó a la Gerencia General del BCCR el informe del resultado de las evaluaciones de riesgo más recientes efectuadas sobre los procesos de TI que dan servicio a la SUGESE.

Mediante el oficio SGE-042-2013 del 6 de marzo de 2013, la gerencia del BCCR remitió el informe de la evaluación de riesgos asociados a los procesos de TI involucrados en la prestación de servicios que realiza el BCCR a la SUGESE, realizada en los meses diciembre 2012, enero y febrero del presente año (Anexo No.6). Como conclusión el informe indica que:

“Los resultados obtenidos reflejan que el nivel de riesgo está cubierto dentro de la escala de valores correspondiente a los parámetros de aceptabilidad establecidos por el Banco.

Los servicios ofrecidos a la SUGESE por el Banco Central de Costa Rica asociados a la División de Servicios Tecnológicos son los siguientes:

- *Correo Electrónico*
- *Internet*
- *Intranet*
- *Sitio Web*
- *Telefonía*

Cada uno de ellos fue valuado considerando los diferentes componentes tecnológicos que integran la plataforma sobre la cual se brinda el servicio a saber, servidores, redes de comunicación y repositorios de almacenamiento, así como los procesos que la División de Servicios Tecnológicos ejecuta para mantener el servicio operando adecuadamente y entre los cuales se encuentra la Gestión de Cambios a la Infraestructura de TI, la Gestión de Liberaciones, Implementación, Mantenimiento, Modelado del Negocio, Requerimientos y Soporte Técnico.

En todos los casos el valor de riesgo residual quedó dentro de los valores aceptados por el Banco, ubicándose en los niveles Bajo y Muy Bajo.”

4. PLAN DE TRABAJO

4.1 Planes de Acción Institucionales para la atención de los resultados de la Evaluación de Riesgo Institucional.

Plan de acción	Responsable	Plazo	Meta
1. Adecuación de infraestructura tecnológica.	Despacho	Proyecto en etapas fecha prevista de finalización 2014	Finalizar los siguiente proyectos tecnológicos: <ul style="list-style-type: none"> • Automatización de los procesos de la SUGESE. • Plataforma de Servicios de Seguros, Plataforma de Supervisión de Seguros. • Servicios web para el Usuario.
2. Elaborar un Plan de Contingencia o Continuidad del Negocio.	Guido Cordero Despacho	Marzo 2014	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un plan de continuidad de negocio debidamente documentado y probado.
3. Atender el Cronograma disposición del Estudio Especial de la CGR	Despacho	Agosto 2013	Aprobación de: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Normativa sobre riesgo operativo.</i> • <i>Reglamento de Reclamaciones.</i> • <i>Modificación al Reglamento de Suficiencia de Grupos y Conglomerados.</i> • <i>Procedimiento Desarrollo Mapas de Riesgo.</i>

ANEXOS

Anexo No.1

GLOSARIO

Conceptos utilizados. Para los efectos de las presentes directrices, se aplicarán las siguientes definiciones:³

Administración de riesgos. Cuarta actividad del proceso de **valoración del riesgo** que consiste en la identificación, evaluación, selección y ejecución de **medidas para la administración** de riesgos. *(En normativas técnicas esta actividad también se denomina "tratamiento de riesgos").*

Actividades de control. Políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, por los jefes y los titulares subordinados para la consecución de los objetivos, incluyendo específicamente aquellas referentes al establecimiento y operación de las **medidas para la administración de riesgos** de la institución.

Análisis de riesgos. Segunda actividad del proceso de **valoración del riesgo** que consiste en la determinación del **nivel de riesgo** a partir de la **probabilidad** y la consecuencia de los **eventos** identificados.

Análisis cualitativo. Descripción de la **magnitud** de las **consecuencias** potenciales, la **probabilidad** de que esas **consecuencias** ocurran y el **nivel de riesgo asociado**.

Análisis cuantitativo. Estimación de la **magnitud** de las **consecuencias** potenciales, de la **probabilidad** de que esas **consecuencias** ocurran y del **nivel de riesgo** asociado.

Atender riesgos. Opción para administrar riesgos, que consiste en actuar ante las **consecuencias** de un **evento**, una vez que éste ocurra.

Comunicación de riesgos. Actividad permanente del proceso de **valoración del riesgo** que consiste en la preparación, la distribución y la actualización de información oportuna sobre los **riesgos** a los **sujetos interesados**.

Consecuencia. Conjunto de efectos derivados de la ocurrencia de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente, sean pérdidas, perjuicios, desventajas o ganancias.

Documentación de riesgos. Actividad permanente del proceso de **valoración del riesgo** que consiste en el registro y la sistematización de información asociada con los **riesgos**.

Estructura de riesgos. Clases o categorías en que se agrupan los **riesgos** en la **institución**, las cuales pueden definirse según causa de **riesgo**, área de impacto, magnitud del riesgo u otra variable.

Evaluación de riesgos. Tercera actividad del proceso de **valoración del riesgo** que consiste en la determinación de las prioridades para la **administración de riesgos**.

