

Informe Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas N° 9398

Superintendencia General de Entidades Financieras

Período 2018

Nombre del Jerarca:

Bernardo Alfaro Araya

Superintendente General de Entidades financieras

Contenido

I. MARCO FILOSÓFICO	4
II. RECURSOS INSTITUCIONALES	5
III. ORGANIZACIÓN	13
IV. COMPROMISOS	25
V. METAS TRAZADAS	29
VI. ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA.....	37
VIII. LIMITACIONES U OBSTÁCULOS ENCONTRADOS	45
IX. RETOS, OBJETIVOS E INVERSIONES.....	49

PRESENTACIÓN

Como parte de la obligación constitucional que tienen las instituciones públicas de rendir cuentas por su labor y en aras de que ese ejercicio contribuya al mejoramiento continuo en la calidad del accionar estatal, se rinde este Informe, el cual contiene información agregada sobre el objetivo de la Institución, recursos utilizados, limitaciones y retos estratégicos, entre otros, para el período 2018, en atención al oficio referencia DM-0196-2019, del Ministerio de Hacienda, de fecha 18 de febrero de 2019.

Asimismo, conforme lo requiere el artículo 2 de la Ley 9398, este informe se remitirá a la Asamblea Legislativa de la República para lo que corresponda y con el fin de garantizar su máxima divulgación, se mantendrá copia a disposición del público en la página web de la Institución.

I. MARCO FILOSÓFICO

Objetivos legales

Según lo establece el Artículo 119 de la Ley 7558 “*Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica*”, la Superintendencia tiene el propósito de velar por la estabilidad, la solidez y el eficiente funcionamiento del Sistema Financiero Nacional, ejerciendo sus actividades de supervisión y fiscalización sobre todas las entidades que lleven a cabo intermediación financiera, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias, velando por que cumplan los preceptos que les sean aplicables.

Asimismo, Ley N° 7786 y sus reformas, “*Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo*”, establece que las personas que realicen alguna de las actividades descritas en el Artículo 15 y 15 bis de esa Ley deberán inscribirse ante la SUGEF y someterse a la supervisión de ésta, respecto de la materia de legitimación de capitales y el financiamiento de actividades terroristas u organizaciones terroristas.

Servicios brindados

Los productos de la acción institucional son aquellos derivados de la labor de supervisión, fiscalización y regulación de las entidades y sujetos bajo la supervisión de SUGEF, así como el suministro de información para partes interesadas de la Institución.

Misión y Visión de SUGEF

Misión

“Contribuir con la estabilidad y fortaleza del sistema financiero para preservar la confianza de la sociedad, aplicando las potestades de supervisión y fiscalización asignadas por el ordenamiento jurídico”.

Visión

“Ser un supervisor reconocido por su trabajo con excelencia, ética y transparencia, para responder a las necesidades de la sociedad en su ámbito de competencia”.

II. RECURSOS INSTITUCIONALES

a. Recursos humanos, materiales y financieros

Para la ejecución de las funciones, la SUGEF tiene asignadas un total de 233 plazas, las cuales están distribuidas, de acuerdo con el organigrama, en el Despacho del Superintendente, las direcciones generales, los departamentos y las áreas funcionales, y cuyos objetivos generales se describen en el siguiente apartado.

Aproximadamente el 85% del personal de la SUGEF es profesional, cuenta con capacitación especializada y según el corte del 31 de diciembre de 2018, destina el 60% del presupuesto al rubro de remuneraciones. La SUGEF no cuenta con edificio propio, por lo cual debe destinar recursos para el alquiler de oficinas, las cuales se encuentran ubicadas en San José, Pozos de Santa Ana, Paseo Lindora, complejo de oficinas Forum 2. El presupuesto se elabora para que puedan ser cubiertos los gastos requeridos para el normal funcionamiento de la Institución.

Al 31 de diciembre de 2018, la SUGEF tenía bajo la responsabilidad la supervisión y fiscalización de 47 entidades financieras, 20 grupos y conglomerados financieros, 2 entidades autorizadas para operar en el mercado de derivados cambiarios, así como 54 personas jurídicas y físicas inscritas ante la Superintendencia, al amparo del Artículo 15 de la Ley 8204, *“Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado y actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo”*.

El siguiente cuadro muestra en términos generales el presupuesto, con su respectiva ejecución, para el período 2018:

Ejecución presupuestaria 2018 (en colones)

Partida presupuestaria	Presupuesto 2018	Liquidación 2018	Porcentaje de Ejecución
Remuneraciones	7 599 762 543,54	6 604 459 266,47	86,90%
Servicios	4 649 018 564,82	3 621 671 449,25	77,90%
Materiales y suministros	21 168 050,00	9 001 535,73	42,52%
Bienes duraderos	19 375 175,00	10 602 231,31	54,72%
Transferencias corrientes	290 881 720,00	241 002 772,47	82,85%
Cuentas Especiales	155 999 003,92	0,00	0,00%
Total	12 736 205 057,28	10 486 737 255,23	82,34%

Estados financieros

No aplica, por cuanto la SUGEF es un Órgano de Desconcentración Máxima adscrito al Banco Central de Costa Rica, por lo cual este Órgano de supervisión no prepara estados financieros de forma directa.

b. Resultados de la evaluación del control interno institucional

Autoevaluación del control interno

En cumplimiento de lo que establece la Ley 8292, “*Ley General de Control Interno*” y lo que requiere el Sistema de Gestión de la Calidad, certificado con la Norma ISO 9001:2015, la SUGEF evaluó el Sistema de Control Interno Institucional, considerando los siguientes componentes:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Comunicación e Información
- Seguimiento y Monitoreo

La evaluación se realizó de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-IN-010 “*Autoevaluación del sistema de control interno institucional*” y se identificaron las siguientes oportunidades de mejora, las cuales se trabajarán en acciones para abordar en el período 2019.

Componente evaluado		# de ítem	Detalle del ítem evaluado
Ambiente de Control	Estructura organizacional	7	¿La estructura organizativa de SUGEF es funcional? (funciona bien y está de acuerdo con los requerimientos del nivel de desempeño deseado)
Actividades de control	Controles en los sistemas de información computadorizados y para el procesamiento de datos	30	¿Existen acuerdos de servicio firmados y vigentes para los servicios de TI que brinda la División de Servicios Tecnológicos del BCCR, a la SUGEF?
Comunicación e Información	Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales	42	¿Los desarrollos tecnológicos tienen una priorización que considera y atiende las necesidades de todos los procesos, a través del tiempo?

Es importante mencionar que el Plan Estratégico Institucional de la SUGEF para el quinquenio 2002-2006, instauró un programa de mejoramiento continuo para desarrollar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad, referido a la norma internacional de calidad ISO-9001. Esa decisión estratégica y de alta prioridad para la SUGEF, se adoptó con el fin de mejorar continuamente la capacidad de satisfacer consistentemente las necesidades de la sociedad costarricense (parte interesada en los servicios), los requisitos normativos y legales del Sistema SUGEF, los de organismos internacionales y los requisitos técnicos de la propia Organización.

En línea con lo anterior, la SUGEF mantiene en operación un Sistema de Gestión de la Calidad robusto y maduro, el cual entre otros, requiere a las instancias ajustar los instrumentos de trabajo cada vez que se determinen cambios en los procesos o funciones, de ahí que las oportunidades de mejora en evaluaciones de control son mínimas.

Evaluación del control interno por medio la Auditoría Interna del CONASSIF

Seguidamente se detallan los temas evaluados por la Auditoría Interna del CONASSIF en el año 2018. Asimismo, una estadística sobre el estado de la atención de las recomendaciones, al 31 de diciembre de 2018:

Informe	Tema evaluado
AI-CNS-0022-2018	Gestión de las actividades de supervisión extra situ.
AI-CNS-0025-2018	Estudio cobro del 20% a regulados SUGEF.
AI-CNS-0030-2018	Estudio proceso de Normativa.
AI-CNS-0036-2018	Autoevaluación de control Interno.
AI-CNS-0092-2018	Proceso de ejecución presupuestaria de la Superintendencia General de Entidades Financieras para el período 2016.
AI-CNS-0134-2018	Proceso de Normativa 2016-2017 primera parte.
AI-CNS-0198-2018	Proceso de supervisión in situ.
AI-CNS-0260-2018	Proceso de supervisión in situ – segundo informe.
AI-CNS-0250-2018	Borrador de Informe Atención Soluciones Tecnológicas- SUGEF.

Estadísticas sobre la atención de las recomendaciones

Condición	Cantidad	% de representación
Desestimada por la Auditoría Interna CONASSIF	3	0,52%
En desarrollo ¹	64	11,11%
Finalizadas	509	88,37%
Total de recomendaciones	576	100%

¹ Algunas de estas recomendaciones para efectos de SUGEF se consideran finalizadas, sin embargo, está pendiente que la Auditoría Interna valide ese estado.



Evaluación del Índice de Gestión Institucional

La Contraloría General de República, mediante oficio referencia DFOE-ST-0149, de fecha 19 de diciembre de 2018, solicitó elaborar el Índice de Gestión Institucional, correspondiente al año 2018 (IGI-2018).

Al respecto, mediante oficio SGF 0469-2019, de fecha 11 de febrero de 2019, se comunicó que producto de la aplicación del cuestionario, se obtuvo una calificación de un 96,1%. Dicho resultado está pendiente de validación por parte de esa Contraloría.

c. Usuarios o beneficiarios de los servicios prestados

Los clientes, usuarios o beneficiarios de los servicios prestados por SUGEF son numerosos y muy diversos, sin embargo, se tienen identificadas las siguientes partes interesadas (clientes, usuarios o beneficiarios) del Sistema SUGEF:

Stakeholders claves (partes interesadas claves)

Supervisados	Corporación BCCR	Organismos Internacionales	Gremios	Entidades Públicas	Otros	Público General
Bancos Privados	BCCR	FMI	ABC	Hacienda	Universidades	Ahorrantes
Banco Públicos	CONASSIF	BID	FEDEAC	Infocoop	Consultoras internacionales	Inversionistas
Cooperativas	Auditoría Interna	AFI	Cámara de Bancos	Asamblea Legislativa	Audidores externos	Deudores
Financieras	Colaboradores Internos	ASBA	Asoc. de Consumidores	Poder Judicial	Prensa	Extranjeros visitantes
Mutuales	Otras Superintendencias	CCSBSO.	Colegios Profesionales	Defensoría de los Habitantes	Proveedores	Ciudadanos
Otras entidades por leyes especiales	Sindicato	OCDE	Cámaras Empresariales	PROHAB	Empresas calificadoras	
Artículo 15	Otros procesos de la SUGEF (cliente interno)	Tesoro de Estados Unidos		Ministerio de Trabajo	Certificadoras de calidad	

Supervisados	Corporación BCCR	Organismos Internacionales	Gremios	Entidades Públicas	Otros	Público General
Casas de cambio	Junta de Líderes	DEA		MIDEPLAN	Operadores al margen	
Grupos y Conglomerados	COSEPRO	Supervisores Internacionales		Consejo de Gobierno		
		FED		Min. Econ. Ind y Com.		
		GAFI		Ministerio Público		
		GAFILAT		Contral. Gral. Rep.		
				Trib. Sup. Elec.		
				Gobierno Locales		
				Comisión Nal. de Emer.		
				Min. Educ. Púb.		
				Registro Nacional		
				Migración y Ext.		
				Procur. Gral. Rep.		
				Sis. Ban. Des.		
				CONAPE		

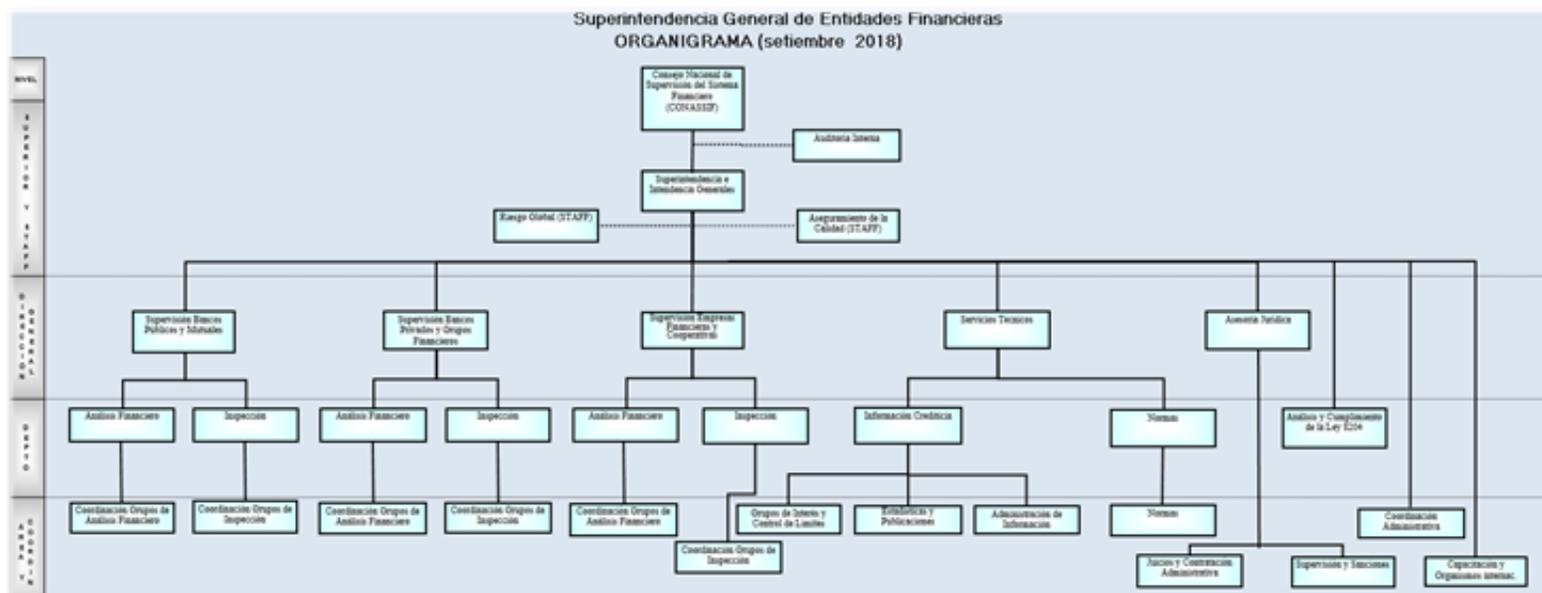
Supervisados	Corporación BCCR	Organismos Internacionales	Gremios	Entidades Públicas	Otros	Público General
				Min. Seg. Púb.		
				Ins. Cos. s/Drog.		
Todos	No	No	No	No	No	No
CLIENTE = El que recibe el servicio de SUGEF directamente, sea la supervisión y la fiscalización						

III. ORGANIZACIÓN

a. Organigrama

A continuación se presenta el organigrama de la SUGEF. Cabe señalar que por medio del oficio SGF 3174-2018, de fecha 19 de octubre de 2018, el Superintendente General resolvió, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento Autónomo de Servicios del Banco Central de Costa Rica (definición cambio organizacional menor²) y el artículo 8 del acta de la sesión 1419-2018 del CONASSIF, celebrada el 29 de mayo de 2018, efectuar el traslado de dos plazas del Área Capacitación y Organismos Internacionales al Área Coordinación Administrativa, y el traslado de la plaza vacante, clasificada como Ejecutivo del Área Capacitación y Organismos Internacionales al Despacho de la Sugef, con lo cual las funciones que venía desempeñando dicha Área, a partir de esa fecha fueron asumidas por el Área de Coordinación Administrativa.

² "Proceso de reorganización administrativa que posee la particularidad que para su implementación no requiere la creación de plazas, ni incrementar el presupuesto salarial del periodo actual o siguiente, ni modificar la estructura organizacional a nivel de departamento u otra dependencia superior. La potestad de la Junta Directiva del Banco Central para aprobar los cambios organizacionales menores, se desconcentra a favor de la Gerencia si el proceso corresponde a dependencias del Banco, o en el CONASSIF cuando pertenece a los Órganos de Desconcentración Máxima..."



b. Descripción de las áreas de trabajo del organigrama

Despacho del Superintendente e Intendente Generales

Objetivo: Velar por la estabilidad, solidez y funcionamiento eficiente del sistema financiero costarricense, con excelencia e integridad.

ACTIVIDAD OCUPACIONAL	Cantidad de plazas
Superintendente	1
Intendente	1
Profesional Gestión Bancaria 5	1
Profesional Gestión Bancaria 4	1
Asistente Servicios Institucionales 2	2
Asistente Servicios Institucionales 1	3
Total	9

Área de Aseguramiento de la Calidad (Staff)

Objetivo: Propiciar una operación organizacional eficiente y eficaz, a través de la administración del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, y facilitar el cumplimiento de requisitos legales y normativos aplicables para la administración pública.

ACTIVIDAD OCUPACIONAL	Cantidad de plazas
Ejecutivo	1
Profesional Gestión Bancaria 2	2
Total	3

Área de Riesgo Global (Staff)

Objetivo: Estudiar, cuantificar y dar seguimiento mediante métodos estadísticos, financieros y económicos a los principales tipos de riesgo a los que están expuestos los intermediarios financieros y determinar el efecto de los cambios en las principales variables del entorno económico sobre la evolución de las entidades fiscalizadas, los sectores y el sistema financiero. Todo esto para apoyar la toma de decisiones de las autoridades superiores, para brindar soporte técnico a otras áreas de la SUGEF y al planteamiento de nuevas regulaciones y normativa.

ACTIVIDAD OCUPACIONAL	Cantidad de plazas
Ejecutivo	1
Profesional Gestión Bancaria 3	4
Técnico Servicios Institucionales 2	1
Total	6

División de Supervisión de Bancos Públicos y Mutuales

Objetivo: Dirigir la supervisión de las entidades fiscalizadas de bancos públicos y sector vivienda y otros, tanto a nivel individual como de conglomerados financieros.

ACTIVIDAD OCUPACIONAL	Cantidad de plazas
Director de Supervisión	1
Asistente Servicios Institucionales 2	1
Líder de Supervisión	2
Supervisor Principal	8
Supervisor 2	23
Supervisor TI	1
Total	36

División de Supervisión de Bancos Privados y Grupos Financieros

Objetivo: Dirigir las actividades de inspección y monitoreo de las entidades fiscalizadas, tanto a nivel individual como de los grupos financieros, y dar seguimiento en forma permanente a los riesgos que presentan. Asimismo, dar seguimiento al cumplimiento de los planes estratégicos asignados al área.

ACTIVIDAD OCUPACIONAL	Cantidad de plazas
Director de Supervisión	1
Asistente Servicios Institucionales 2	1
Líder de Supervisión	2
Supervisor Principal	10
Supervisor 2	24
Supervisor TI	1
Total	39

División de Supervisión de Financieras y Cooperativas

Objetivo: Dirigir la supervisión in situ y extra situ de las entidades fiscalizadas, tanto a nivel individual como de grupos financieros, la elaboración y seguimiento de los planes estratégicos de supervisión del área, el monitoreo permanente de los riesgos asociados a las empresas financieras no bancarias, cooperativas de ahorro y crédito y sus grupos financieros, y velar por el cumplimiento de las regulaciones cambiarias en las casas de cambio y de lo establecido en el artículo 156 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.

ACTIVIDAD OCUPACIONAL	Cantidad de plazas
Director de Supervisión	1
Asistente Servicios Institucionales 2	1
Líder de Supervisión	2
Supervisor Principal	10
Supervisor 2	19
Supervisor TI	1
Total	34

División de Servicios Técnicos

Objetivos: Ejecutar oportunamente los mandatos legales, reglamentarios o específicos encomendados a la SUGEF, dictados por la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, Ley Orgánica del Banco Central, Regulaciones de Política Monetaria y el CONASSIF, en cuanto a: Control de Encaje Mínimo Legal, Reserva de Liquidez, Elaboración de informes, Suministro de información al público, al Banco Central de Costa Rica, al CONASSIF y a otras instancias específicas. Solicitudes para la modificación, inscripción o desinscripción de entidades o grupos financieros; revisión y aprobación de estatutos de las cooperativas, vigilancia de la publicidad engañosa, la atención de consultas quejas y reclamos del público, la tramitación de los procesos relacionados con el CIC, el control de la concentración crediticia (grupos de interés y vinculados). Asimismo, elaborar para consideración del Superintendente y el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, propuestas de reglamentos y modificaciones a éstos que coadyuven a la estabilidad, solidez y transparencia del sistema financiero. Brindar asesoría técnica (normativa contable y prudencial).

ACTIVIDAD OCUPACIONAL	Cantidad de plazas
Director de División	1
Asistente Servicios Institucionales 2	1
Director de Departamento	2
Ejecutivo	4
Profesional Gestión Bancaria 3	6
Profesional Gestión Bancaria 2	9
Técnico Servicios Institucionales 2	5
Asesor 3	2
Total	30

División de Asesoría Jurídica

Objetivo: Asesorar al Superintendente e Intendente General, así como a las distintas áreas de la Superintendencia General de Entidades Financieras en aquellos tópicos que resulten de competencia de esta Dirección General, así como ejecutar los procesos y procedimientos en los que se requiera su participación.

ACTIVIDAD OCUPACIONAL	Cantidad de plazas
Director de División	1
Asistente Servicios Institucionales 2	1
Ejecutivo	2
Profesional Gestión Bancaria 3	7
Asesor 3	2
Total	13

Departamento de Análisis y Cumplimiento

Objetivo: Dirigir la supervisión de visitas de campo y análisis y monitoreo, en materia de legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo, de las entidades fiscalizadas, tanto a nivel individual como de los grupos financieros y de las personas físicas y jurídicas que realizan alguna de las actividades descritas en el artículo 15 y 15 bis de la Ley 8204. Atender las consultas y trámites relacionados con el artículo 15 y 15 bis de la Ley 8204, así como atender los requerimientos y consultas que realizan los sujetos obligados y otros entes externos en esa materia. Asimismo, dar seguimiento al cumplimiento de los planes estratégicos asignados al área.

ACTIVIDAD OCUPACIONAL	Cantidad de plazas
Líder de Supervisión	1
Supervisor Principal	1
Supervisor 2	19
Asesor 3	21
Asesor Asistente Servicios Institucionales 2	3
Total	45

Área de Coordinación Administrativa

Objetivo: Ejecutar las diferentes funciones administrativas y todas aquellas relacionadas con capacitación, para brindar soporte a las actividades de la Superintendencia.

Importante indicar que por medio del oficio SGF 3174-2018, de fecha 19 de octubre de 2018, el Superintendente General resolvió, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento Autónomo de Servicios del Banco Central de Costa Rica) y el artículo 8 del acta de la sesión 1419-2018 del CONASSIF, celebrada el 29 de mayo de 2018, efectuar el traslado de dos plazas del Área Capacitación y Organismos Internacionales al Área Coordinación Administrativa, y el traslado de la plaza vacante, clasificada como Ejecutivo del Área Capacitación y Organismos Internacionales al Despacho de la Sugef, con lo cual las funciones que venía desempeñando dicha Área, a partir de esa fecha fueron asumidas por el Área de Coordinación Administrativa.

ACTIVIDAD OCUPACIONAL	Cantidad de plazas
Ejecutivo	1
Profesional Gestión Bancaria 3	2
Profesional Gestión Bancaria 1	1
Técnico Servicios Institucionales 2	1
Técnico Servicios Institucionales 1	2
Asistente Servicios Institucionales 2	6
Asistente Servicios Institucionales 1	4
Asistente Servicios Generales 2	1
Total	18

Cambios en las plazas y unidades

La siguiente tabla muestra los cambios en las plazas que se dieron en el período:

Plaza fijas	Plazas Servicios Especiales	Total	Increm.	Dismin.	Observaciones
205	28	233	20		Creación de veinte plazas de servicios especiales (tiempo definido) en la SUGEF para desarrollar un plan piloto con la finalidad de evaluar y contar con métricas apropiadas para identificar la necesidad efectiva de personal adicional en la SUGEF, para la implementación de la supervisión de las actividades que se indican en el artículo 15 bis e implementación de las obligaciones de la Ley 9449

Asimismo, según se indicó antes, el Superintendente General resolvió, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento Autónomo de Servicios del Banco Central de Costa Rica) y el artículo 8 del acta de la sesión 1419-2018 del CONASSIF, celebrada el 29 de mayo de 2018, efectuar el traslado de dos plazas del Área Capacitación y Organismos Internacionales al Área Coordinación Administrativa, y el traslado de la plaza vacante, clasificada como Ejecutivo del Área Capacitación y Organismos Internacionales al Despacho de la Sugef, con lo cual las funciones que venía desempeñando dicha Área, a partir de esa fecha fueron asumidas por el Área de Coordinación Administrativa.

Clasificación de puestos y salarios brutos

ESCALAS SALARIALES VIGENTES BANCO CENTRAL Y ENTES DESCONCENTRADOS AÑO 2018

ESCALA GERENCIAL GLOBAL

Categoría	Puesto	Salario Único Semanal	Prohibición Semanal	Salario Contratación Semanal	Salario Bisemanal	Salario Mensual
1	Subauditor interno	885 905	330 443	1 216 348	2 432 696	5 270 841
2	Auditor interno	1 122 147	418 561	1 540 708	3 081 416	6 676 401
3	Subgerente - Intendente	1 181 206	440 590	1 621 796	3 243 592	7 027 783
4	Gerente - Superintendente	1 603 715	598 186	2 201 901	4 403 802	9 541 571
5	Presidente	1 696 950	632 962	2 329 912	4 659 825	10 096 287

ESCALA REGULAR GLOBAL

Categoría	Puesto	Salario Único Semanal	Prohibición Semanal	Salario Contratación Semanal	Salario Bisemanal	Salario Mensual
2	Asistente Servicios Generales /Asistente Servicios Institucionales 1	121 835	-	121 835	243 670	527 952
3	Asistente Servicios Institucionales 2	147 623	-	147 623	295 246	639 700
4	Técnico Servicios Institucionales 1	164 364	-	164 364	328 728	712 244
5	Técnico Servicios Institucionales 2	182 607	-	182 607	365 214	791 297
6	Profesional Gestión Bancaria (PGB) 1 / Profesional en Enfermería	250 038	-	250 038	500 076	1 083 498
6	Profesional Gestión Bancaria (PGB) 1 con prohibición	250 038	79 696	329 734	659 468	1 428 847

Categoría	Puesto	Salario Único Semanal	Prohibición Semanal	Salario Contratación Semanal	Salario Bisemanal	Salario Mensual
7	Profesional Gestión Informática (PGI) 1 / PGB 2 / Supervisor 1	323 473	-	323 473	646 946	1 401 716
7	Profesional Gestión Bancaria 2	323 473	90 955	414 428	828 855	1 795 853
8	Supervisor 2 /Supervisor TI /PGB 3 /PGI 2	392 076	-	392 076	784 152	1 698 996
8	Profesional Gestión Bancaria 3	392 076	101 070	493 146	986 293	2 136 968
9	Ejecutivo /Supervisor Principal /PGB 4 /PGI 3 /Asistente de División/ Ejecutivo en TI	480 187	-	480 187	960 374	2 080 810
9	Profesional Gestión Bancaria 4	480 187	125 880	606 067	1 212 133	2 626 289
10	Director de Departamento /Líder de Supervisión /Analista Experto	882 276	-	882 276	1 764 552	3 823 196
10	Director de Departamento con prohibición	882 276	179 038	1 061 314	2 122 628	4 599 027
10	Profesional Gestión Bancaria 5	882 276	-	882 276	1 764 552	3 823 196
12	Director de División /Director de Supervisión /Asesor Jurídico Cuerpo Colegiado /Profesional en Investigación	1 366 141	-	1 366 141	2 732 282	5 919 944
12	Director de División con prohibición	1 366 141	259 635	1 625 776	3 251 551	7 045 028
13	Economista en Jefe	1 532 147	-	1 532 147	3 064 294	6 639 304

Rigen a partir del 1° de enero 2018, según acuerdo de Junta Directiva de la sesión 5809-2018, artículo 8 del 17 de enero del 2018.

ESCALA SERVICIOS ESPECIALES

Categoría	Puesto	Salario Único Semanal	Costo de Vida Semanal	Salario Contratación Semanal	Salario Bisemanal	Salario Mensual
5	Asesor Técnico Servicios Institucionales 2	182 607	-	182 607	365 214	791 297
6	Asesor 1	250 038	-	250 038	500 076	1 083 498
7	Asesor 2	323 473	-	323 473	646 946	1 401 716
8	Asesor 3	392 076	-	392 076	784 152	1 698 996
9	Asesor 4	480 187	-	480 187	960 374	2 080 810
12	Asesor en Investigación	1 366 141	-	1 366 141	2 732 282	5 919 944

ESCALA GERENCIAL DE BÁSICO MÁS PLUSES

Categoría	Puesto	Salario Base Semanal	Costo de Vida Semanal	Salario Contratación Semanal	Salario Bisemanal	Salario Mensual
1	Subauditor interno	385 850	-	385 850	771 700	1 672 017
2	Auditor interno	488 743	-	488 743	977 486	2 117 886
3	Subgerente - Intendente	618 002	-	618 002	1 236 004	2 678 009
4	Gerente - Superintendente	635 414	-	635 414	1 270 828	2 753 461

ESCALA REGULAR DE BÁSICO MÁS PLUSES

Categoría	Puesto	Salario Base Semanal	Costo de Vida Semanal	Salario Contratación Semanal	Salario Bisemanal	Salario Mensual
6	Asistente Servicios Generales	49 611	3 058	52 669	105 338	228 232
8	Asistente Servicios Institucionales 1	56 800	3 058	59 858	119 716	259 385
9	Asistente Servicios Institucionales 2	60 773	3 058	63 831	127 662	276 601
10	Técnico Servicios Institucionales 1	65 026	3 058	68 084	136 168	295 031
12	Técnico Servicios Institucionales 2	80 667	3 058	83 725	167 450	362 808
19	Profesional Gestión Bancaria (PGB) 1 / Profesional en Enfermería/ Oficial de Operaciones Bancarias 2	119 551	3 058	122 609	245 218	531 306
21	Profesional Gestión Informática (PGI) 1 / PGB 2 / Supervisor 1	136 872	3 058	139 930	279 860	606 363
22	Supervisor 2 /Supervisor TI /PGB 3 /PGI 2	152 435	3 058	155 493	310 986	673 803
25	Ejecutivo /Ejecutivo en TI /Supervisor Principal /PGB 4 /PGI 3 /Asistente de División	190 603	3 058	193 661	387 322	839 198
31	Director de Departamento /Líder de Supervisión /Director de Despacho /Analista Experto /Profesional Gestión Bancaria 5	272 385	3 058	275 443	550 886	1 193 586
36	Director de División /Director de Supervisión /Profesional en Investigación	396 380	3 058	399 438	798 876	1 730 898
37	Economista en Jefe	466 004	3 058	469 062	938 124	2 032 602

Rigen a partir del 1° de enero 2018, según acuerdo de Junta Directiva de la sesión 5809-2018, artículo 8 del 17 de enero del 2018.

IV. COMPROMISOS

Créditos asumidos

No aplica para la Superintendencia, dado que los recursos los suministra el Banco Central de Costa Rica en un 80% y el restante 20% proviene de la contribución por parte de los sujetos fiscalizados.

Modificaciones salariales

1. Por la suma de ¢73.677.981,76: Se llevó a cabo con el fin de adecuar la partida de Remuneraciones y proceder a hacer efectivo el pago del aumento salarial correspondiente al período 2018, aprobado por la Junta Directiva del BCCR mediante acta de la sesión 5809-2018, celebrada el 17 de enero de 2018.
2. Por la suma de ¢155.999.003,92: Se llevó a cabo con la finalidad de congelar el monto sobrante de la provisión de salarios que no se utilizó, luego de aplicar el aumento correspondiente al período 2018.
3. Por la suma de ¢45.496.433,40: Se llevó a cabo con el fin de readecuar la subpartida “*Recargo de funciones*”, debido a cambios organizacionales internos aplicados temporalmente producto de la Intervención al extinto Banco Crédito Agrícola de Cartago y al nombramiento interino de funcionarios en plazas vacantes.
4. Por la suma de ¢26.539.586,15: Se llevó a cabo con el fin de readecuar la subpartida de “*Remuneraciones Básicas*” para cancelar el salario al funcionario nombrado interinamente como Intendente de la Sugef y la subpartida de “*Recargo de Funciones*” para atender los pagos derivados de los nombramientos internos temporales por la Intervención del extinto Banco Crédito Agrícola de Cartago.

Procesos de contratación iniciados y adjudicados

A continuación se presenta la información sobre los procesos de contratación iniciados y adjudicados en el período en evaluación:

Plan de Inversiones 2018

Cuenta	Nombre	Artículo	Costo
1.04.01	Servicios Médicos	Contratación de Servicios Médicos para la Sugef	\$7.980
1.04.04	Servicios en Ciencias Económicas y Sociales	Contratación de Auditoría Externa para la Norma ISO	¢4.312.395
1.08.01	Mantenimiento de Edificios y locales	Contratación del mantenimiento preventivo y correctivo para las unidades de acondicionamiento ambiental ubicadas en el edificio que ocupa la Sugef.	¢9.702.000
5.01.04	Mobiliario y Equipo de Oficina	Adquisición de 70 sillas para salas de capacitación. Se adjudicó a Muebles Metálicos Alvarado, S.A.	¢2.135.700
5.01.99	Maquinaria y Equipo Diverso	Dos hornos de microondas para uso en el comedor de la Sugef.	¢232.108,10
5.99.03	Bienes Intangibles	Actualización de Licencias @Risk.	\$2.850
5.99.03	Bienes Intangibles	Actualización de Licencias Eviews.	\$2.697
5.99.03	Bienes Intangibles	Actualización de Licencias IDEA.	\$8.050

Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas

De seguido se presenta una tabla que resume los litigios pendientes y los reclamos no iniciados:

Tipo de proceso	Cantidad
Contencioso Administrativo	36
Tránsito	1
Laborales	3
Penales	1

Viajes al Exterior

A continuación se presenta un detalle de los viajes realizados por jefes y directores de departamentos:

Nombre funcionario	Cargo	Destino	Nombre capacitación
Sancho Calvo Cecilia	Director de Supervisión	Dep. del Tesoro	Tercer Diálogo de Banca Público Privado de EUA-Centroamérica sobre Banca Corresponsal.
Varela Córdoba Nidia	Líder de Supervisión	SBP	III Colegio de Supervisores con el Grupo Promérica.
Varela Córdoba Nidia	Líder de Supervisión	ASBA	Seminario Regional sobre Enfoques Estandarizados en Basilea III.
Sancho Calvo Cecilia	Director de Supervisión	CCSBS	Reunión del Comité de Enlace.
Zúñiga Pereira Marco Antonio	Líder de Supervisión	CAPTAC	Seminario Regional "Principios básicos de Basilea".
Sancho Calvo Cecilia	Director de Supervisión	ASBA	Reunión de Política de Implementación sobre el Paquete Final de Basilea III y Proporcionalidad en Regulación Bancaria.
Zeledón Chinchilla Guillermo	Líder de Supervisión	WBG	Decimoctava Conferencia Internacional Anual sobre Retos Políticos para el Sector Financiero.
Coto Alfaro Rafael	Líder de Supervisión	ICD	XXXVII Pleno de Representantes de GAFILAT y reuniones de los grupos de trabajo.
Zamora Jimenez Luis Fernando	Líder de Supervisión	ASBA	Seminario sobre Gestión del Riesgo de Liquidez.
Sancho Calvo Cecilia	Director de Supervisión	CCSBS	Reunión de la Asamblea General.
Alfaro Araya Bernardo	Superintendente	CCSBS	Reunión de la Asamblea General.

Nombre funcionario	Cargo	Destino	Nombre capacitación
Coto Alfaro Rafael	Líder de Supervisión	CCSBS	Reunión del Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.
Alfaro Araya Bernardo	Superintendente	AFI	Foro Mundial-AFI.
Sancho Calvo Cecilia	Director de Supervisión	SBP	Tercer Colegio de Supervisores de Lafise Group Panamá.
Arriola Cruz Alexander	Director de Supervisión	ASBA	Seminario sobre Medición y Evaluación Avanzada del Riesgo de Crédito.
Coto Alfaro Rafael	Líder de Supervisión	Sugef	Curso de estándares Internacionales del FATF-TREIN.
González Fonseca Maria Ester	Líder de Supervisión	SBG	III Colegio de Supervisores Bancarios del Grupo Financiero G&T Continental.
Zeledón Chinchilla Guillermo	Líder de Supervisión	Sugef	Supervisión In Situ-BICSA Panamá.
González Fonseca Maria Ester	Líder de Supervisión	BID	Foro Interamericano de la Microempresa" (FOROMIC) 2018.
Arriola Cruz Alexander	Director de Supervisión	BID	Foro Interamericano de la Microempresa" (FOROMIC) 2019.
Segura Calderon Genaro Alonso	Director de División	Banco de España	Conferencia de alto nivel sobre los nuevos estándares de provisiones bancarias.
Alfaro Araya Bernardo	Superintendente	OCDE	Reuniones del Comité de Inversión y del Comité de Mercados Financieros
Garita Moya Carlos	Líder de Supervisión	ASBA	XXI Asamblea Anual y la XIII Reunión de Alto Nivel.
Sancho Calvo Cecilia	Director de Supervisión	SFC	Colegios de Supervisión para los Bancos de la Región: Banco Davivienda y Banco de Bogotá.
Zeledón Chinchilla Guillermo	Líder de Supervisión	WBG	SME Finance Forum-Foro Mundial.
Zuñiga Pereira Marco Antonio	Líder de Supervisión	ASBA	Reunión PIM sobre Fintech y Riesgo Cibernético.
Coto Alfaro Rafael	Líder de Supervisión	ICD	XXXVIII Pleno de Representantes de GAFILAT.

V. METAS TRAZADAS

a. Plan Nacional de Desarrollo

En el Plan Nacional de Desarrollo 2015/2018 “*Alberto Cañas Escalante*”, se mantuvo para el año 2018 la meta “*Avanzar en un 100% en la aplicación de la supervisión basada en riesgos (SBR)*”. Previo a brindar los resultados de la evaluación, es necesario mencionar que el indicador para la meta, contenido en el Plan Nacional de Desarrollo, establece:

Cantidad de entidades supervisadas mediante modelo de SBR por la Superintendencia
Total de entidades supervisadas por la Superintendencia

Dicho indicador mostraría el resultado para cada una de las cuatro Superintendencias Financieras del país, con la salvedad de que cada Superintendencia presentaba diferentes grados de avance en la implementación del modelo SBR.

Para el caso de esta Superintendencia, siendo que en el 2015 se encontraba en desarrollo el marco metodológico para SBR, se consideró a efecto de implementar las acciones para el cumplimiento de esta meta, iniciar esencialmente como un proceso de “innovación”, que implicaba la concepción, diseño, desarrollo, implementación, validación e institucionalización de un nuevo enfoque de supervisión, cuyo proyecto, visto globalmente, no contempló solamente la realización de procesos de supervisión propiamente dichos, ya que de previo debían llevarse a cabo actividades de gran complejidad para desarrollar, capacitar al personal, socializar e implementar dicho enfoque. Entre esas actividades estaban las siguientes:

- Definir el Marco Conceptual de SBR,
- Diseñar, desarrollar, realizar planes piloto, validar y adoptar las guías de supervisión para SBR,
- Diseñar y establecer un gobierno corporativo para SBR,
- Desarrollar e implementar procedimientos de supervisión complementarios y actualizar los procedimientos de verificación de cumplimiento legal,
- Identificar, priorizar, desarrollar y actualizar la normativa para SBR, así como la normativa complementaria,
- Diseñar y desarrollar sistemas de apoyo de TI,
- Capacitar y entrenar al personal en SBR,

- Desarrollar el criterio informado del supervisor en SBR,
- Divulgar el modelo SBR en la industria y entre los fiscalizados, y
- Planificar y ejecutar supervisiones SBR en las entidades fiscalizadas.

La Superintendencia enfocó este proceso en definir y cumplir acciones que incorporaban una serie de actividades previas y concurrentes a la supervisión propiamente dicha, las cuales fueron antes indicadas. En enero 2016 entraron en vigencia las Guías de Supervisión SBR y en junio de ese mismo año el Marco Conceptual del Enfoque SBR.

Desde el punto de vista práctico no era posible concebir un esquema de cumplimiento para la implementación del modelo SBR a todas y cada una de las entidades fiscalizadas del sector financiero, en los siguientes años. Esta hubiera sido una labor imposible de cumplir por la limitación de recursos, la curva de aprendizaje implícita y la complejidad del proceso, sino que además iría en contra de la propia esencia del enfoque de SBR, que implica la canalización de los recursos de supervisión a las entidades de mayor relevancia considerando su perfil de riesgo e importancia sistémica.

Dado lo anterior, la meta se enfocó según la estrategia de supervisión hacia las entidades denominadas “sistémicas”³, que serían supervisadas en los años 2016, 2017 y 2018. Lo anterior, está debidamente documentado en las minutas del Comité de Supervisión y de la Junta de Líderes de la Institución, foros donde se dio seguimiento a éste y otros temas institucionales. A partir de dicha definición, la actuación de SUGEF fue consistente y transparente a lo largo de los cuatro años del Plan Nacional de Desarrollo “*Alberto Cañas Escalante*”, al medir e informar los avances en el cumplimiento de dichas metas, tanto al

³ El documento M-SU-005 “Marco conceptual de supervisión prudencial” define como Importancia Sistémica: La intensidad de la supervisión de una entidad, debe ser proporcional a su perfil de riesgo pero además debe considerar su importancia sistémica. Consecuentemente, debe determinarse y evaluarse de forma continua la naturaleza, impacto y alcance de los riesgos de cada entidad para la estabilidad y solvencia del sistema financiero.

Para determinar la importancia sistémica de una entidad se consideran factores que permiten suponer que la quiebra ocasionaría costos económicos y financieros en el sistema financiero y la economía costarricense, a saber:

Factor 1: El tamaño de la entidad respecto del sistema financiero (en términos de activos o depósitos).

Factor 2: El tamaño de la entidad respecto de la economía costarricense (tamaño en relación al Producto Interno Bruto (PIB)).

Factor 3: La interconexión con otros sectores del sistema financiero y la economía local.

Factor 4: La sustituibilidad / infraestructura financiera, incluyendo consideraciones relativas al grado de concentración del sistema financiero.

Factor 5: La complejidad de las actividades de la entidad.

CONASSIF, al Ministerio de Hacienda, a MIDEPLAN y a otras instancias involucradas en el proceso sobre dicha base.

La evaluación del logro de la meta del Plan Nacional de Desarrollo, conforme la citada estrategia seguida por la SUGEF, reporta un avance acumulado total estimado a diciembre 2018 del 85,75%, que incluye un 51,53% acumulado al 31 de diciembre 2017 y un 34,22% de avance estimado marginal logrado durante el 2018. Según los parámetros de la metodología de evaluación de MIDEPLAN este resultado corresponde a una meta “Cumplida”.

Procede aclarar que si bien la meta se adecuó a avanzar en un 100% en la implementación de la SBR en las entidades calificadas como sistémicas, se presentaron situaciones imprevistas que afectaron alcanzar el resultado proyectado, tales como: la atención de la intervención del Banco Crédito Agrícola de Cartago, la curva de aprendizaje del personal de supervisión y de personal de nuevo ingreso, se realizaron ajustes necesarios en los alcances de las visitas de supervisión o en los tiempos programados de ejecución debido a los resultados que se estaban obteniendo, el proceso de implementación requirió dedicar un tiempo importante a la capacitación del personal más allá de lo programado, se presentaron incapacidades personal que afectaron más de lo previsto así como licencias no programadas solicitadas por el personal, y la atención de trabajos especiales que tenían prioridad.

En vista de lo anterior y habiendo analizado las causas indicadas, se reconoció la trascendencia de la meta que estaba establecida y se consideró como meta del nuevo Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022, finalizar las supervisiones que quedaron en proceso con corte del 31 de diciembre de 2018 y completar la supervisión SBR al resto de las entidades financieras supervisadas.

Al cierre de diciembre 2018, la Superintendencia ha finalizado la aplicación del Enfoque SBR a un total de 20 entidades supervisadas (de un total de 48 entidades), de las cuales 7 (de un total de 12 según la meta SUGEF) son entidades sistémicas.

No obstante el resultado favorable indicado del 85,75% para la meta SUGEF sobre la base de entidades sistémicas, de aplicarse el indicador del Plan Nacional de Desarrollo sobre la base del total de entidades supervisadas por SUGEF, el resultado al 31 de diciembre de

2018, es de un 41,67%, esto por la ejecución de 20 procesos de supervisión propiamente dichos, bajo el modelo SBR, de un total de 48 entidades supervisadas. Este resultado, según los parámetros de la metodología de evaluación de MIDEPLAN corresponde a una meta “*No cumplida*”.

En el sentido expuesto, de manera congruente con el enfoque y la estrategia de supervisión de SUGEF, cuyos esfuerzos de supervisión se orientaron en función del perfil de riesgos y de la condición de entidad sistémica, la SUGEF considera que la magnitud que mejor explica el resultado obtenido por la Organización en este período de cuatro años es la de 85,75%, mencionado, y que corresponde a una meta “*Cumplida*”, según los parámetros de medición utilizados por MIDEPLAN.

Todo lo anterior se informó a la señora Rocío Aguilar Montoya, Ministra Rectora de Sector, Ministerio de Hacienda, mediante oficio SGF-0106-2019, de fecha 17 de enero de 2019.

b. Plan Operativo

A continuación se muestra una tabla que contiene información sobre los resultados agregados de las metas de la Institución, para el período:

Centro de costo y su gasto asociado⁴

Enunciado	Gasto Total Presupuestado	Gasto total ejecutado	Porcentaje de ejecución con respecto a lo presupuestado
Despacho	₡573 776 043,34	₡453 404 301,07	79,02%
Dirección General de Supervisión de Bancos Públicos y Mutuales	₡2 134 974 703,65	₡1 835 442 140,80	85,97%
Dirección General de Supervisión de Bancos Privados y Grupos Financieros	₡2 330 534 039,74	₡1 969 638 340,02	84,51%
Dirección General de Supervisión de Cooperativas y Financieras	₡2 080 312 902,37	₡1 747 137 860,95	83,98%

⁴En la página web de la SUGEF se pueden obtener los informes de liquidación con información más detallada.

Enunciado	Gasto Total Presupuestado	Gasto total ejecutado	Porcentaje de ejecución con respecto a lo presupuestado
Dirección General de Servicios Técnicos- Departamento de Información Crediticia	₡1 067 741 006,90	₡875 069 488,37	81,96%
Dirección General de Servicios Técnicos- Departamento de Normas	₡604 390 896,37	₡459 748 382,85	76,07%
Dirección General de Asesoría Jurídica	₡760 843 694,21	₡627 020 465,85	82,41%
Departamento de Análisis y Cumplimiento de la Ley 8204	₡1 811 662 857,45	₡1 462 159 460,35	80,71%
Area De Aseguramiento de la Calidad	₡157 326 035,77	₡133 990 362,66	85,17%
Area de Riesgo Global	₡326 912 270,82	₡241 406 107,18	73,84%
Area de Coordinación Administrativa	₡731 995 343,66	₡591 990 631,26	80,87%
Area de Capacitación y Organismos Internaciones ⁵	₡155 735 263,01	₡89 729 713,87	57,62%
TOTAL	₡12 736 205 057,28	₡10 486 737 255,23	82,34%

⁵ A partir del 19 de octubre del 2018, funciones a cargo de la Coordinación Administrativa, según oficio SGF 3174-2018.

Indicadores de gestión para el período

El desempeño de la gestión institucional se mide a través de la utilización de los siguientes indicadores operativos:

- a) **Eficacia y oportunidad (IEO):** Nivel de cumplimiento del plan establecido. Porcentaje de trabajos programados que se realizaron en relación con el total de trabajos planificados en el período, por meta e institucional. Se calcula de la siguiente manera:

$$IEO = \left[\frac{Q \text{ Trabajos planificados realizados}}{Q \text{ Trabajos planificados}} \right] \times 100$$

- b) **Eficacia con trabajos adicionales (no programados) (IETA)⁶:** Porcentaje de trabajos realizados (incluyendo los no programados), con respecto al total de trabajos planificados en el período, por meta e institucional. Se calcula de la siguiente manera:

$$IETA = \left[\frac{Q \text{ Trabajos realizados (programados y no programados)}}{Q \text{ Trabajos planificados}} \right] \times 100$$

- c) **Ejecución de trabajos (IET):** Porcentaje de desviación de la cantidad de los trabajos realizados (tanto programados como no programados), con respecto a la cantidad de trabajos programados por período. Se calcula de la siguiente manera:

IET: Porcentaje de ejecución planificada del trabajo - Porcentaje de ejecución real del trabajo

- d) **Trabajos no programados realizados:** Número de trabajos no programados realizados en el período.

Las bandas (parámetros) para la medición de los indicadores anteriores, se describen en el siguiente cuadro. Asimismo, se incluyen los resultados del período:

⁶Para efectos del indicador IETA no se incluyen trabajos no programados cuya ejecución requiere un tiempo de atención muy corto (minutos) o que son en gran cantidad (podrían ser miles), como por ejemplo la atención de consultas telefónicas del Centro de Información Crediticia (CIC) y similares, pues esto afectaría el sentido del indicador institucional.

Indicadores

ENUNCIADO	INDICADORES OPERATIVOS	BANDAS (PARÁMETROS)			
	(institucionales y por meta)	E	MB	B	M
IEO	$\frac{Q \text{ Trabajos planificados realizados}}{Q \text{ Trabajos planificados}} \times 100$	IEO \geq 85%	80% \leq IEO < 85%	75% \leq IEO < 80%	IEO < 75%
IETA	$\frac{Q \text{ Trabajos realizados (programados y no programados)}}{Q \text{ Trabajos planificados}} \times 100$	IETA \geq 100%	90% \leq IETA < 100%	80% \leq IETA < 90%	IETA < 80%
IET	Porcentaje de ejecución planificada del trabajo – Porcentaje de ejecución real del trabajo	IET < 15%	15% \leq IET < 25%	25% \leq IET < 35%	IET < 35%
TNP	# de Trabajos no programados realizados	N/A	N/A	N/A	N/A

Resultados de los indicadores

ENUNCIADO	RES. 2018 ⁷	CALIFICACIÓN
IEO	99,73%	Excelente
IETA	101,02%	Excelente
IET	0,20%	Excelente
TNP	304	N/A

⁷ En la página web de la SUGEF se pueden obtener los informes de liquidación con información más detallada.

El resultado de la gestión desarrollada por la SUGEF se presenta, en términos genéricos, por medio de la ejecución de los trabajos programados y trabajos no programados.

Los trabajos programados se consignan en el Plan Operativo Institucional y se encuentran en el formulario R-09-P-AC-501 “*Planificación Plurianual*”.

En relación con el cumplimiento de los trabajos planificados para desarrollar durante el período, se tiene un nivel de eficacia de 99,73%, resultado que, según los parámetros establecidos se cataloga como “*Excelente*”. Por otro lado, el indicador que contempla tanto los trabajos programados como los no programados, en relación con los trabajos planificados inicialmente, da un resultado de 101,02%, lo cual se cataloga como “*Excelente*”. Asimismo, se registran un total de 304 trabajos adicionales realizados en el período.

