

Informe final de gestión

Autor: Oscar Mario Morales Berrocal

Puesto: Director a.i. de la División Servicios Técnicos.

**División Servicios Técnicos, actualmente División
Gestión e Innovación.**

**Periodo en que desempeñó el puesto de manera
interina: del 01 de noviembre del 2024 al 31 de julio del
2025.**



Tabla de contenidos

Contenido

1. Resumen ejecutivo	3
2. Resultados obtenidos	3
Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de su dependencia	4
Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la dependencia al inicio y al final de su gestión.....	5
Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de su dependencia, al menos durante el último año.....	6
Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de su dependencia	6
Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de su dependencia, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir	8
Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a su dependencia.....	8
Sugerencias para la buena marcha de la institución o de su dependencia.....	9
Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que, a su criterio, la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar	9
Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República	10
Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada Administración	10
Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.....	10
Otros puntos que desee incluir en el informe	11

1. Resumen ejecutivo

En acatamiento de lo dispuesto por la Contraloría General de la República en las directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo establece el inciso E), Artículo 12 de la Ley N° 8292, “Ley General de Control Interno”, se emite el presente informe sobre los resultados relevantes alcanzados.

Lo anterior, con motivo del nombramiento interino sobre la plaza código de posición 23-20-10-10-01, clasificada en su oportunidad como Director de la División Servicios Técnicos, actualmente Gerente de División Banca y Supervisión de la División Gestión e Innovación, a partir del 01 de noviembre del 2024 y hasta el 31 de julio del 2025.

La DST consta de dos departamentos claramente definidos que prestan los siguientes servicios a la ciudadanía:

- El Departamento de Normas, a cargo del proceso de desarrollo y emisión de regulaciones que serán propuestas al Conassif, así como de la atención de consultas técnicas asociadas a estas, y
- El Departamento de Información Crediticia, a cargo de cuatro procesos: a) la gestión de datos b) el control de límites (grupos de interés, tasas máximas, encaje, etc), c) la gestión del Centro de Información Crediticia (CIC), y d) la gestión de trámites varios de autorización de entidades.

2. Resultados obtenidos

La División de Servicios Técnicos es la encargada de ejecutar oportunamente: i) los mandatos legales, reglamentarios o específicos dictados por el CONASSIF, relativo al suministro de información al público (manejo de datos), al Banco Central de Costa Rica, al CONASSIF y a instancias específicas, así como a la tramitación variada de solicitudes para la modificación, inscripción o des inscripción de entidades o grupos financieros; ii) la gestión activa que corresponde a la SUGEF en el control del cumplimiento por parte de los fiscalizados de disposiciones específicas (legales y reglamentarias) de carácter monetario y crediticio y iii) la promulgación de normativa (nueva o modificada) que promueva la estabilidad, solidez y eficiente funcionamiento del sistema financiero nacional. Durante la vigencia de mi nombramiento interino el Area cumplió a cabalidad con la generación de normativa, atención de las consultas de clientes internos y externos, generación de trámites y emisión de controles de límites.

La labor sustantiva institucional de la División de Servicios Técnicos (DST), al igual que la generalidad de las dependencias internas de la Superintendencia, se enmarca en su mandato legal dispuesto en el Artículo 119 de la Ley 7558 “Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica”, donde se establece que 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.

Para este informe se ha optado por desarrollar los contenidos mínimos requeridos siguiendo un enfoque integral.

Cambios habidos en el entorno durante el periodo de la gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de su dependencia

Durante el periodo de la gestión en esta División no existieron cambios importantes en el ordenamiento jurídico que impacten las actividades, mas allá de esto los mayores cambios del entorno vienen de elementos internacionales donde, los conflictos geopolíticos (Ucrania-Rusia, Conflicto de Gaza, relación comercial China -EEUU) pues incorporaron incertidumbre a los agentes económicos, presionando al sistema financiero, sumado a esto, existieron eventos en el entorno nacional que impactaron aún más la incertidumbre del público, como fue la intervención de dos entidades financieras por parte de la SUGEF en el año 2024 (Coopeservidores y Desyfin) con ello, las entidades financieras, tuvieron que tomar previsiones para asegurar una adecuada posición de liquidez y de suficiencia patrimonial durante el año anterior y lo que recorre este año 2025.

Desde esta óptica, una emisión importante de normativa durante los últimos años sumado a los costos de implementación de la misma por parte de los intermediarios y el ambiente de incertidumbre en el público inversionista, requirió por parte de la división a mi cargo, la valoración integral de estos elementos a fin de dar un adecuado soporte normativo, planteando así modificaciones normativas con nuevas gradualidades de implementación a fin de mitigar los impactos traídos desde el entorno.

En 2024, la economía de Costa Rica experimentó un crecimiento moderado, con una inflación baja y una reducción de la deuda pública. El país superó las expectativas con un crecimiento del PIB del 4.3% y una inflación cercana a cero. Además, la relación deuda pública a PIB se redujo por debajo del 60%, marcando un hito histórico, según el Banco Mundial.

El Banco Central de Costa Rica (BCCR) publicó, en su sitio web, el Informe Anual de Estabilidad Financiera (IAEF) del 2024, con el objetivo de brindar información relevante al público en general sobre el desempeño reciente del Sistema Financiero Nacional (SFN). En resumen, indica que, el sistema financiero nacional (SFN) muestra estabilidad en la mayoría de sus indicadores de desempeño, pese a las situaciones particulares que se presentaron en Coopeservidores R.L. (CS) y la Financiera Desyfin. Se identificó un aumento en la exposición en colocaciones en moneda extranjera, participación elevada de los créditos que se otorgan a plazos relativamente largos, y otros riesgos incrementales entre ellos el cibernético y el de crédito por el potencial impacto de eventos hidrometeorológicos extremos.

Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la dependencia al inicio y al final de su gestión

La evaluación del control interno institucional es un proceso fundamental para garantizar la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión de los recursos y la operación de las instituciones.

Los resultados de la autoevaluación del sistema de control interno de la SUGEF en atención a lo establecido en la Ley 8292, Ley General de Control Interno; el apartado 8.1 de la Norma ISO 9001:2015; y el procedimiento P-IN-010, Autoevaluación del sistema de control interno institucional, utiliza la metodología basada en el Modelo de madurez del control interno. Los grados de madurez corresponden a los siguientes: 1 Incipiente, 2 Novato, 3 Competente, 4 Diestro y 5 Experto. Conforme a los resultados obtenidos se tienen que todos los ítems evaluados fueron satisfactorios, ya que se clasificaron entre competente o diestro.

Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de su dependencia, al menos durante el último año

Durante el periodo de gestión se realizó una auditoría externa de calidad con el estatus de “re certificación” para los procesos a cargo de los departamentos de Normas e Información Crediticia, el cual no tuvo observaciones en la evaluación.

El reporte de incidentes en el marco del sistema de gestión de la calidad contribuye con el fortalecimiento de los procesos y en general con el ambiente de control interno. Ambos Departamentos han atendido los incidentes consignados al Área. (incidente 32 sobre memoria anual y 38 sobre CQD (coopeservidores), 33 (riesgo reputacional); 20 (sistema notificaciones) y 28 (diferencias en capital base).

El registro de incidentes activa un proceso de análisis y planes de acción, que son objeto de seguimiento.

Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de su dependencia

DEPARTAMENTO DE NORMAS:
Elaborar en un 100% propuestas y modificaciones regulatorias de acuerdo con la hoja de ruta que se informa al Conassif y brindar asesoría técnica sobre dichas regulaciones mediante reuniones, capacitaciones, charlas, entre otros, durante el período 2025.
La modificaciones aprobadas por el Conassif más relevantes fueron aquellas realizadas a la normativa SUGEF 3-06, donde en el mes de enero 2025 se establecieron nuevas gradualidades para la vigencia de la norma, modificación al IMCA (importe mínimo de certificados de aportación) como capital primario y secundario, exclusión gradual del FOFIDE, entre otros.
Adicionalmente se modificó el acuerdo CONASSIF 14-21 a efectos de incorporar una modificación al concepto de operación especial en marzo del 2025.