Evento. Incidente o situación que podría ocurrir en un lugar específico en un intervalo de tiempo particular.

Factor de riesgo. Manifestación, característica o variable mensurable u observable que indica la presencia de un **riesgo**, lo provoca o modifica su nivel.

Identificación de riesgos. Primera actividad del proceso de **valoración del riesgo** que consiste en la determinación y la descripción de los **eventos** de índole interno y externo que pueden afectar de manera significativa el cumplimiento de los objetivos fijados.

³ Tomado de las Directrices generales para el establecimiento y funcionamiento del sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI), D-3-2005-CO-DFOE. Contraloría General de la República.

Institución. Entidad u órgano integrante de la Administración Pública.

Magnitud. Medida, cuantitativa o cualitativa, de la **consecuencia** de un **riesgo**.

Medida para la administración de riesgos. Disposición razonada definida por la **institución** previa a la ocurrencia de un evento para **modificar, transferir, prevenir, atender o retener riesgos**.

Modificar riesgos. Opción para administrar riesgos que consiste en afectar los **factores de riesgo** asociados a la **probabilidad** y/o la **consecuencia** de un evento, previo a que éste ocurra.

Nivel de riesgo. Grado de exposición al riesgo que se determina a partir del análisis de la **probabilidad** de ocurrencia del **evento** y de la **magnitud** de su consecuencia potencial sobre el cumplimiento de los objetivos fijados, permite establecer la importancia relativa del riesgo.

Nivel de riesgo aceptable. **Nivel de riesgo** que la institución está dispuesta y en capacidad de retener para cumplir con sus objetivos, sin incurrir en costos ni efectos adversos excesivos en relación con sus beneficios esperados o ser incompatible con las expectativas de los **sujetos interesados**.

Parámetros de aceptabilidad de riesgos. Criterios que permiten determinar si un nivel de riesgo específico se ubica dentro de la categoría de nivel de riesgo aceptable.

Población objetivo. Grupo humano que se pretende atender con la acción institucional.

Política de valoración del riesgo institucional. Declaración emitida por el jerarca de la institución que orienta el accionar institucional en relación con la **valoración del riesgo**.

Prevenir riesgos. Opción de administración de riesgos que consiste en no llevar a cabo el proyecto, función o actividad o su modificación para que logre su objetivo sin verse afectado por el riesgo.

Probabilidad. Medida o descripción de la posibilidad de ocurrencia de un evento.

Retener riesgos. Opción de administración de riesgos que consiste en no aplicar los otros tipos de medidas (atención, modificación, prevención o transferencia) y estar en disposición de enfrentar las eventuales consecuencias.

Revisión de riesgos. Quinta actividad del proceso de **valoración del riesgo** que consiste en el seguimiento de los **riesgos** y de la eficacia y eficiencia de las **medidas para la administración de riesgos** ejecutadas.

Riesgo. **Probabilidad** de que ocurran **eventos** que tendrían **consecuencias** sobre el cumplimiento de los objetivos fijados.

Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI). Conjunto organizado de elementos que interaccionan para la **identificación, análisis, evaluación, administración, revisión, documentación y comunicación** de los **riesgos** institucionales.

Sujetos interesados. Personas físicas o jurídicas, internas y externas a la institución, que pueden afectar o ser afectadas directamente por las decisiones y acciones institucionales.

Transferir riesgos. Opción de administración de riesgos, que consiste en que un tercero soporte o comparta, parcial o totalmente, la responsabilidad y/o las **consecuencias** potenciales de un **evento**.

Valoración del riesgo. Identificación, análisis, evaluación, administración y revisión de los riesgos institucionales, tanto de fuentes internas como externas, relevantes para la consecución de los objetivos. (En normativas técnicas este proceso también se denomina "**gestión de riesgos**").

Anexo No. 2

INFORME SOBRE EL RESULTADO DEL ESTUDIO ESPECIAL REALIZADO EN EL CONASSIF, LA SUPEN Y LA SUGESE SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES LEGALES Y TÉCNICAS RELACIONADAS CON LA REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL MERCADO DE SEGUROS.

4818-2010 (Informe
Estudio Contraloría G)

Anexo No. 3

CRONOGRAMA ENVIADO A LA CGR SEGÚN LAS DISPOSICIONES RESULTADO DEL ESTUDIO ESPECIAL REALIZADO EN EL CONASSIF, LA SUPEN, Y LA SUGESE

Cronograma CGR
(14-01-2011).docx

Anexo No. 4

PLAN DE EVALUACIÓN DE RIESGOS DE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS PARA EL 2012

Plan Evaluación
Riesgos 2012.docx

Anexo No. 5

RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES DE CADA PROCESO

F SGC 05 1 1
Valoración de Riesgo

Anexo No. 6

INFORME DE LA DGD DEL BCCR SOBRE LA EVALUACIÓN DE RIESGO INSTITUCIONAL PARA EL PROCESO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

SGE-042-2013
(Valoración de riesgo: