

GRUPO



**AUDITORÍA INTERNA
INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS**

**AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL PROCESO
INTEGRAL DE REASEGUROS**

**IA-010-2022
22 DE MARZO DE 2022**



RESUMEN EJECUTIVO

La presente revisión se originó en cumplimiento del Plan Anual de trabajo 2021 de esta Auditoría, para lo cual se examinaron las primas cedidas y siniestros recuperados en el mercado reasegurador, determinándose que la línea de incendio es la más significativa en el proceso de reaseguros, considerando relevante analizar la metodología utilizada por la Dirección de Reaseguros en el proceso de cotización, colocación y asignación contable, mediante el análisis de las actividades de suscripción y renovación de los contratos del seguro de incendio que requieren respaldo del reaseguro durante el periodo del 01-01-2021 al 30-06-2021, la gestión de riesgos y la efectividad de las funciones de control de la organización, así como comprobar la estimación de la participación del reaseguro en el cálculo de provisiones técnicas. Se revisaron aspectos relacionados con la integridad de la información del seguro de incendio en el sistema Point General en relación con el proceso de reaseguros, en pro de un adecuado control y confiabilidad de los datos, conforme con los controles que establece la normativa institucional y las sanas prácticas administrativas.

Respecto al campo informático se revisó el sistema SIRERE Reaseguros, por cuanto está en periodo de ajuste y revisión por parte de la Dirección de Reaseguros, considerando ejecutar los siguientes procedimientos: a) Continuidad, b) Trazabilidad y seguridad de las operaciones, c) Confiabilidad en el reporte de comisión utilizado en el cálculo de los gastos de comisiones del seguro de incendio y d) Segregación de autorizaciones tanto en el sistema SIRERE-Reaseguros como en las carpetas de trabajo que utiliza esa Dirección.

En el campo actuarial, se analizó el modelo de cálculo desarrollado en el software Risk Explorer, Notas Técnicas del seguro de Incendio, así como el método previo, utilizado por la Subdirección Actuarial para el cálculo de las prioridades de contratos con coberturas de reaseguro y/o contratos facultativos, respecto al análisis de renovación del contrato de reaseguros. Finalmente, se corroboraron las acciones de control de las dependencias que conforman la segunda línea de defensa en torno a las actividades de control establecidas en la normativa de seguros.

Mediante la revisión se constató una serie de debilidades de control y gestión de riesgos que requieren atención por parte de la Administración, a saber:

1. Necesidad de establecer mayor criterio por parte de la Dirección de Riesgos, sobre los controles utilizados por la Administración en la metodología de valoraciones de riesgos.
2. Deficiencias en la documentación del modelo de cálculo de prima para prioridades de contratos de Incendio.
3. Ausencia de pruebas de restauración sobre SIRERE Reaseguros.
4. Necesidad de mejorar el registro de operaciones realizadas con el sistema SIRERE.
5. Inadecuada asignación de autorizaciones en SIRERE Reaseguros y carpetas compartidas.
6. Falta de actualización del indicador de Apetito de riesgo No. 39 “Concentración con reaseguradores global” el cual se encuentra en proceso de revisión.
7. Proceso de generación de la “Carta Conta” de duración prolongada.

8. Necesidad de reforzar la información contenida en el procedimiento DR-URAUT-014 Cesión Incendio y Terremoto, que conlleva el cálculo de la prima a ceder en los contratos de reaseguros. Asimismo, se detectaron diferencias en el procedimiento DR-UTF-003 “Informe diario y de retenciones temporales” respecto a la práctica administrativa.
9. Falta de una línea de orden estructurada de la documentación que se respalda en el expediente electrónico de tarificación, utilizada para la administración de las solicitudes de cotización de emisiones, renovaciones, variaciones y prórrogas.

Las situaciones expuestas, evidencian la necesidad de reforzar la gestión de riesgos en el proceso integral de reaseguros en el seguro de incendio, con el propósito de mejorar la ejecución del proceso y se minimice la materialización de los riesgos de: calidad de información, recurso humano, eficiencia, eficacia, reputacional, cumplimiento, reaseguro, concentración de reaseguradores, insuficiencia de primas, disponibilidad y seguridad de la información.

Adicionalmente, se determinaron otros hallazgos, los cuales fueron solventados durante la ejecución del estudio, como: la incorporación de las tareas que componen el método de cálculo de prima cedida para el seguro de Incendio Multirriesgo en el manual de usuario; la implementación de la herramienta Microsoft Planner para la inclusión de las solicitudes de cotización de emisiones, renovaciones, variaciones y prórrogas por tipo de seguro, la cual permite administrar las fases en curso de trabajo, de forma tal que facilita monitorear e identificar las actividades pendientes; corrección de los registros de contabilizaciones efectuadas en enero 2021 en donde el texto indicaba “CP INC 2020, I EXE INC 2020, II EXE INC 2020”, sin embargo, en el borderó asignado no hacía referencia a años anteriores; actualización del procedimiento DR-UCG-001 “Registro y contabilización mensual de los movimientos del reaseguro cedido” así como del Manual para uso de la transacción ZMCB890 – “Registros Directos Masivos Cedido en SIFA” relativo al proceso para completar el archivo de carga masiva previo al registro en el sistema SIFA.

Asimismo, se observaron aspectos positivos durante la ejecución del estudio, como: el cálculo y contabilización de prima cedida y cobertura de terremoto en el contrato de reaseguro, plazo razonable y cumplimiento de metas del PAO 2021 en el trámite de tarificación, implementación de líneas de tiempo para renovación de contratos corporativos, así como razonabilidad de la marca de reaseguro para las pólizas del seguro de incendio que así lo requieran en el sistema Point General.

Finalmente, es importante que tanto las jefaturas como los funcionarios encargados de los procesos revisados, dimensionen las situaciones señaladas, de forma que sean proactivos en el establecimiento de controles y la gestión de riesgos, a fin de proteger y conservar el patrimonio público, garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones y cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	1
A. Origen del Estudio	1
B. Antecedentes o Generalidades	1
C. Objetivo General	3
D. Objetivos Específicos	3
E. Naturaleza y alcance	4
F. Limitaciones	5
G. Metodología	5
H. Marco Normativo	5
I. Comunicación de Resultados	6
II. RESULTADOS	6
A. Controles utilizados en la metodología de valoración de riesgos	6
B. Modelo de cálculo de prima para prioridades de contratos de Incendio	7
C. Ausencia de pruebas de restauración sobre SIRERE Reaseguros	8
D. Necesidad de mejorar el registro de operaciones realizadas con el sistema	8
E. Asignación de autorizaciones en SIRERE Reaseguros y carpetas compartidas	8
F. Indicador de apetito de riesgo “Concentración con reaseguradores global”	9
G. Proceso de generación de la “Carta Conta” de duración prolongada	10
H. Información contenida en el procedimiento de Cesión Incendio y Terremoto	11
I. Documentación que se respalda en el expediente electrónico de tarificación	11
J. Informe diario y de retenciones temporales	12
K. Aspectos positivos determinados	13
L. Aspectos corregidos durante la ejecución del estudio	14
III. CONCLUSIONES	15
IV. RECOMENDACIONES	16
A. Recomendaciones para la Dirección de Reaseguros	16
B. Recomendaciones para la Dirección de Riesgos	17
C. Recomendaciones para la Dirección de Tecnologías de Información	18
D. Recomendaciones para la Subdirección Actuarial	18

IA-010-2022
22 de marzo, 2022

I. INTRODUCCIÓN

A. Origen del Estudio

La presente revisión se ejecutó en cumplimiento del Plan Anual de trabajo 2021 de esta Auditoría, el cual tuvo fundamento en un análisis de riesgos que permitió determinar los principales procesos objeto de revisión, dentro de los que se definió el proceso de reaseguros.

B. Antecedentes o Generalidades

Sobre el tema objeto de estudio, es importante indicar que la Auditoría Interna ha efectuado revisiones anteriores en la Dirección de Reaseguros, (IA-001-2020 del 14-01-2020 y el IA-015-2020 del 26-05-2020), en las unidades de Reaseguro Tomado, Control y gestión, Tarifación de reaseguros y Colocación de negocios facultativos, identificando importantes debilidades de control que incrementan la materialización de los riesgos ante la evidente necesidad de contar con herramientas automatizadas que mitiguen los riesgos, entre ellos: alineamiento de la estrategia con el apetito de riesgo, crédito en las comisiones y primas, reaseguro, infraestructura de TI, suscripción, indemnización, insuficiencia de tarifas y provisiones, calidad de información, cumplimiento, integridad, disponibilidad y seguridad de los datos, consecuentemente la eficacia y eficiencia de las actividades, ante el manejo de información de forma manual, los cuales generaron observaciones significativas y recomendaciones tendentes a mejorar los procedimientos de trabajo. Sobre el resultado de tales recomendaciones, cabe señalar que las mismas se encuentran atendidas por esa Dirección.

Asimismo, la SUGESE mediante oficio SGS-0450-2021 del 31-05-2021 informó al INS los resultados del estudio de supervisión de la actividad de reaseguro cedido, señalando debilidades en el sistema de gobierno corporativo de la Institución de acuerdo con las tres líneas de defensa y situaciones que se reiteran y fueron comunicadas producto de revisiones anteriores a la actividad de reaseguro.

Respecto a la calificación de riesgo neto asignada por ese Ente Supervisor a la actividad de reaseguro cedido fue de "Alto", al identificar problemas en los controles aplicados en la gestión de riesgo en las líneas de defensa de la gestión operativa y en las funciones de control, que no son capaces de mitigar el riesgo inherente de la actividad en estudio.

Sobre el proceso de automatización se indica que a pesar de que tanto la SUGESE como la Auditoría Interna han solicitado requerimientos, aún no han sido atendidos, manteniendo y realizando ajustes por parte de la Dirección de Reaseguros en la administración de los procesos de reaseguro.

Respecto a las dependencias que conforman la segunda línea de defensa, entre ellas la Dirección de Riesgos, Control y Análisis Financiero, Contraloría Actuarial y Contraloría Normativa, se determinó lo siguiente:

De la revisión efectuada, se consideró lo establecido en los artículos Nos. 8, 11, 12, 14 y 17 del Acuerdo SUGESE No.09-17 *Reglamento sobre los Sistemas de Gestión de Riesgos y de Control Interno Aplicables a Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras* donde se encontró una falta de definición relativa a las funciones y responsabilidades específicas, lo que conlleva a la inexistencia de una adecuada coordinación y comunicación entre las diferentes unidades o actividades de acuerdo con su ámbito de acción, así como falta de retroalimentación sobre los procesos que se interrelacionan entre las Dependencias que conforman la segunda línea de Defensa (Dirección de Riesgos, Control y Análisis Financiero, Contraloría Actuarial, Contraloría Normativa). Con respecto a este tema, producto del informe de la Auditoría Operativa IA-017-2021 denominado *Auditoría de la administración integral de riesgos del INS* se emitieron hallazgos y recomendaciones que se encuentran en proceso de atención, relativas a la elaboración por parte de las unidades que conforman la segunda línea de defensa, de un mapa de aseguramiento con el objetivo de definir: las diferentes actividades de control, supervisión y de cumplimiento que existen dentro de la organización, frente a los principales riesgos que puedan impactar la entidad, así como de poder identificar el nivel de confianza que los procesos proporcionan frente a sus actividades.

En ese sentido se debe revisar y determinar cómo se interrelacionan las actividades procesos o requerimientos entre esas unidades, con el fin de definir un manual que considere las funciones, roles, responsabilidades de la gestión de riesgos de la primera línea de defensa; líneas de comunicación, coordinación y reportes de la segunda línea de defensa; actividades de retroalimentación y cooperación; procesos dentro del proyecto MGETI y la condición particular de la Oficialía de Cumplimiento Corporativa; considerando la incorporación de estos aspectos dentro de la normativa institucional, manuales de la organización, procedimientos, procesos y demás documentación, así como la respectiva divulgación.

