29 de noviembre 2024

SGF-3736-2024

SGF-CONFIDENCIAL

Señora

Laura Suarez Zamora, Presidente

CONASSIF

Estimada señora:

En cumplimiento 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 dispuesto en el inciso E) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, sírvase encontrar adjunto para su información, el Informe final de mi gestión correspondiente al periodo que va desde el 01 de diciembre de 2019 al 30 de noviembre de 2024. Deseo manifestar mi agradecimiento a su persona y al resto de los señores miembros de este Consejo, por la confianza depositada durante el periodo que abarcó mi nombramiento en dicho cargo.

Atentamente,



José Armando Fallas Martínez

**Intendente General**

*C.C: Sra. Vera Amador Debernardi, Coordinación Administrativa SUGEF*

 *Sr. Maxi Antonio Angulo Sequeira, Ejecutivo Proceso de pagos, División Servicios Compartidos*

**Informe final de gestión**

**José Armando Fallas Martínez**

**Intendente General de Entidades Financieras**

**Diciembre 2019 – Noviembre 2024**

Tabla de contenidos

Contenido

[1. Resumen ejecutivo 4](#_Toc183789018)

[2. Resultados obtenidos 4](#_Toc183789019)

[a. Labores sustantivas 4](#_Toc183789020)

[b. Principales cambios presentados en el entorno 10](#_Toc183789024)

[c. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno 13](#_Toc183789025)

[d. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la Dirección a cargo durante el último año 1](#_Toc183789027)4

[e. Principales logros alcanzados de conformidad con la planificación institucional o de la dependencia a cargo 15](#_Toc183789028)

[f. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la Dirección. 20](#_Toc183789029)

[g. Administración de los recursos financieros asignados durante la gestión. 21](#_Toc183789030)

[h. Sugerencias para la buena marcha de la institución 21](#_Toc183789031)

[i. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República 22](#_Toc183789032)

[j. 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 22](#_Toc183789033)

[k. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna 22](#_Toc183789034)

[l. Otros puntos que desee incluir en el informe 22](#_Toc183789035)

# Resumen ejecutivo

De conformidad con lo requerido en el artículo 12, inciso e) de la Ley General de Control Interno, emitida por la Contraloría General de la República, dentro del cual se establecen las directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, se presenta este informe final de mi gestión como Intendente General de Entidades Financieras de la Superintendencia General de Entidades Financieras.

Cabe señalar que la gestión como Intendente General de Entidades Financieras comprende el período entre el 01 de diciembre del 2019 y el 29 de noviembre del 2024, último día de mi relación laboral con la Superintendencia siendo que a partir de ese momento me acojo al beneficio de jubilación otorgado por la Caja Costarricense de Seguro Social.

# Resultados obtenidos

## Labores sustantivas

Con el propósito de velar por la **estabilidad, la solidez y el eficiente funcionamiento del Sistema Financiero Nacional**, la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) ejerce sus actividades de supervisión y fiscalización sobre todas las entidades que llevan a cabo intermediación financiera, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias, velando por que cumplan con los preceptos que les sean aplicables.

Entre los eventos más relevantes que enfrentó la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) estuvo la Pandemia del COVID-19, que mundo entero entre los años 2019 y 2021. Este evento obligó a la Sugef a analizar la normativa principalmente todo lo relacionado con el crédito, con el objetivo de evitar que el sistema económico y financiero presentara una crisis sistémica.

A partir de la declaratoria de emergencia nacional mediante Decreto Ejecutivo 42227-MP-S del 16 de marzo de 2020, dada la situación sanitaria provocada por el COVID-19, y conforme las medidas de restricción y aislamiento social fueron impactando con severidad la actividad económica del país, las autoridades financieras adoptaron diferentes medidas de flexibilización en la regulación financiera, las cuales fueron consistentes con la tolerancia y estrategia regulatoria seguida internacionalmente en múltiples jurisdicciones.

La Sugef presentó al Conassif para su aprobación medidas de flexibilización con el objetivo principal de garantizar una rápida aprobación de prórrogas, reestructuraciones o refinanciamientos en medio de la incertidumbre sobre la gravedad y extensión de la crisis. Además, se tomaron medidas para flexibilizar ciertos parámetros prudenciales, con el fin de que el sector supervisado pudiera hacer frente a corto plazo al deterioro de sus carteras crediticias provocado por la crisis.

Importante señalar también los esfuerzos para la implementación exitosa que, de manera conjunta con toda la institución, se han realizado para la ejecución de los procesos de trabajo bajo la modalidad virtual consecuencia de la pandemia (Covid 19) a partir de marzo de 2020 y que, a la fecha de este informe, se mantiene vigente dos días a la semana bajo esta modalidad de teletrabajo.

La supervisión del sistema financiero se materializa a través del conjunto de normativa prudencial que es sometida a aprobación del Conassif y que determinan los requerimientos impuestos a los intermediarios financieros y el alcance y responsabilidades del ente supervisor.

El cual en el ámbito de la supervisión es bastante amplio en tanto el proceso de aplicación es gradual. Cabe destacar que el proceso de revisión e introducción de la normativa es bastante dinámico, tratando de responder no solo a las recomendaciones internacionales, sino también a la capacidad de implementarla. La evaluación del cumplimiento de las recomendaciones y estándares internacionales se relaciona con los Acuerdos del Comité de Basilea.

A grandes rasgos, los estándares y recomendaciones internacionales, principalmente en los promulgados por el Comité de Basilea, pasa de la transición del enfoque de Basilea I, concentrado en la calidad del crédito y la suficiencia patrimonial, hacia las recomendaciones de Basilea II, que se enfocan en ampliar el ámbito de la supervisión a los grupos financieros, y ampliar los requerimientos de capital, para incluir la evaluación del supervisor y la disciplina de mercado y las recomendaciones de Basilea III que se concentran en los ajustes requeridos para incorporar a los requerimientos microprudenciales, enfocados en la solvencia de instituciones, a las consideraciones macroprudenciales, enfocadas en los riesgos de tipo sistémico.

Entre los cambios importantes en la normativa prudencial se puede citar:













Cumplimiento de las reuniones del CCC y CETI:

En la relación al cumplimiento del Acuerdo CONASSIF CNS-1420/13 - CNS-1421/07 del 11 de junio del 2018, artículos 13 y 7 de las actas de las sesiones 1420-2018 y 1421-2018, respectivamente, celebradas el 5 de junio de 2018, relativo a “Políticas Específicas para decisiones sobre asuntos estratégicos de Tecnologías de Información”, así como los “Principios de Diseño de Tecnologías de Información”, se cumplió con las reuniones mensuales establecidas en el mencionado acuerdo, mediante el “Comité de Control de Cambios” (CCC) y con al menos una reunión al año del  “Comité Estratégico de Tecnologías de Información” (CETI), asimismo, de cada una de las reuniones se encuentran las Actas aprobadas, firmadas y en el repositorio oficial establecido por SUGEF.

Auditoría Externa de Calidad. Se realizó la auditoría externa de Calidad por parte de la firma INTECO y que fue coordinada a lo interno de la Superintencia por el Área de Aseguramiento de la Calidad, con el objetivo de obtener la Renovación del sistema de gestión de la organización SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS con base en la norma INTE/ISO 9001:2015, con el objeto de verificar:

1. Determinar la conformidad del sistema de gestión.
2. Evaluar la capacidad del sistema para asegurar que la organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
3. Valorar la eficacia del sistema para asegurar que la organización cumple continuamente sus objetivos especificados.
4. Cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Se confirmó que se han cumplido los objetivos de la auditoría de calidad para obtener la renovación.

# La Auditoría Externa presenta en el informe las siguientes conclusiones:

# Cambios significativos del sistema con respecto a la anterior visita.

Se denota la creación del proceso de Supervisión de Riesgos y del proceso de Resolución, los cuales se encuentran con una ruta establecida para el desarrollo de estos. Asimismo, se describe en entrevistas que la Superintendencia y la Intendencia estarán cambiando próximamente.

* **Conclusiones sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión**.

Capacidad del sistema para cumplir los requisitos aplicables asociados a la norma de referencia y lograr los resultados esperados. El Sistema de Gestión da respuesta a los requisitos de la norma de referencia, sin que se evidencien no conformidades con base en el muestreo realizado. Se sugiere tomar acciones a las observaciones y considerar al análisis de las oportunidades de mejora con el fin de evitar potenciales desviaciones a futuro.

* **Eficacia del sistema para asegurar que la organización cumple continuamente sus objetivos especificados.**

El sistema de gestión mantiene métricas de desempeño y objetivos que son sometidos a seguimiento.

* **Conclusión para el ciclo de certificación completo al momento de la renovación:**

El Sistema de gestión demuestra en enfoque hacia la mejora continua, la cual la ha logrado con base en el conocimiento técnico del personal, la guía del proceso de gestión del sistema y el involucramiento de las diferentes áreas que componen a la organización.

Durante el presente ciclo de certificación que finaliza, la organización no ha presentado no conformidades.

Sobre la auditoría interna y el proceso de revisión por la dirección y su responsabilidad en relación con las políticas del cliente. Los procesos de auditoría interna y revisión por la dirección son llevados a cabo a intervalos planificados, documentando conclusiones y acuerdos dirigidos a lograr la mejora.

Sobre el tratamiento de quejas. Las quejas presentadas se muestran atendidas.

Sobre la continuidad en el control operacional. Los mecanismos de control para su operación se muestran adecuados y permiten un funcionamiento estándar en los procesos observados. Existen elementos puntuales a corregir que se documentan en este informe como observaciones.

El sistema de gestión cuenta con un mecanismo para la atención de no conformidades, se evidencia el seguimiento y medición sobre los resultados.

## Puntos fuertes

* + - El respaldo que brinda el Despacho para la gestión de la calidad.
		- El tener un Sistema de Gestión de la Calidad implementado por más de 20 años.
		- Las mejoras realizadas con base en la estructura de los procesos.
		- La capacidad demostrada por el Sistema de Gestión de la Calidad para soportar los cambios que la institución ha tenido que atender.
		- El mantener los estándares operativos aún y cuando las condiciones del presente año han sido particulares para la SUGEF.
		- El nivel de detalle respecto a la información predictiva que el proceso de Gobierno y Gestión de Datos genera en su operatividad.
		- La evolución positiva que ha tenido la gestión de la calidad a través del tiempo bajo un enfoque de mejora.
		- La dinámica con la cual se lleva a cabo la Revisión por la Dirección, permitiendo un mayor dinamismo y funcionalidad en dicho ejercicio.

## Principales cambios presentados en el entorno

Durante el período de gestión que contempla este informe, hay tres situaciones que merecen ser destacadas:

1. El proceso de adopción de un modelo de supervisión basado en riesgos (SBR) que, si bien venía siendo desarrollado previamente con el apoyo de consultorías internacionales y el trabajo de una contraparte técnica, fue aplicado en los estudios de supervisión a partir del 2016. Dicha práctica de supervisión está alineada a las mejores prácticas internacionales que se aplican para supervisar un sistema financiero que resulta cada vez más complejo y expuesto a mayores riesgos.

Para realizar los estudios de supervisión, aprobados en la macroplanificación, se requirió la emisión de nuevos procedimientos, bajo el concepto de guías de supervisión (P-SU-633), lo cual también implicó una curva de aprendizaje para los equipos de supervisión y los niveles superiores, responsables de revisar y aprobar los entregables del proceso en cada inspección realizada.

El enfoque requirió además la definición de su gobernanza, a través de comités permanentes de supervisión: Comité de Supervisión (dentro de sus funciones está la aprobación de la macroplanificación y conocer los avances y desarrollo de los estudios); Comité de Calificación (dentro de sus funciones debe aprobar la calificación del perfil de riesgo de la entidad evaluada y la estrategia de supervisión) y el Comité de Mejoras al enfoque SBR (para promover y aprobar a nivel institucional las mejoras necesarias al enfoque SBR). También se definieron los comités consultivos dentro del proceso de supervisión, que cumplen la función de instancia consultiva encargada de ir evaluando los productos generados durante las inspecciones en las etapas de planificación, ejecución y de informes.

Los estudios de supervisión realizados se realizaron con la aplicación del citado enfoque SBR.

1. Por otra parte, hay que destacar también la declaratoria de emergencia nacional en marzo de 2020 consecuencia de la pandemia por el virus Covid 19, que derivó en la implementación de una serie de medidas de restricción con impacto en la economía nacional e internacional. Los efectos adversos en la economía se vieron incrementados por aspectos como la guerra Rusia-Ucrania, aumento de la inflación, mayor desempleo, afectación en actividades económicas como turismo, transporte, comercio; aumento en tasas de interés, mayor volatilidad del tipo de cambio; etc.

Lo anterior demandó especial atención en las labores de supervisión que realiza la Superintendencia, en particular sobre los portafolios crediticios y en este contexto, los esfuerzos de la supervisión se enfocaron en valorar la gestión de las entidades para mitigar los riesgos derivados de la pandemia e informar a los niveles superiores los resultados de evaluaciones sobre los efectos de la flexibilización normativa que se aprobó en esas circunstancias de emergencia nacional.

Producto de la crisis por pandemia, en marzo 2020 se implementó la política del teletrabajo y el esfuerzo supervisor fue redirigido hacia el monitoreo y análisis para dar seguimiento a las acciones tomadas por las entidades para gestionar las exposiciones a riesgos mayores ocasionadas por el Covid 19 (riesgo solvencia, riesgo de crédito, riesgo operativo, riesgo de mercado, riesgo liquidez) y fueron suspendidas temporalmente las visitas de supervisión.

Así, los estudios en las entidades asignadas y realizados principalmente durante el 2020, estuvieron centrados en valorar la adecuada gestión en el otorgamiento del crédito, en la adecuada gestión para la aprobación de planes de ayuda a los deudores, el otorgamiento de prórrogas, refinanciamientos y readecuaciones (suspensión temporal del concepto de “operación especial”), en la clasificación del portafolio por segmentos de riesgo y seguimiento de la morosidad y de la liquidez de las entidades.

Se dio un desarrollo importante de herramientas para facilitar y dar seguimiento al teletrabajo, para la coordinación se realizan reuniones virtuales y ha habido acceso a capacitación de funcionarios a través de medios virtuales.

A partir del 2021 en la Dirección a cargo se retoman los estudios de supervisión SBR conforme con la macroplanificación institucional aprobada, las cuales se han venido realizando hasta la fecha, bajo una modalidad virtual.

El retorno a la presencialidad se dio a partir del 4 de julio de 2022, con al menos un día de retorno al trabajo en la oficina. Actualmente, se trabaja con una modalidad híbrida, de 3 días presencial y 2 de teletrabajo; siendo que hay algunas excepciones en funcionarios que viven en zonas afectadas por trabajos en carreteras y deben entonces solo asistir presencial un día a la semana.

1. Hay un tercer elemento, se puede citar la aprobación de una serie de leyes entre las que podemos citar:
* Ley 9816. Ley de creación del fondo de garantía de los depósitos y de mecanismos de resolución de los intermediarios financieros. Esta ley creo un mecanismo mediante el cual los depositantes del sistema bancario nacional cuentas con una garantía sobre sus depósitos hasta por un monto de ¢6 millones por depositante. El CONASSIF aprobó la normativa necesaria para la ejecución de esta ley en conjunto con el Banco Central de Costa Rica quien fue designado como el administrador del Fondo. Igualmente, el Consejo aprobó normativa relacionada con el proceso de intervención/resolución de los intermediarios financieros.
* Reformas a la Ley Reguladora del Mercado de Valores y otras leyes. Entro en vigencia el incremento en el esquema de participación de los sujetos fiscalizados en el financiamiento del presupuesto de las superintendencias hasta llegar del 20% inicial a 50% en el 2028.
* Reforma a la Ley 9724. Esta reforma a la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional permitió la operación de sucursales bancarias domiciliadas en Costa Rica de bancos extranjeros. El CONASSIF procedió a aprobar la respectiva normativa para regular esa operación la cual se encuentra en vigencia.
* Ley 9768 Esta ley reforma la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y La Ley Reguladora del Mercado de Valores para permitir el concepto de Supervisión Consolidada.

## Estado de la autoevaluación del sistema de control interno

## En cumplimiento de lo que establece 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”, la SUGEF coordinó la ejecución del ejercicio de autoevaluación del control interno de las dependencias de SUGEF, para lo cual se consideraron los siguientes componentes del modelo de madurez del sistema de control interno institucional de la Contraloría General de la República, a saber:

1. Ambiente de control
2. Valoración del riesgo
3. Actividades de control
4. Sistemas de información
5. Seguimiento del sistema de control interno

El último estudio se realizó entre noviembre y diciembre 2023, con la participación de todas las dependencias de la Institución. De acuerdo con la metodología utilizada, la cual se basa en el Modelo de madurez del control interno de la Contraloría General de la República, los resultados se clasifican de acuerdo con los siguientes criterios de evaluación:

| **Calificación** | **Grado de madurez** | **Explicación general de cada grado [[1]](#footnote-1)** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Incipiente | Existe evidencia de que la institución ha emprendido esfuerzos aislados para el establecimiento del sistema de control interno; sin embargo, aún no se ha reconocido su importancia. El enfoque general en relación con el control interno es desorganizado. |
| 2 | Novato | Se han instaurado procesos que propician el establecimiento y operación del sistema de control interno. Se empieza a generalizar el compromiso, pero éste se manifiesta principalmente en la administración superior. |
| 3 | Competente | Los procedimientos se han estandarizado y documentado, y se han difundido en todos los niveles de la organización. El sistema de control interno funciona conforme a las necesidades de la organización y el marco regulador. |
| 4 | Diestro | Se han instaurado procesos de mejora continua para el oportuno ajuste y fortalecimiento permanente del sistema de control interno. |
| 5 | Experto | Los procesos se han refinado hasta un nivel de mejor práctica, se basan en los resultados de mejoras continuas y la generación de iniciativas innovadoras. El control interno se ha integrado de manera natural con las operaciones y el flujo de trabajo, brindando herramientas para mejorar la calidad y la efectividad, y haciendo que la organización se adapte de manera rápida. |

Del estudio de la autoevaluación del sistema de control interno, arrojo los siguientes resultados:



Conforme a los resultados obtenidos se concluye que todos los ítems evaluados en cada uno de los 5 componentes fueron satisfactorios, ya que se clasificaron entre “diestro” o “competente”.

## Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la Dirección a cargo durante el último año

Como parte de los resultados obtenidos durante el ejercicio de autoevaluación del control interno realizado en diciembre de 2023 y de la mejora continua a nivel de la Superintendencia, para los ítems calificados en “competentes” (a nivel institucional), se establecieron acciones para contribuir al fortalecimiento del sistema de control interno.

Desde el año 2020 se incorporó en la matriz de análisis de riesgos el tema Ético y se utilizó de base la información que envía periódicamente la Comisión de Valores Éticos de la SUGEF. Anualmente, a inicios de año, todos los funcionarios firman las declaraciones de ética y adicionalmente antes de ingresar a una entidad se debe firmar la declaración de conflicto de interés.

Informe Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas N° 9398. Atendiendo lo indicado en el Artículo 2 de la Ley N° 9398, Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas, la Superintendencia ha presentado anualmente dicho informe, el último informe presentado corresponde al período 2023.