VI. ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

a. Atención de solicitudes de información pública

Durante el período se atendieron un total de 4.299 consultas, con un promedio de días hábiles de atención de 3.3.

b. Número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período

La Superintendencia capacitó a un funcionario en el tema de manejo de la información de transparencia, de acuerdo con el proceso actual que se encuentra la SUGEF de implementar una nueva arquitectura del sitio WEB, para la cual se incorporaron los requerimientos de transparencia solicitados por la Defensoría de los Habitantes.

c. Procedimientos administrativos, disciplinarios y sus resultados vinculados con el acceso a la información pública

Durante el período en estudio la Superintendencia no generó procedimientos administrativos, disciplinarios y sus resultados vinculados con el acceso a la información pública.

d. Mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información

De seguido se indican las medidas implementadas para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información:

- Se logró la automatización del proceso de cierre de autorizaciones del CIC ante incumplimientos de requisitos en el trámite de autorizaciones, por parte de las entidades supervisadas,
- En el capítulo de atención de consultas, quejas y reclamos del público contra las entidades, se alcanzó un índice de respuestas favorables para los solicitantes del 38%, porcentaje que resulta interesante si se toma en cuenta

que la SUGEF no tiene facultades para resolver los conflictos que se presenten entre las entidades y sus clientes,

- Se mejoraron las herramientas informáticas del Área de Grupos de Interés Económico, para lograr eficientizar el proceso de control de los límites y la concentración crediticias y se planificaron requerimientos y casos de uso para la eventual programación, durante el año 2019, de un sistema automatizado de conformación, modificación y eliminación de grupos de interés económico y vinculados,
- Se realizaron sesiones de trabajo, informes y otras actividades relacionadas con el cumplimiento de lo establecido en la Ley de Banca para el Desarrollo (Ley 9274), y
- Se asignó un recurso especializado para la atención, a nivel institucional de los proyectos de regulación relacionados con el tema de “Inclusión Financiera”.

e. Indicación de las sugerencias recibidas del Oficial de Acceso a la Información y los resultados de éstas

Aunque no existe la figura como tal, mediante el Sistema de Gestión de la Calidad, certificado bajo la Norma ISO-9001-2015, se mantiene la filosofía de mejora continua, misma que se refleja en las mejoras indicadas en el punto anterior “*Mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información*”.

f. Índice de Transparencia del Sector Público

A continuación se presentan los resultados de la evaluación para el período, donde se nota un crecimiento en los diferentes puntos evaluados. Es importante indicar que se está tramitando la nueva arquitectura del sitio web de la SUGEF, la cual tiene una sección de Transparencia, en la que se incorporarán los requerimientos de la Defensoría de los Habitantes para este tema, con lo cual se espera una mejora considerable en los resultados futuros.

Año	ITSP	Acceso a la información	Rendición de cuentas	Participación ciudadana	Datos abiertos de gobierno
2018	42,83	51,16	55,23	37,53	10,45
2017	34,18	50,62	47,86	15,05	6,10

g. Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva

Mediante el Sistema de Gestión de la Calidad, certificado bajo la Norma ISO-9001-2015, se mantiene la filosofía de mejora continua, misma que se refleja en las mejoras indicadas en el punto anterior “*Mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información*”.

h. Descripción de servicios en línea y datos sobre la utilización de los mismos

Se pueden realizar los siguientes trámites en línea y en cuanto a su uso, en el punto a) “*Atención de solicitudes de información pública*” se muestra el detalle de las estadísticas que recoge la información que se recibió mediante los diferentes medios disponibles (teléfono, correo electrónico y en persona):

- Consultas (quejas y reclamos). Existe un formulario que el cliente descarga y remite al correo electrónico institucional (se requiere firma digital o que el cliente aporte copia del documento de identidad, firme autográficamente y lo entregue en las oficinas de la SUGEF),
- En la sección de "*Contáctenos*" de la página Web existe una funcionalidad que permite a los clientes realizar consultas en línea,
- Toda persona física que cuente con una firma digital puede consultar en línea su información crediticia (Consulta del Ciudadano),
- En el sitio Web, en el subsitio "*Manuales*", está la opción "*Requisitos para trámites*", en el cual existe una matriz con el detalle de todos los trámites que atiende la SUGEF y sus correspondientes requisitos,
- El Sistema de Centro de Información Crediticia (CIC), es un sistema que está a disposición de los entes supervisados para que incluyan o excluyan o consulten la información crediticia de sus clientes mediante el uso de firma digital y siempre y cuando exista una autorización previa del titular de la información,
- El Sistema de captura, verificación y carga de datos (SICVECA) habilita a las entidades para que puedan remitir la información financiera y adicional que solicita la SUGEF,
- La Reserva de Liquidez contiene un sistema que permite a los contadores públicos reportar el grado de cumplimiento semestral, de las entidades cooperativas y solidaristas, obligadas al cumplimiento del requisito de reserva de liquidez (regulaciones de política monetaria del BCCR),
- En el sitio Web existen encuestas de satisfacción de usuarios respecto a los servicios de SUGEF y el sitio Web,
- El Sistema de administración de usuarios externos permite a las entidades incluir y excluir los perfiles de sus funcionarios que interactúan con los sistemas de la SUGEF,
- El Sistema de Notificaciones es una herramienta informática que facilita el envío y recibo de información entre las entidades supervisadas y la SUGEF. Constituye una herramienta de carácter legal y probatorio en el trasiego de documentos formales, y

- SUGEF Directo es una plataforma informática de reciente generación diseñada para colgar los nuevos sistemas que la SUGEF desarrolle, con el fin de ponerlos a disposición de las entidades supervisadas y el público en general. A la fecha se encuentran disponibles los sistemas de roles, prórrogas por bienes recibidos en dación de pago, autorizaciones de créditos al tenor del Artículo 117 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional Nº 1644 y la inscripción de sujetos obligados según el Artículo 15 bis de la Ley 8204.

Auditorías externas de calidad

Estos servicios de auditoría se realizan por medio de un concurso abierto, gestionado con la colaboración de la Proveduría del Banco Central de Costa Rica, y su propósito es el de adquirir los servicios de auditoría externa de calidad de un ente con acreditación internacional para certificar la Norma ISO-9001-2015, para certificar la eficacia y desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad de la SUGEF y que lo dictamine para que se puedan tomar en la Organización las medidas correctivas y preventivas que permitan mantener dicha certificación de calidad.

En el período el Ente Certificador INTECO, llevó a cabo una Auditoría Externa de Calidad de Renovación al Sistema de gestión de la Organización, con base en la norma INTE/ISO 9001:2015, con el objeto de:

- a) “Determinar la conformidad del sistema de gestión.*
- b) Evaluar la capacidad del sistema para asegurar que la Organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;*
- c) Valorar la eficacia del sistema para asegurar que la organización cumple continuamente sus objetivos especificados; y*
- d) Cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.”*

Dicha auditoría concluyó lo siguiente:

"Con base en los resultados de esta evaluación, se concluye que el Sistema de Gestión de la Organización mantiene cumplimiento con la Norma de Referencia. Se identifica que el Sistema ha determinado riesgos críticos y los ha abordado dentro de su Plan Estratégico, pero podría evolucionar a una determinación más específica de sus riesgos operativos en sus procesos sustanciales. Se espera que con el registro de incidentes (de reciente implementación) se aborden las acciones y que éstas demuestren su eficacia.

La estructura del Sistema se ajusta al propósito de la Organización y al cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

Se demuestra el compromiso de la Alta dirección y el enfoque al Cliente.

Con respecto a la auditoría interna y revisión por la dirección, éstas se ejecutan de acuerdo a lo planificado y en correspondencia con la Norma de Referencia; se mantienen los registros asociados.

La Organización dispone de la información documentada pertinente mediante la cual demuestra que mantiene control de sus operaciones de forma permanente."

Asimismo, se determinó el siguiente hallazgo, el cual se encuentra en proceso de atención, según su plan de acción:

"En contra de lo establecido en el procedimiento PCO 008 Inducción para funcionarios de Nuevo Ingreso, no se evidencia que se esté completando los registros "Encuesta sobre la efectividad de la inducción técnica específica" R 002 P CO 0008, y R-03 P CO 0008 "Eficacia de la Inducción", para las personas contratadas durante el período 2018."

También es importante indicar que en junio de 2019, ese mismo ente Certificador hizo análisis documental y pre-auditoría al Sistema de gestión de Calidad de la Organización, con base en la norma INTE-ISO 9001:2015, determinando los siguientes hallazgos que

destacar, para los cuales la Superintendencia tomó las medidas correctivas inmediatas y resolvió previa a la realización de la Auditoría Externa de Renovación antes indicada:

“En la determinación del Alcance del Sistema de Gestión no se ha considerado todos los productos y servicios de la Organización.”

“No se ha realizado la auditoría interna conforme a lo requerido por la Norma de Referencia. La misma está programada para ejecutarse del 27 al 29 de junio de 2018.”

“Durante el próximo proceso de evaluación se dará seguimiento a las acciones que la Organización ha determinado como necesarias para aumentar la satisfacción del Cliente.”

Cumplimiento de las recomendaciones realizadas por la Contraloría General de la Republica o algún otro órgano de control externo

En el período en estudio, esta Superintendencia recibió el oficio DFOE-EC-0303, de fecha 16 de abril de 2018, por medio del cual la Contraloría General de la República, remitió el informe denominado *“Auditoría de carácter especial acerca de la confiabilidad de las cifras reportadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras, sobre el avance de la meta seleccionada del Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018, para el período 2017”*, informe N° DFOE-EC-IF-00007-2018.

Dicho informe dio como resultado las siguientes conclusiones:

“1.12...las cifras reportadas para el período 2017 no son razonables, de conformidad con las disposiciones legales y normativa técnica aplicable, las Normas de Control Interno y de Estadísticas Nacionales.

1.13. En relación con la meta analizada, se aclara que de acuerdo con el objetivo y el alcance de la presente auditoría, la verificación efectuada se refiere estrictamente a la situación de la ficha del indicador y a la confiabilidad de las cifras reportadas por la SUGEF para el período 2017 sobre el cumplimiento de la meta del PND.”

Al respecto, esta Superintendencia procedió a corregir la información, según se explicó ampliamente en el apartado “Metas trazadas”, “Plan Nacional de Desarrollo”; de este Informe.

VII. GOBIERNO CORPORATIVO

En cuanto a la indicación de cómo se aplica el Acuerdo SUGEF 16-16 “*Reglamento sobre Gobierno Corporativo*”, se informa que no procede referirse al respecto, por cuanto dicha disposición normativa es de aplicación para las entidades sujetas a supervisión y fiscalización de esta Superintendencia.

VIII. LIMITACIONES U OBSTÁCULOS ENCONTRADOS

El Plan Estratégico 2016/2018 señaló las siguientes debilidades y amenazas a nivel institucional:

Debilidades

1. Inadecuada e insuficiente gestión de la comunicación,
2. Inmadurez del sistema de gestión de proyectos,
3. Entrabamiento de procesos por falta de delegación,
4. Falta de un proceso estructurado en la gestión de la capacitación y el desarrollo de los colaboradores,
5. Procesos y procedimientos excesivos y complejos,
6. Falta apoyo tecnológico para la mejora de los procesos,
7. Ausencia de marco sancionatorio disuasivo y proporcional a los riesgos detectados, y
8. Inadecuada definición, seguimiento y control de la planificación.