Adicional a lo indicado, mediante nota de advertencia emitida por la Auditoría Financiera, a la Gerencia a través del oficio AU-01138-2021 del 13-11-2021, se comunicaron debilidades en cuanto al cumplimiento de la independencia y funciones relativas al Departamento de Control y Análisis Financiero, señaladas en los artículos 18, 21 y 22 del Acuerdo SUGESE 09-17.

Por otra parte, se detectó para el proceso de reaseguros, 7 modelos y metodologías para la gestión integral de riesgos, los cuales no han sido presentados ante el Comité de Riesgos corporativos para su análisis y aprobación, ni se ha escalado este tema a la Junta Directiva;

lo anterior producto de la inactividad de dicho Comité por un periodo de 7 meses en el 2021, incidiendo en la gestión de riesgos, contraviniendo lo que dicta el *Reglamento sobre los sistemas de gestión de riesgos y control interno aplicables a entidades aseguradoras y reaseguradoras* en sus artículos 13 y 14, respecto a la función y responsabilidades de la gestión de riesgos. Al respecto, la Dirección de Riesgos señaló que para iniciar con la función y cumplimiento de las responsabilidades que le corresponden del sistema de gestión de riesgos es necesaria la aprobación de los modelos relacionados con la implementación de la *Política de Gestión Integral de Riesgos*, los cuales colaboran en la gestión de funciones relativas a la evaluación de riesgos, de la mano con cálculos matemáticos que permiten cuantificar el riesgo. Dichos modelos se encuentran pendientes de aprobación por parte del Comité de Riesgos Corporativo, por lo que, mediante el estudio *2021-A0004 Auditoría de carácter especial sobre el Gobierno Corporativo en el Instituto Nacional de Seguros* se está emitiendo una recomendación con la finalidad de que se agilice el proceso de su aprobación e implementación.

Esta Auditoría identificó las situaciones indicadas, sin embargo, no se emiten recomendaciones en el presente informe, evitando duplicidad en las acciones que han sido abarcadas en otros estudios.

C. Objetivo General

Realizar una revisión del proceso de reaseguros, mediante el análisis de las actividades de suscripción y renovación de los contratos del seguro de incendio que requieren respaldo del reaseguro, la gestión de riesgos y la efectividad de las funciones de control de la organización, con el propósito de comprobar la razonabilidad de su actividad, en apego a lo establecido en la normativa técnica aplicable.

D. Objetivos Específicos

1. Evaluar la integridad de la información del seguro de incendio a través del análisis de los datos seleccionados en las estructuras del sistema Point General para comprobar la razonabilidad y confiabilidad de los datos, conforme a los controles que establece la normativa institucional y las sanas prácticas administrativas.
2. Verificar que la metodología utilizada por la Dirección de Reaseguros para el cálculo y asignación contable de primas cedidas de pólizas de incendio, así como la cotización, tarifación, emisión y renovación de contratos que requirieron respaldo facultativo durante el periodo 01-01-2021 al 30-06-2021 sea razonable, con el fin de comprobar que se cumpla con lo establecido en la normativa institucional.
3. Evaluar la efectividad de las funciones de control de las dependencias que conforman la segunda línea de defensa y procesos de gobierno corporativo sobre las actividades asignadas a la primera línea de defensa, mediante la verificación de las responsabilidades a su cargo, como son el monitoreo, medición y seguimiento de la

gestión de riesgos, a fin de comprobar su efectividad y mejora continua de los controles internos.