## Principales logros alcanzados de conformidad con la planificación institucional o de la dependencia a cargo

Dentro de los principales logros de la Superintendencia se podrían citar los siguientes:

* Fortalecimiento del Comité de Valores Éticos
* Fortalecimientos de los servicios que a continuación, se presenta información agregada de los servicios en línea (página web) que ejecuta la Superintendencia:
1. [Consultas, quejas y denuncias:](https://www.sugef.fi.cr/contactenos/index.aspx#HERMES_VTABS_1_2) Plataforma por medio de la cual el usuario puede realizar consultas sobre el quehacer de la Superintendencia así como establecer denuncias o quejas contra las entidades financieras, en donde si bien la SUGEF carece de atribuciones legales para arbitrar o resolver conflictos que se presenten entre las entidades supervisadas y sus clientes, como consecuencia de los contratos privados suscritos entre ambos, sí funge como un canal entre ambas partes para obtener las explicaciones y la posición oficial de los casos.
2. [Denuncias contra funcionarios o exfuncionarios de la SUGEF](https://www.sugef.fi.cr/contactenos/index.aspx#HERMES_VTABS_1_3): Plataforma por medio de la cual el usuario puede interponer denuncias por actuaciones presuntamente irregulares que puedan generar responsabilidad disciplinaria, civil o penal, según corresponda, a funcionarios o exfuncionarios de la Institución.
3. [Quejas o denuncias contra personas físicas o jurídicas inscritas por los artículos 15 o 15 bis de la Ley 7786](https://www.sugef.fi.cr/contactenos/index.aspx#HERMES_VTABS_1_4): Plataforma por medio de la cual el usuario puede presentar quejas o denuncias contra personas inscritas por el artículo 15 o 15 bis de la Ley 7786.
4. [Preguntas frecuentes](https://www.sugef.fi.cr/contactenos/preguntas_frecuentes.aspx): Sección de la página web institucional que muestra una serie de preguntas que se han identificado como frecuentes y para cada una de ellas se ha desarrollado una respuesta.
5. [Encuestas de satisfacción del cliente](https://www.sugef.fi.cr/contactenos/Formulario%20Encuesta%20de%20Satisfaccion.aspx): Plataforma que permite al usuario evaluar los servicios recibidos en la SUGEF, con la finalidad de promover y fortalecer la mejora continua e identificar nuevas y mejores formas de hacer el trabajo de SUGEF.
6. [[[Consulta en línea de información crediticia](https://oauth2.bccr.fi.cr/personafisica/Account/Login?ReturnUrl=%2Fpersonafisica%2Fconnect%2Fauthorize%2Fcallback%3Fclient_id%3D82b24e7b-2269-4b47-b0f2-b581355b886f%26scope%3Dopenid%2520openid%2520cic_ciudadano%2520offline_access%2520offline_access%26response_type%3Did_token%2520code%26redirect_uri%3Dhttps%253A%252F%252Fcic.sugef.fi.cr%252Fciudadano%252FDashboard%252F%26nonce%3Dx%26suscriptor%3Dcic_ciudadano):](https://www.sugef.fi.cr/tramites_servicios/servicios/CIC.aspx)](https://oauth2.bccr.fi.cr/personafisica/Account/Login?ReturnUrl=%2Fpersonafisica%2Fconnect%2Fauthorize%2Fcallback%3Fclient_id%3D82b24e7b-2269-4b47-b0f2-b581355b886f%26scope%3Dopenid%2520openid%2520cic_ciudadano%2520offline_access%2520offline_access%26response_type%3Did_token%2520code%26redirect_uri%3Dhttps%253A%252F%252Fcic.sugef.fi.cr%252Fciudadano%252FDashboard%252F%26nonce%3Dx%26suscriptor%3Dcic_ciudadano) Plataforma que permite a toda persona física que cuente con firma digital poder consultar su información crediticia.
7. [Sistema de Centro de información crediticia (CIC):](https://www.sugef.fi.cr/tramites_servicios/servicios/CIC.aspx) Plataforma que está a disposición de las entidades supervisadas para que incluyan, excluyan o consulten la información crediticia de sus clientes.
8. [SICVECA (sistema de captura, verificación y carga de datos):](https://www.sugef.fi.cr/tramites_servicios/servicios/SICVECA.aspx) Sistema que habilita el que las entidades supervisadas puedan remitir la información que les solicita la SUGEF.
9. [Reserva de liquidez:](https://www.sugef.fi.cr/tramites_servicios/servicios/reserva_liquidez.aspx) Sistema que permite a los contadores públicos de las entidades cooperativas y solidaristas, obligadas al cumplimiento del requisito de reserva de liquidez (regulaciones de política monetaria del BCCR), reportar el grado de cumplimiento semestral.
10. [Sistema de administración de usuarios externos](https://www.sugef.fi.cr/tramites_servicios/servicios/sistema_administracion_usuarios_externos.aspx): Sistema que permite a las entidades supervisadas incluir y excluir los perfiles de los funcionarios que interactúan con los sistemas de la SUGEF.