Amenazas

1. Sustracción o alteración de información,
2. Oposición y falta de apoyo de partes interesadas para la aprobación de legislación,
3. Condiciones y actividades del mercado no regulado o supervisado,
4. Cambios significativos en el entorno económico local e internacional, y
5. Uso del sistema financiero por parte del crimen organizado que afecte su credibilidad.

Mediante la ejecución de los proyectos estratégicos, se buscó solventar las debilidades identificadas. Sin embargo, es importante indicar que, entre los meses de diciembre 2017 y febrero 2018, la SUGEF entró en un proceso de verificación del cumplimiento de los requisitos que establece la Norma ISO 9001-2015, con miras a la transición de la certificación de calidad que mantiene desde el año 2004, referida a la Norma ISO 9000, para lo cual se realizaron talleres con personal de los diferentes procesos de la Organización y los diferentes niveles jerárquicos, incluidos los miembros de la Dirección de SUGEF.

Como parte de ese proceso se revisó el esquema de acciones, atribuciones y responsabilidades que establece la nueva versión de la ISO 9001, con el fin de alinear el proceso de gestión de la calidad con lo que dicta la estrategia institucional vigente, dando como resultado una revisión integral del MARCO FILOSÓFICO, ESTRATÉGICO Y DE ACCIÓN PARA LA CALIDAD, producto de lo cual se generó el documento “ANÁLISIS DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS, GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES, MAPEO DE CLIENTES Y PARTES INTERESADAS, ACTIVOS DE CONOCIMIENTO, MEJORA Y OBJETIVOS DE CALIDAD 2018, diciembre 2017/febrero 2018. Posteriormente, con la entrada de un nuevo Jerarca en el mes de junio 2018 y en vista de que el horizonte de la planificación estratégica vigente era hasta el 2018, se planificó la realización de un nuevo plan estratégico para SUGEF, para el quinquenio 2019/2023.

En ese sentido, entre el mes de julio y agosto 2018, se desarrolló un proceso de análisis, estudio y construcción de los derroteros estratégicos para ese período, dando como resultado las siguientes debilidades y amenazas a nivel institucional:

Debilidades

1. Inadecuada e insuficiente gestión de la comunicación,
2. Inmadurez del sistema de gestión de proyectos,
3. Falta de un proceso estructurado en la gestión de la capacitación y el desarrollo de los colaboradores,
4. Procesos y procedimientos excesivos y complejos,
5. Herramientas tecnológicas que no permiten la eficacia de los procesos,

6. Limitado marco legal sancionatorio y de supervisión consolidada,
7. Inadecuada definición, seguimiento y control de la planificación, que afectan la oportunidad de los procesos,
8. Ausencia de contratos de confidencialidad y Acuerdos de Servicios con la División de Servicios Tecnológicos y la División de Gestión y Desarrollo del BCCR,
9. Desactualización del marco de continuidad del negocio,
10. Riesgo supervisor en la fiscalización de nuevos sectores (v.g. asociaciones solidaristas y APNFD'S),
11. Limitaciones de la supervisión ante evolución de servicios financieros digitales, y
12. Deterioro en la vivencia de los valores institucionales.

Amenazas

1. Sustracción o alteración de información, (*)
2. Oposición y falta de apoyo de algunas partes interesadas externas ajenas a la supervisión, para la aprobación de legislación,
3. Condiciones y actividades del mercado no regulado o supervisado,
4. Cambios significativos en el entorno económico local e internacional, (*)
5. Uso del sistema financiero por parte del crimen organizado que afecte su credibilidad, (*)
6. Oposición de algunas de las partes interesadas externas ajenas a la supervisión, en la aprobación de normativa, presupuesto y gestión, y
7. Falta de definición de la estrategia nacional de inclusión financiera y protección al consumidor.

Nota: (*) = Se valora que el elemento es más fuerte que en el último FODA

Asimismo, mediante la ejecución de los proyectos del período 2019-2023, se buscará solventar las debilidades identificadas.

Como limitaciones operativas relevantes durante el período, se identificaron casos como:

- Funcionarios de nuevo ingreso en proceso de conocimiento de los puestos,
- Participación de funcionarios en varias comisiones de trabajo tales como: XML contable, crediticio, automatización Art 117, inclusión financiera,
- Limitaciones de recursos humanos por plazas vacantes en algunas áreas y en otras por la asignación de nuevas tareas,
- Atención de los proyectos estratégicos y operativos con personal de las áreas de la Institución,
- Realización de varios estudios especiales que surgieron como parte del seguimiento al proceso de fusión dos bancos públicos,
- Ampliación en el alcance de una visita de supervisión.
- Participación de funcionarios en la intervención del extinto Banco Crédito Agrícola de Cartago, y
- Atención de requerimiento de la Contraloría General de la República sobre una relación de hechos ante actuaciones de un funcionario bancario.

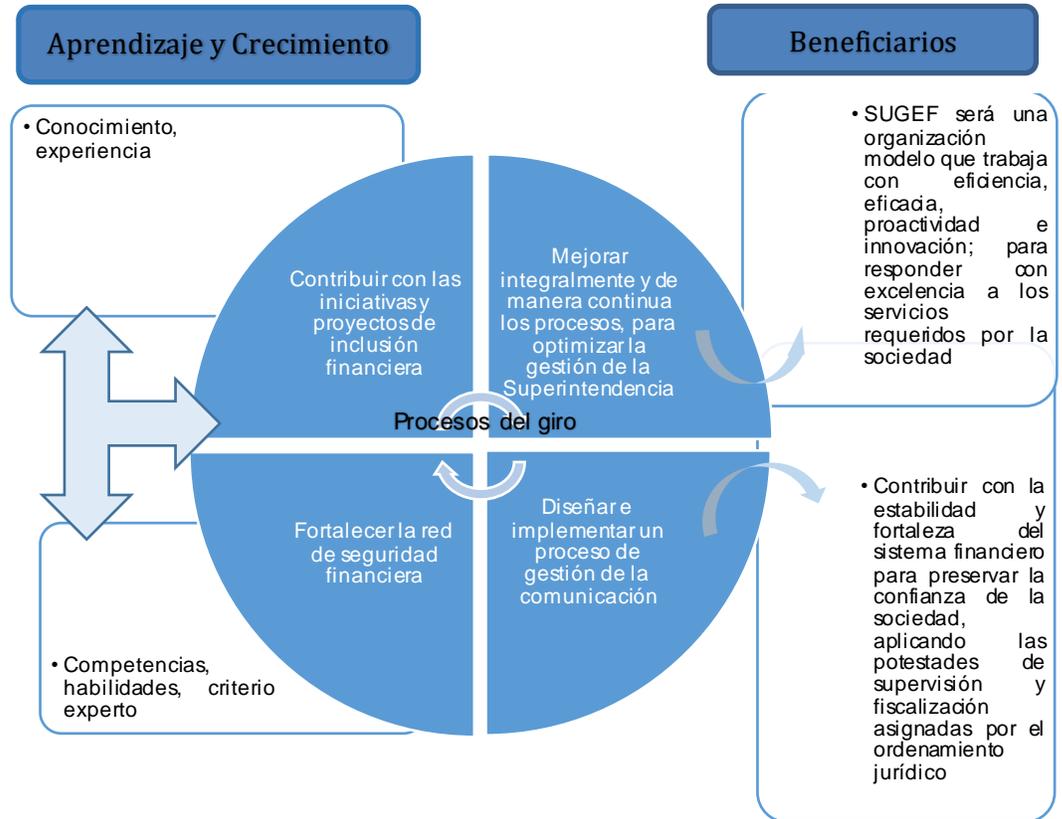
Es importante indicar que las limitaciones operativas se abordan sistemáticamente a través de las operativas de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución, que está certificado con la Norma ISO 9001 desde el año 2004.

IX. RETOS, OBJETIVOS E INVERSIONES

a. Retos y visión de futuro

Manteniendo la línea estratégica que la SUGEF se trazó desde setiembre 2014, con apego el *“Marco estratégico institucional del sistema de supervisión y regulación financiera nacional, para el periodo comprendido entre el 2014 y el 2018”*, emitido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif), mediante artículo 10 del acta de la sesión 1092-2014, del 25 de febrero del 2014, durante los primeros meses del año 2016, la SUGEF revisó la estrategia institucional y como resultado se establecieron los derroteros estratégicos para el período 2016/2018, los cuales se muestran en el siguiente mapa estratégico.

Mapa Estratégico SUGEF 2016-2018



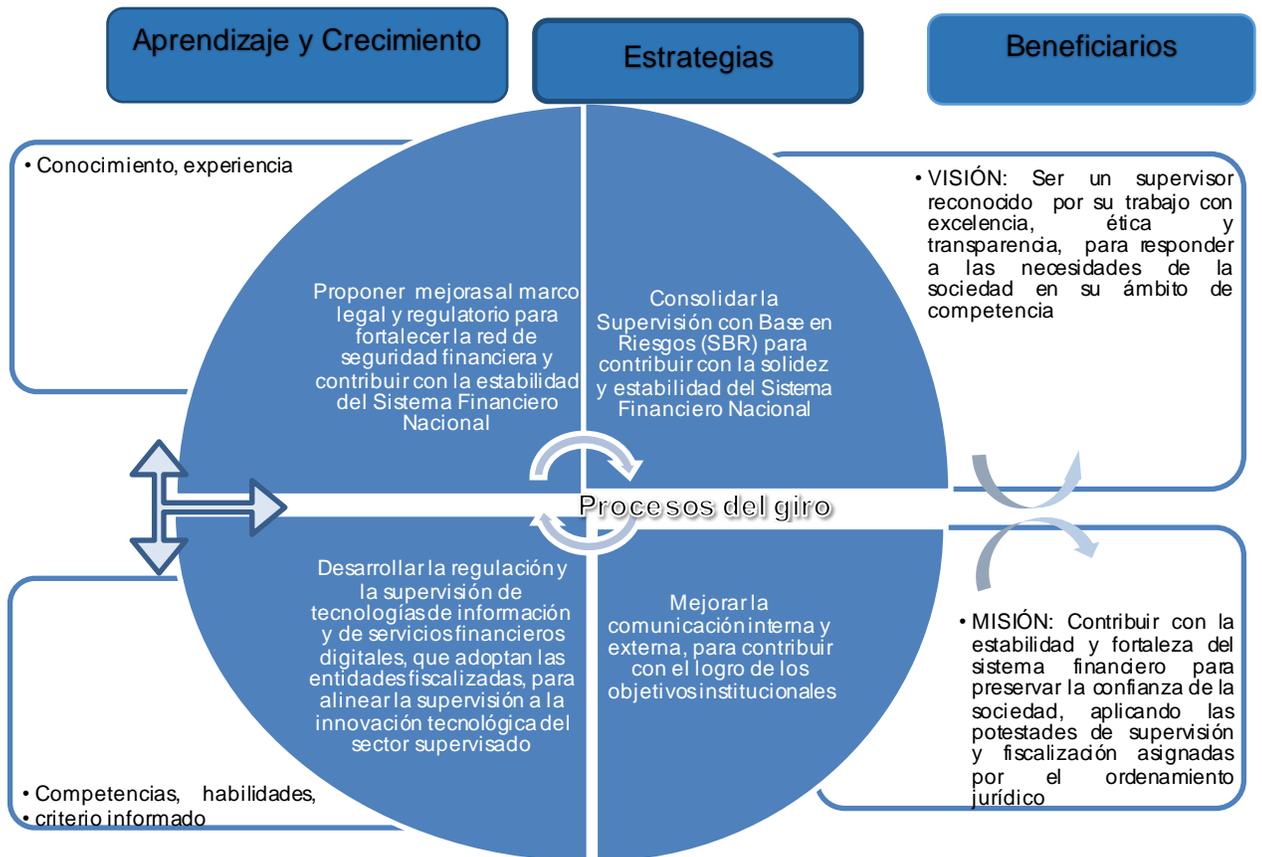
Estrategias y objetivos estratégicos 2016-2018