Atender en un 100% las consultas y/o requerimientos de información del sistema financiero nacional, por diferentes medios durante el período 2025

Apoyar en un 100% la operativa del sistema de gestión de calidad y los requerimientos de la Auditoría Interna de Conassif, por medio de una distribución de labores que asegure su atención oportuna durante el período 2025

DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN CREDITICIA

Apoyar el desarrollo de los proyectos estratégicos programados en el Plan Estratégico, por medio del desarrollo de entregables y participación en reuniones durante el período 2025.

En este apartado destaca la participación en el proyecto de grupos de interés económico de manera consolidada.

Apoyar la operativa del sistema de gestión de calidad y los requerimientos de la Auditoría Interna de CONASSIF, por medio de una distribución de labores que asegure su atención oportuna durante el período 2025

Ejecutar oportunamente las acciones de control sobre límites legales y regulatorios, así como la atención de trámites de autorización y procesos asociados durante el período 2025

Realizar oportunamente los informes y las publicaciones encomendadas al Departamento durante el período 2025

Atender oportunamente las actividades de atención al cliente interno y externo durante el período 2025

Atender los trabajos especiales solicitados por el Director de la División y el Despacho (Superintendente e Intendente), en los plazos que se acuerden durante la coordinación que se realice en el período 2025

Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de su dependencia, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir

DEPARTAMENTO DE NORMAS:

Implementar y/o apoyar en un 100% el desarrollo de los proyectos estratégicos programados en el Plan Estratégico, por medio del desarrollo de entregables y participación en reuniones durante el período 2025.

El proyecto estratégico consolidado que está participando está relacionado con los módulos de grupos de interés económico, grupo vinculado y grupo económico de manera consolidada.

DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN CREDITICIA

Apoyar el desarrollo de los proyectos estratégicos programados en el Plan Estratégico, por medio del desarrollo de entregables y participación en reuniones durante el período 2025.

En este apartado destaca la participación en el proyecto de grupos de interés económico de manera consolidada.

Proyecto Sistema Consultas Quejas y Denuncias:

El proyecto continúa con demandas de tiempo para mejoras, atención de defectos, integración del call center, capacitaciones a usuarios de Sugef y de la empresa Netcom (quienes brindan el servicio de Call Center).

Mejoras al Sistema de Reserva de Liquidez y Circular de Reserva de Liquidez:

Se adaptó el sistema de RL para recibir la información de inversores según lo acordado por la Junta Directiva del BCCR, en los numerales 1 y 2 del artículo 8 del acta de la sesión 6121-2023, celebrada el 25 de mayo de 2023, sobre la modificación de los Títulos III y VI de las RPM.

Informe de antecedentes sobre procedimiento P-ST-119: Cumplimiento de los Artículos 19 y 21 de la Ley Orgánica del BCCR y 170 y 172 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores.:

En acuerdo del CCC de abril de 2025 se acordó detener las pruebas de aceptación hasta que se le informara a la Superintendente los aspectos legales relacionados antes de continuar.

Sistema de trámites: se continúa trabajando para que durante el año 2025 se concluya el sistema con un formulario genérico que capture el flujo de trámites para SUGEF.

Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a su dependencia

Para efectos del Banco Central de Costa Rica, la SUGEF es un Centro de Costo, por lo que los gastos comunes se gestionan en un solo apartado dentro de la Coordinación Administrativa de la SUGEF. Por esta razón, en calidad de director general, no se gestionan fondos públicos asignados a la División.