11. [Sistema de notificaciones:](https://www.sugef.fi.cr/tramites_servicios/servicios/sistema_notificaciones.aspx) Plataforma 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.
12. [SUGEF Directo](https://www.sugef.fi.cr/tramites_servicios/servicios/sugef_directo/sistema_roles.aspx): Plataforma que permite a las entidades incluir información sobre roles y prórrogas por bienes recibidos en dación de pago.
13. [Centro de Información Crediticia para Oferentes de Crédito (CICOC)](https://cic.sugef.fi.cr/CICOC/Home/Login): Es una aplicación informática implementada por la SUGEF que permite a las personas físicas o jurídicas que actúan como facilitadores de crédito no supervisados por la SUGEF, tener acceso a la información crediticia de sus clientes.
* Resultado del Índice de la Capacidad de Gestión (ICG). El “Índice de la Capacidad de Gestión” (ICG), es una medición efectuada por la Contraloría General de la República, que tiene como objetivo determinar el nivel de la capacidad de gestión a partir de la información suministrada por las instituciones públicas. Este permite calcular indicadores que fueron definidos a partir del marco regulatorio y prácticas aplicables identificadas, con el propósito de promover mejoras que posibiliten a las instituciones el fortalecimiento de su capacidad de gestión y consecuentemente la generación de valor público. Los resultados se miden en cuatro niveles, a saber: Básico, Intermedio, Avanzado y Optimizado, siendo que el resultado de esta medición en el año 2024, para la SUGEF en el periodo evaluado año 2023 fue de “Avanzado.”
* Plan operativo institucional. De conformidad con el procedimiento vigente, se remitió a la Contraloría General de la Republica la lista de documentos que conforman el Plan Operativo Institucional y su Presupuesto de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) para el período 2025, el cual se está remitiendo mediante el Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos (SIPP) de ese ente contralor, con el fin de someterlo a aprobación, debidamente aprobado por el Conassif:
1. Plan Operativo Institucional.
2. Plan Estratégico.
3. Proyectos Estratégicos.
4. Presupuesto 2025 y su expresión financiera por la suma ¢15.360,23 millones.
5. Plan de Inversiones.
6. Plan de Capacitación y Desarrollo.
7. Planificación Agregada Institucional.
8. Relación de puestos y consideraciones para estimación salarial.
9. Certificación de verificación de requisitos del bloque de legalidad.
10. Directrices para la formulación del POI-Presupuesto.
11. Acuerdos de aprobaciones del CONASSIF y el BCCR.
12. Informe valoración de riesgos del período 2024.
13. Detalle origen y aplicación de recursos.
14. Envío a consulta pública del presupuesto.
* Informe de Riesgos a setiembre del 2024. De conformidad 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 realizó el proceso de seguimiento y actualización de los riesgos identificados a marzo de 2024. El ejercicio se efectuó entre setiembre y octubre de 2024, con la participación de todas las dependencias de la Superintendencia y dio como resultado que se deben administrar 24 eventos de riesgos. En razón de lo anterior, se presenta un plan de acción para su mitigación, cuyo seguimiento se da como parte de las sistemáticas aplicadas por el sistema de gestión de la calidad de la Institución.
* De seguido se presenta un resumen de los principales logros de las dependencias; sin embargo, previo a brindar esa información es importante indicar que a partir del 03 de julio de 2023 y por un período de seis meses, la Institución ejecutó un proceso de reordenamiento funcional, con el propósito de:
* Potenciar la implementación del modelo de Supervisión Basado en Riesgos (SBR), mediante la adecuación de la estructura actual a una organización por procesos, en línea con el Plan Estratégico de la SUGEF.
* Contar con una estructura más flexible para un mejor aprovechamiento de los recursos, la incorporación de nuevos riesgos y la aplicación del principio de proporcionalidad en las labores de supervisión, con el fin de aumentar la eficiencia y cumplir con las funciones asignadas por ley.
* Reducir el ciclo de supervisión y calificación de entidades a un año para las sistémicas, dieciocho meses para las de riesgo medio y dos años para las de riesgo bajo, para una supervisión oportuna.
* Contar con una dependencia que atienda las nuevas funciones de asesoría estipuladas en el Reglamento para implementar planes de recuperación y planes de resolución en las entidades supervisadas.