Estrategias	Objetivos
1. Mejorar integralmente y de manera continua los procesos, para optimizar la gestión de la Superintendencia.	Disponer de un sistema de gestión de proyectos robusto. Optimizar los procesos de la Superintendencia.
2. Diseñar e implementar un proceso de Gestión de la Comunicación	Implementar un proceso de comunicación efectiva y oportuna para el 100% de los colaboradores de la SUGEF. Dotar a la SUGEF de un proceso que gestione la comunicación con las partes interesadas.
3. Fortalecer la red de seguridad financiera.	Proponer y gestionar la aprobación de los proyectos de ley requeridos para fortalecer la red de seguridad financiera (en cuanto a resolución bancaria y seguro de depósitos) supervisión consolidada y marco sancionatorio. Concluir la transición hacia el enfoque de SBR.

Estrategias	Objetivos
4. Contribuir con las iniciativas y proyectos de Inclusión Financiera.	<p>Elaborar una propuesta para el desarrollo y aplicación de una estrategia nacional de inclusión financiera y promoverla.</p> <p>Aplicar el principio de proporcionalidad en el marco normativo, con la finalidad de contribuir con el acceso y uso de servicios financieros formales.</p>

Asimismo, según se indicó antes, en el segundo semestre del 2018 se realizó un nuevo plan estratégico para el quinquenio 2019/2023, dando como resultado lo siguiente:

Mapa Estratégico SUGEF 2019-2023



Estrategias y objetivos estratégicos 2019-2023⁸

Estrategias	Objetivos-resumen-
<p>1-Consolidar la Supervisión con Base en Riesgos (SBR) para contribuir con la solidez y estabilidad del Sistema Financiero Nacional.</p>	Implementar herramientas macro prudenciales para la prevención del riesgo sistémico.
	Adaptar la estructura organizacional para adecuarla al enfoque de SBR.
	Mejorar el proceso de capacitación asociado al proceso SBR.
	Mejorar los procesos y procedimientos para fortalecer la supervisión consolidada.
	Reforzar la coordinación de equipos de supervisión generalistas y especialistas para mejorar la eficacia de la SBR.
	Desarrollar e implementar herramientas de TI asociadas con el enfoque SBR.
<p>2-Proponer mejoras al marco legal y regulatorio para fortalecer la red de seguridad financiera y contribuir con la estabilidad del Sistema Financiero Nacional.</p>	Modernizar y simplificar la normativa vigente a las entidades supervisadas con referencia a las mejores prácticas internacionales.
	Impulsar proactivamente la aprobación de los proyectos de ley que requiere la SUGEF.
	Implementar en el período 2019/2023 la supervisión y regulación consolidada al amparo de las modificaciones que se aprueben a la Ley 7558, así como las que se requieran con la promulgación de la ley del seguro de depósitos y resolución bancaria.
<p>3-Desarrollar la regulación y la supervisión de tecnologías de información y de servicios financieros digitales, que adoptan las entidades fiscalizadas, para alinear la supervisión a la innovación tecnológica del sector supervisado.</p>	Gestionar los recursos de capacitación y un programa, mediante convenios u ofertas de consultores internacionales, para desarrollar los conocimientos sobre las tendencias mundiales en TI y SFD.
	Proponer la regulación requerida para la supervisión de tecnologías de información y servicios financieros digitales.
	Fortalecer los recursos para realizar una supervisión efectiva de TI y Servicios Financieros Digitales.
<p>4-Mejorar la comunicación interna y externa, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales.</p>	Implementar un plan de comunicación externa para la SUGEF, para lograr una mayor transparencia en las interrelaciones con las partes interesadas, fomentar la disciplina de mercado y promover la rendición de cuentas.
	Implementar una estrategia de comunicación interna que apoye los objetivos y minimice las estructuras de comunicación informales.

⁸El tema de inclusión financiera será materia de valoración para actualizar estas estrategias y objetivos, en cuanto el Banco Central y el CONASSIF definan la hoja de ruta respectiva.

b. Inversiones

En cuanto al tema de inversiones para el mediano y largo plazo, tanto en el contexto institucional, como en el sectorial y nacional, la Superintendencia dirigirá sus recursos a hacer más eficiente el proceso de supervisión y regulación de las entidades financieras, implementando, entre otros, facilidades informáticas, no solo para los supervisores, sino también para que sean utilizados por las entidades, en sus procesos de respuesta, consultas y atención de requerimientos.

c. Administración de riesgos

Conforme lo establece el procedimiento P-IN-009 “*Administración de riesgos*”, durante el período en estudio se evaluaron los procesos institucionales, con el propósito de adoptar medidas tendientes a mantener los riesgos al menos en un rango de aceptable.

Durante el período se administraron los siguientes riesgos para administrar:

- **Riesgo operativo:** Afectación en el cumplimiento de los objetivos institucionales por fallas en la continuidad del negocio.
- **Riesgo operativo y reputacional:** No detectar oportunamente los riesgos que asumen las entidades supervisadas, debido a la curva de aprendizaje del personal, derivado del proceso de implementación del enfoque de supervisión basado en riesgos.
- **Riesgo operativo y estratégico:** Limitado alcance en la supervisión por debilidades en el marco legal.
- **Riesgo reputacional y legal:** Vulnerabilidad en la seguridad de la información.
- **Riesgo operativo:** No alcanzar los objetivos institucionales por atrasos en el cumplimiento del plan de trabajo.
- **Riesgo operativo:** No contar con sistemas de TI adecuados a las necesidades de la Institución.

Asimismo, en cumplimiento con lo dispuesto por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), mediante los artículos 5 y 12 de las actas de las sesiones 1401-2018 y 1402-2018, celebradas el 27 de febrero de 2018, se coordinaron las tareas para la generación del informe “*Seguimiento y actualización de los riesgos de un proceso sustantivo de la SUGEF (supervisión de bancos privados y grupos financieros, supervisión in situ), al 30 de setiembre de 2018*”, cuyos objetivos específicos fueron:

- i. *“Aplicar parcialmente y a manera de plan piloto, el nuevo modelo de Gestión de Riesgos aprobado por el CONASSIF mediante artículos 5 y 12 del acta de las sesiones 1401-2018 y 1402-2018 del 27 de febrero de 2018.*
- ii. *Rendir al CONASSIF, con corte al 30 de setiembre, un informe de seguimiento y actualización de los riesgos asociados con un proceso sustantivo de la SUGEF (Supervisión de Bancos Privados y Grupos Financieros, fase de supervisión in situ), partiendo de lo establecido en el Informe Administración de Riesgos 2018, remitido anexo al oficio SGF-0959-2018 SGF-PUBLICO, del 28 de marzo de 2018, y conocido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero mediante artículo 14 del acta de la sesión 1424-2018, celebrada el 19 de junio de 2018.”*

Dicho estudio concluyó, entre otros, la permanencia para el proceso en análisis, de los riesgos indicados en el Informe de administración de riesgos 2018.

d. Metas no alcanzadas

Conforme lo establece el procedimiento P-AC-503 “*Elaboración de la liquidación semestral del POI, la creación y liquidación de las metas establecidas en el Plan Nacional Desarrollo*”, en forma semestral la SUGEF realiza la liquidación del POI, para lo cual se calculan indicadores de gestión, y aquellos trabajos que no fueron atendidos conforme su programación son revisados a efectos de incluirlos dentro de las labores del próximo semestre o en su defecto justificar su exclusión de las labores.

El siguiente cuadro presenta la cantidad de trabajos que quedaron en proceso al final del período:

Area	Detalle
Sector de Bancos Públicos y Mutuales	<ul style="list-style-type: none"> • Dos trabajos relacionados con Participación en comités consultivos y de calificación del enfoque de supervisión basada en riesgos, • Un trabajo relacionado con Informe Mensual de Monitoreo y Análisis, y • Tres trabajos relacionados con Informes de supervisión in situ.
Sector de Bancos Privados y Grupos Financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Nueve trabajos relacionados con Informe de bancos mensual, y • Un trabajo sobre Informe de supervisión.
Sector de Empresas Financieras y Cooperativas	<ul style="list-style-type: none"> • Tres trabajos relacionados con Informes de supervisión in situ bajo el enfoque de riesgos, • Cuatro trabajos relacionados con Informes especiales de supervisión in situ, • Treinta y nueve trabajos relacionados con Informes mensuales de monitoreo y análisis de entidades individuales, y • Un trabajo sobre Informes de verificaciones de actividades.
Labores relacionadas con el cumplimiento de la Ley 8204	<ul style="list-style-type: none"> • Un trabajo relacionado con Aporte en la gestión de proyectos institucionales e internos (comisiones) por parte del Departamento, y • Seis trabajos relacionados con Informe de resultados de supervisión.
Departamento de Información Crediticia	<ul style="list-style-type: none"> • Cincuenta y seis trabajos relacionados con Asientos en los libros oficiales de registro con respecto a autorizaciones contempladas en el Acuerdo SUGEF 8-08.
Area de Aseguramiento de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Un trabajo relacionado con informe autoevaluación de control interno institucional.
Area de Coordinación Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Un trabajo relacionado con la revisión y actualización de procedimientos.