4. Verificar que los procesos de análisis de contratos de reaseguro, tarificación de negocios con contrato de reaseguro y la estimación de la participación del reaseguro en el cálculo de provisiones técnicas, en la línea de incendio, sean ejecutados por la Subdirección Actuarial utilizando una metodología adecuada, mediante la revisión de una muestra de gestiones realizadas por esa dependencia para determinar la razonabilidad de los resultados ofrecidos y corroborar que se apegan a la normativa aplicable.
5. Realizar un análisis sobre el sistema de SIRERE-Reaseguros, mediante la verificación de la seguridad, trazabilidad y preparación para dar continuidad a las operaciones, con el propósito de comprobar la razonabilidad y conformidad con lo que establece la normativa técnica aplicable y sanas prácticas en la materia.

E. Naturaleza y alcance

El estudio se enfocó en la evaluación de riesgos del proceso de reaseguros, específicamente por su importancia relativa, en contratos del seguro de incendio que requirieron respaldo de reaseguro durante el periodo del 01-01-2021 al 30-06-2021, para los procesos de cálculo y asignación contable de la prima cedida, se consideró la documentación obtenida en sus distintas modalidades a saber: información manual contenida en los registros electrónicos de reaseguro automático y facultativo, reportes de los sistemas Point General y SIRERE, así como de oficios emitidos por Sedes para la cobertura de terremoto. Para los procesos de tarificación y colocación de negocios de reaseguro se efectuó una revisión de los 12 contratos más significativos (20 por ciento de los casos que representan un 89% del riesgo) presentados en dicho semestre, considerando una distribución equitativa entre los riesgos complejos y no complejos y la estimación de la participación del reaseguro en el cálculo de provisiones técnicas, a fin de comprobar la efectividad de las actividades de riesgo y control por parte de las direcciones de Reaseguros, Seguros Generales, Cliente Corporativo y Empresarial, Subdirección Actuarial y Sedes, así como la efectividad de las funciones de control de las dependencias que conforman la segunda línea de defensa y procesos de gobierno corporativo.

Por otra parte, se revisaron los aspectos relacionados con la integridad de la información del seguro de incendio en el sistema Point General, en relación con el proceso de reaseguros a través del análisis de los datos seleccionados de enero a junio 2021.

En el campo informático, la revisión incluyó el análisis de los aspectos relacionados con la definición de roles / perfiles, gestión de autorizaciones de acceso, la continuidad y trazabilidad, así como la confiabilidad en el reporte de "Carta a conta" del seguro de incendio y la cobertura de temblor y terremoto, esto con la información obtenida a diciembre del 2021.

F. Limitaciones

Durante el desarrollo del estudio, no se presentaron situaciones que limitaran la cobertura del alcance del estudio o la emisión de una opinión sobre el tema evaluado.

G. Metodología

La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y mediante el uso de las técnicas, prácticas y procedimientos normalmente aceptados y utilizados, según los procesos revisados, como lo son: cálculo y asignación contable de la prima cedida del seguro de incendio en el contrato automático de reaseguro, así como la cotización, tarifación, emisión y renovación de contratos que requirieron respaldo facultativo, análisis de cotizaciones tarifarias (prioridades) y notas técnicas, contenidos en los sistemas transaccionales: Point General, Sistema Integrado Financiero Administrativo (SIFA), CRM, Lotus Notes en sus herramientas: Sistema Gestión de Negocios Facultativos (SIGEFA), Comunidad de Conocimientos, Manuales de Perfiles de Puestos; Sistema Visualización de Procedimientos (SIVIPRO), acceso a los repositorios y carpetas compartidas, uso de técnicas de auditoría así como la aplicación de entrevistas a los funcionarios encargados de los procesos e involucrados en la administración del reaseguro en el seguro de incendio, consultas a los equipos responsables del mantenimiento del sistema, inspección documental, acceso a los repositorios y carpetas compartidas y el uso de técnicas de auditoría de TI, específicamente del sistema SIRERE-Reaseguros.