Este proceso consideraba en una primera etapa la asignación de las cooperativas de ahorro y crédito a la División de Supervisión de Bancos Públicos, y las empresas financieras no bancarias a la División de Supervisión de Bancos Privados y Grupos Financieros; razón por la cual en este período los trabajos del segundo semestre de la División de Supervisión de Empresas Financieras y Cooperativas fueron ejecutados por esas Divisiones.

Por otro lado, mencionar que durante esta etapa, las citadas Divisiones de Supervisión aplicaron un proceso de “conocimiento del negocio” a las entidades asignadas, con el propósito de determinar si se requerían modificar las prioridades de supervisión previamente incluidas en la planificación operativa, por lo cual en el cuarto trimestre de 2023 se sometió a aprobación del Comité de Supervisión la macroplanificación actualizada, la cual será la base para modificar el POI del 2024 en lo que corresponda.

Asimismo, es importante destacar que SUGEF inició el proceso de formalización de la Dependencia de Resolución, la cual fue aprobada por el CONASSIF, mediante el artículo 8 del acta de la sesión 1800-2023, celebrada el 15 de mayo del 2023. A continuación, se citan las responsabilidades principales asignadas a esa nueva dependencia:

* Desarrollar y actualizar los planes de resolución de cada una de las entidades del sistema financiero nacional.
* Evaluar, permanentemente, la resolubilidad de las entidades e identificar los obstáculos materialmente importantes que impidan resolverlas.
* Realizar pruebas de estrés y simulaciones para evaluar cómo las entidades financieras supervisadas por la SUGEF podrían enfrentar escenarios adversos y de qué manera las medidas de resolución podrán aplicarse de forma eficiente.
* Perfilar a las entidades que, por su nivel de riesgo, señales de alerta, o por el juicio experto del supervisor, requieren acelerar la actualización y planificación de su resolución.
* Coordinar la realización de tareas previas, que incluyen toda la planificación y el análisis necesario para llevar a cabo la intervención de una entidad en irregularidad tres.
* Brindar apoyo técnico al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), en los procesos de intervención y de resolución que lleguen a autorizarse sobre una entidad supervisada, para asegurar su adecuado desarrollo.
* Coordinar lo pertinente con el Fondo de Garantía de Depósitos (FGD), para que este disponga de toda la información necesaria para el cumplimiento de las funciones correspondientes.
* Efectuar verificaciones periódicas sobre la información proporcionada por las entidades en torno a los depósitos garantizados, para determinar la razonabilidad de las contribuciones que realizan al FGD.
* Coordinar lo necesario para el desarrollo de memorandos de entendimiento con otros países en la materia correspondiente, la atención de requerimientos de organismos internacionales en los que deba participar la Superintendencia en temas de resolución tal es el caso de ejercicios de implementación de atributos clave (AK), o de simulación con otras superintendencias para el desarrollo de planes de resolución, así como la participación en colegios de resolución, entre otros relacionados.

La creación de la Dependencia de Resolución, en primer lugar, permite atender las recomendaciones del Fondo Monetario Internacional en su informe de octubre del 2022 sobre la evaluación FSAP-BCP (Financial Sector Assessment Program), donde se presenta la necesidad de reducir o cerrar brechas normativas con base en estándares internacionales en materia de resolución bancaria, como los atributos claves emitidos por el Consejo de Estabilidad Financiera, dado que dichos estándares abogan para que el país cuente con procesos de resolución de entidades financieras y con un fondo de garantía de depósitos, conforme a las mejores prácticas internacionales; para brindar protección a los depositantes, y con ello fortalecer la red de seguridad financiera nacional, y así, preservar la confianza y estabilidad del sistema financiero nacional, pero, para ello se debe contar con un órgano técnico para operativizar todo lo que conlleva la planificación e implementación de los procesos de resolución en sus etapas previas a que una entidad llegue a ser inviable, de tal manera que tenga debidamente estructura y preevaluada la forma en que una entidad podría ser resuelta en caso de que falle.

Con ese sentido, el CONASSIF aprobó el Acuerdo SUGEF 23-23 en el que, dentro de sus considerandos, se establece que: “El CONASSIF, como Autoridad de Resolución, contará con el apoyo técnico de la Sugef para ejecutar las funciones en materia de resolución, mediante la conformación de una Dependencia de Resolución con personal dedicado y especializado. Los planes de resolución serán elaborados por la Dependencia de Resolución, con base en los planes de recuperación, informe descriptivo e información adicional con que cuente la superintendencia, que le permita formular planes de resolución factibles y coherentes con su realidad. Estos planes serán de uso interno de la Dependencia de Resolución y de la Autoridad de Resolución, aunque podrán ser consultados con las entidades”. Asimismo, la Dependencia de Resolución, con el apoyo del Fondo Monetario Internacional (FMI), ha venido trabajando en una reforma integral al marco de Resolución y de Seguro de Depósitos con que cuenta nuestro país, para acercarlo a los estándares internacionales en esa materia.

El reordenamiento permite contar con personal especializado e independiente del proceso de supervisión que esté en constante revisión y monitoreo de las entidades para anticipar problemas y que ayude a que el proceso de resolución se desarrolle de forma más ordenada con un conocimiento preliminar y profundo, que permita estar debidamente preparados para enfrentar un evento en el que una entidad sea inviable, sobre todo, cuando esta tenga características sistémicas.

Asimismo, es importante que funcione con independencia de las Divisiones de Supervisión y que su participación sea oportuna para gestionar debidamente una entidad que potencialmente sería inviable. También, mencionar que los cambios funcionales realizados a las Divisiones de Supervisión existentes no afectaron el cumplimiento de las funciones actualmente asignadas a la SUGEF, ni se afectó el grado de responsabilidad y complejidad que tenían los puestos sujetos al cambio, considerando que aun cuando presentaron variación en el enfoque de sus funciones, la categoría salarial que tenían es igual a la de los puestos asignados.

Mediante oficio SGF-3437-2023, del 22 de diciembre de 2023, esta Superintendencia solicitó al BCCR, que, con base en los resultados del reordenamiento funcional realizado, se formalicen los cambios tendientes a la redistribución de las funciones de la División de Supervisión de Empresas Financieras y Cooperativas en las otras dos Divisiones de Supervisión, con el correspondiente ajuste en el nombre de estas.