Sugerencias para la buena marcha de la institución o de su dependencia

De manera general, los dos procesos relevantes, a saber el Departamento de Normas y Departamento de información crediticia tienen como factor crítico la atención de consultas de las entidades y del público en general, atención de quejas y denuncias, aspecto que por las condiciones del entorno (intervenciones de entidades, promulgación de mucha normativa, entre otros) ha generado un incremento de este tipo de labores, consumiendo recursos de tiempo en funcionarios que deberían canalizarse a las funciones principales de cada área, con ello debe revalorarse las cargas de trabajo y la asignación de recursos en la atención de este proceso de consultas,

En el caso de las consultas, recordemos que es clave su atención dentro de plazos razonables según la ley, para evitar impacto en la imagen de SUGEF e incorporar riesgo jurídico, evitar recursos de amparo y otros que presionan los recursos, más aún que, existen casos de alta complejidad para respuesta oportuna.

Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que, a su criterio, la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar

No hay

Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República

No hay

Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada Administración

No hay

Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna

Durante el periodo de gestión se dio seguimiento y se coordinó la atención de diversas recomendaciones de la Auditoría Interna del CONASSIF; sobre aquellas recomendaciones que la Superintendencia presentaba en el Sistema de la Auditoría como No conforme o vencida se tienen las siguientes:

Numero Recomendación	Estudio	Detalle Recomendación
202415003	Proceso Elaboración de Normativa - SUGEF	Recomendación 2.2 Adoptar las acciones requeridas para que los entregables del proceso de elaboración de normativa cuenten con la evidencia correspondiente de las actividades de revisión y aprobación, establecidas en el procedimiento P-ST-801 Emisión y modificación de regulación prudencial y se deje evidencia de los cambios realizados.
202415004	Proceso Elaboración de Normativa - SUGEF	Recomendación 2.3 Valorar el uso de una única ubicación para mantener toda la documentación del expediente electrónico de cada propuesta de normativa y tomar las medidas necesarias para que los nombres de las subcarpetas y archivos incluidos permitan identificar y ubicar fácilmente cada uno de los elementos que lo componen.
202415006	Proceso Elaboración de Normativa - SUGEF	Recomendación 3.2 Tomar las medidas pertinentes para garantizar que se ejecute lo señalado en el procedimiento P-IN-044 Revisión de los derechos de acceso otorgados sobre la información de las entidades contenida en las bases de datos y sistemas de información, versión 01, vigente a partir del 30 de noviembre del 2018.
202415008	Proceso Elaboración de Normativa - SUGEF	Recomendación 3.4 Valorar el uso de otro repositorio de información para la información de los expedientes electrónicos almacenada en la unidad de red común, considerando que no está permitido su uso como repositorio de información institucional, excepto por limitaciones de la Intranet relacionadas con el tipo de archivos a almacenar, según lo señalado en las Políticas Específicas de Gestión de la Información del BCCR.

202415011	Proceso Elaboración de Normativa - SUGEF	Recomendación 4.2 Ejecutar las siguientes acciones:* Identificar y documentar los participantes, fechas propuestas, temas específicos y la vinculación y congruencia de las capacitaciones y acompañamiento técnico planificadas con la planificación de normativa, que permita potenciar el logro del cumplimiento de lo establecido en la hoja de ruta de normativa.* Identificar y documentar las brechas existentes entre los conocimientos de los funcionarios y los conocimientos requeridos para el desarrollo de la normativa incluida en la hoja de ruta de normativa y utilizar esta información como insumo para la realización de la planificación de la capacitación, acompañamiento técnico y la planificación normativa.* Realizar y documentar actividades de monitoreo y seguimiento periódico de la atención de las necesidades de capacitación y acompañamiento técnico de los funcionarios para el cumplimiento de las labores asignadas de desarrollo normativo.
-----------	--	---

Otros puntos que desee incluir en el informe

El equipo de colaboradores de la Dirección de Gestión e Innovación poseen un gran sentido profesional en su campo y demostraron durante mi gestión que a pesar de ser un equipo pequeño respecto otras divisiones y para la alta cantidad de tareas variadas que enfrentan, impregnan valores como orden, respeto y comunicación para lograr las funciones encomendadas, razón por la cual existe un gran acervo de conocimiento y fue un honor laborar con dichos funcionarios de alta capacidad profesional pero sobre todo humana.

Queda rendido el informe a las veinte y tres horas del día 14 del mes de agosto del año 2025.

 Documento suscrito mediante firma digital.