H. Marco Normativo

- Ley N° 8653 - Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
- Ley N° 8956 - Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
- Ley N° 8292 - Ley General de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE.
- Normas técnicas para la gestión y el control de las TI, N-2-2007-CO-DFOE.
- Cobit 2019: objetivos de gobierno y gestión.
- Código de Gobierno Corporativo.
- Reglamento sobre Gobierno Corporativo, Acuerdo (SUGEF 16-16).
- Reglamento sobre los sistemas de gestión de riesgos y de control interno, Acuerdo (SUGESE 09-17).
- Marco Integrado de Supervisión de Seguros.
- Política de Gestión Integral de Riesgos.
- Política del INS sobre Control Interno.
- Política sobre Cumplimiento Normativo.
- Política sobre Reaseguro del INS.
- Disposiciones complementarias a la política sobre el reaseguro del INS.
- Manual de Disposiciones del Negocio. (Reglamento).
- Manual de Disposiciones Financieras.
- Procedimientos vigentes asociados al proceso en estudio.
- Diagramas de flujo asociados a los procesos de las principales líneas de Incendio.



- Estudios Anteriores de Auditoría.
- Manual de Disposiciones Administrativas.
- Informe de SUGESE SGS-0450-2021 del 31 mayo 2021.

I. Comunicación de Resultados

En cumplimiento de lo establecido en la norma 205.08 de las “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público”, los resultados de este estudio fueron presentados en reunión celebrada mediante videoconferencia a través de la herramienta Teams el día 10 de marzo de 2022, a los siguientes funcionarios: Carlos Sánchez Arias y Lilliana Orozco Chinchilla de la Gerencia, Winnie Martínez Alvarado, Xinia Castro Sanabria, Diego Vargas Picado, Susana Campos Ledezma y Paula García Pastrano de la Dirección de Reaseguros, Erick Córdoba Rodríguez, Francisco Javier Jiménez Rivera, Radamés Castellón Rodríguez, Luis Cárdenas Fonseca, Isabel Brenes Montero, Luis Ramírez Azofoifa, Andrés Avendaño Navarro, Alejandro Ulloa Pérez, Jorge Pacheco Chinchilla, Sergio Villalobos Delgado y Zeyllyam Vásquez Salas de la Dirección de Tecnologías de Información, Álvaro Vega Vega de la Dirección de Riesgos, Juliana Jiménez Borrás y Lauren González Chaves de la Subdirección Actuarial.

Cabe señalar que se consideraron las observaciones efectuadas por la Administración producto de la reunión y finalmente, las recomendaciones fueron aceptadas por los funcionarios y Jefaturas a cargo de los procesos con oportunidades de mejora.

II. RESULTADOS

Se determinaron situaciones que son objeto de mejora por parte de la administración, las cuales se detallan seguidamente:

A. Controles utilizados en la metodología de valoración de riesgos

Se detectó en la Matriz de Valoración del Riesgo Operativo realizada por la Dirección de Riesgos para la Dirección de Reaseguros según oficio DRI-01062-2021 del 20-10-2021, que se establecieron 25 riesgos; los cuales resultaron ser considerados en riesgo inherente como “Altos”, sin embargo, al aplicar controles según la Administración culminan siendo riesgos “Bajos”. Asimismo, existe documentación catalogada como “desactualizada” o “no existe”, y tampoco se evidencian verificaciones o respaldos realizados por la Dirección de Riesgos para validar dichos controles.

Esta Auditoría conoció en una sesión con la Dirección de Riesgos que se presentó la materialización del riesgo R-24 denominado "Riesgo de pérdida producido por retrasos o errores en la presentación de información que eventualmente puedan afectar el cálculo del RCS-5¹ así

¹ Requerimiento de Capital de Solvencia para el Reaseguro.

como el resultado del ISC²...”. Este caso ocasionó el presentar información errónea ante la SUGESE, lo cual generó reprocesos para su corrección.

También, se observó que la valoración presenta diferencias en comparación con el último informe de SUGESE SGS-0450-2021 del 31 mayo 2021, donde se cataloga el riesgo neto del proceso de reaseguro cedido como “Alto”.