Finalmente, se solicitó la creación de la división de riesgos, que permitirá a la SUGEF potenciar la implementación del modelo de supervisión basado en riesgos (SBR), y mejorar la eficiencia al tener una estructura más flexible y orientada a procesos. Asimismo, se solicitó formalizar la dependencia que está dedicada a los temas de resolución, de conformidad a los estándares internacionales y a la reglamentación del CONASSIF.

**Despacho del Superintendente e Intendente Generales**

Durante el período el Despacho desarrolló actividades tendientes a contribuir con la estabilidad, eficiencia y fortaleza del sistema financiero nacional para preservar la confianza de la sociedad, aplicando las potestades de supervisión y fiscalización asignadas por el ordenamiento jurídico. Asimismo, trabajó en temas relacionados con ética, seguridad de la información, planificación estratégica, administrativos, continuidad del negocio, entre otros.

Al respecto, cabe señalar que producto de las labores de monitoreo y análisis extra situ, se atendió el seguimiento mensual y trimestral de las entidades asignadas según la estrategia de supervisión aprobada.

Se presentó al Conassif el informe trimestral que se elabora para cada entidad supervisada y se realiza en los cortes marzo, junio, setiembre y diciembre de cada año los cuales fueron presentados al Conassif en un 100%.

## Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la Dirección.

Al 29 de noviembre del 2024 no hay proyectos pendientes.

## Administración de los recursos financieros asignados durante la gestión.

De acuerdo con la normativa y procedimientos vigentes, se remitió el ***Informe de Evaluación y Ejecución Semestral*** correspondiente al ***primer semestre de 2024***, el cual incorpora los resultados del desempeño institucional y los logros que inciden en los objetivos, metas y resultados alcanzados en los indicadores de mayor relevancia, definidos en la planificación contenida del presupuesto aprobado, así como en los Planes Operativos Institucionales (POI) definidos por cada dependencia que conforman la Sugef. Lo anterior, con el propósito de obtener la aprobación del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, para su posterior envío a la Contraloría General de la República.

A manera de resumen, se indica que, al corte de este informe el presupuesto aprobado por la suma de ¢14.805 millones alcanzó una ejecución del 36,35% equivalente a la suma de ¢5.382 millones, según se detalla en el siguiente cuadro:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Descripción** | **Presupuesto** | **Gasto + Compromiso** | **% Ejecución** |
| 0 | Remuneraciones | 9.083,39 | 3.383,47 | 37,25% |
| 1 | Servicios | 4.890,05 | 1.625,10 | 33,23% |
| 2 | Materiales y suministros | 17,15 | 1,03 | 6,02% |
| 5 | Bienes Duraderos | 559,78 | 264,85 | 47,31% |
| 6 | Transferencias corrientes | 254,68 | 107,81 | 42,33% |
| **Total** | **14.805,04** | **5.382,27** | **36,35%** |

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, en el artículo 11 del acta de la sesión 1881-2024, celebrada el 7 de agosto del 2024, dispuso en firme**,** aprobar Informe de evaluación y de ejecución semestral de la Superintendencia General de Entidades Financieras, al primer semestre de 2024, remitido por el señor José Armando Fallas Martínez, intendente general de entidades financieras, en el documento SGF-2206-2024 del 19 de julio de 2024.

## Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la Dirección a cargo

Se han realizado cambios normativos importantes que deben ser del dominio de los funcionarios de la Sugef y de la entidades fiscalizadas para su adecuada aplicación y seguimiento, tales como el reglamento de supervisión consolidada, el reglamento de cálculo de estimaciones, cambios en el reglamento de Información Financiera y el reglamento de calificación de las entidades, por lo que resulta importante la continuidad a la capacitación en estos temas y se pueda lograr mayor profundidad en los fundamentos teóricos y prácticos de los cambios relevantes.

Se debe seguir trabajando como se ha hecho en el tema que tiene relevancia es la planificación de la sucesión del personal en puestos claves, siendo que en los próximos años se prevé la salida por jubilación de funcionarios que hoy tienen puestos de dirección en la Superintendencia.

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

No se tienen asuntos pendientes a mi cargo que hayan sido girados por la Contraloría General de la República.

## 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 se tienen asuntos pendientes a mi cargo que hayan sido girados por algún otro órgano de control externo.

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

No se tienen recomendaciones pendientes del Despacho del Intendente General de la Auditoría Interna, para el resto de la Direcciones de la superintendencia, las mismas una vez formalmente comunicadas son objeto de seguimiento por parte del Comité de Coordinación del Despacho de la Superintendencia y en dicha instancia, los dueños de procesos rinden cuentas sobre el estado de atención de las recomendaciones que les son asignadas según corresponda.

## Otros puntos que desee incluir en el informe

No se tienen otros temas que agregar en el informe.

Queda rendido el informe el 29 de noviembre de 2024.

**

1. Cada componente presenta criterios particulares para orientar la calificación. [↑](#footnote-ref-1)