De igual forma, en el análisis de riesgos del presente estudio realizado por esta Auditoría en conjunto con la Administración, se determinó en el mapa de calor algunos riesgos “Moderados”, lo cual demuestra la necesidad de generar mayor criterio en los controles aplicados en la herramienta de valoración, a fin de obtener certeza en cuanto a la validez o eficacia en la disminución del riesgo. Finalmente se observó que la Política de Gestión Integral de Riesgos incorporada en la Base de Datos Normativa el 10 diciembre 2021, se encuentra desactualizada por cuanto se cita a lo largo del documento que se llevan a cabo autoevaluaciones de riesgos, siendo lo correcto evaluaciones, situación que fue confirmada con la subjeftura de la Dirección de Riesgos.

Las acciones comentadas facilitaron la materialización de riesgos de calidad de la información por la falta de análisis de los controles, eficiencia y eficacia, por una inadecuada definición de procesos operativos y reputacional (percepción negativa), asociado a la generación de informes o registros inexactos. Lo expuesto contraviene lo estipulado en el artículo 14. Responsabilidades de la función de gestión de riesgos del “Reglamento sobre los sistemas de gestión de riesgos según el Acuerdo (SUGESE 09-17)” y en los objetivos específicos del Manual Organizacional de la Dirección de Riesgos, relativo a los temas de evaluación integral y la capacidad de cada Dependencia para mitigar el riesgo.

B. Modelo de cálculo de prima para prioridades de contratos de Incendio

Con base en la información de los trámites atendidos por la Subdirección Actuarial respecto al cálculo de primas de prioridades de contratos de incendio, se efectuó la revisión del modelo de cálculo y se intentó replicar el ajuste de distribuciones a los insumos de siniestros.

En la ejecución de este procedimiento (recálculo) se obtuvieron resultados diferentes para los ajustes de frecuencia y severidad en el modelo Ultifit³. En virtud de lo anterior se realizó consulta a la colaboradora de la Unidad de Productos, quien argumentó que no se había guardado el archivo original con el que se registraron los parámetros en el documento de Risk Explorer.

Lo anterior incumple con lo establecido el artículo 25 inciso j de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros en Costa Rica sobre que la entidad debe tener a disposición de la Superintendencia, en todo momento, las bases técnicas que utilicen para la fijación de tarifas y la nota técnica del producto. Esta situación se atribuye al descuido en el resguardo de la documentación de los

² Índice de Suficiencia de Capital.

³ Herramienta ligada al software Risk Explorer que tiene la capacidad de ajustar muestras de datos individuales, datos agrupados y muestras de datos de pérdidas de seguros, así como estimar la incertidumbre de los parámetros.

parámetros implementados en el modelo de cálculo de primas de prioridades, situación que repercute en la materialización del riesgo de calidad de la información e incumplimiento normativo y se podría materializar el riesgo de insuficiencia de prima, en caso de que la falta de información o documentación se relacione con errores en los cálculos.

C. Ausencia de pruebas de restauración sobre SIRERE Reaseguros

De la revisión efectuada a las pruebas de restauración que realiza la Dirección de Tecnologías de Información, se determinó que no se han programado pruebas de restauración sobre el sistema SIRERE Reaseguros durante el último año.

Lo observado expone a la Institución a que se materialice el riesgo de “disponibilidad” debido a que en el momento de una contingencia, la recuperación de la información puede fallar, impactando con esto la continuidad del servicio.

Dicha situación impide un acatamiento integral de lo establecido en las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), en el punto 1.4.7. Continuidad de los servicios de TI, donde se establece que “La organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios. Como parte de ese esfuerzo debe documentar y poner en práctica, en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias con base en los planes de mediano y largo plazo de la organización, la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de sus recursos de TI según su criticidad”.

D. Necesidad de mejorar el registro de operaciones realizadas con el sistema

Se determinó que, si bien el sistema SIRERE cuenta con opciones de registro que permiten dar seguimiento a los usuarios que ejecutan procesos, en ocasiones se registra un usuario “genérico” en lugar de la persona que realizó la acción. Además, en las opciones de consulta de la bitácora de procesos, no se despliega en pantalla el usuario que realizó la acción.

La situación detectada refleja la omisión en el diseño del sistema, el cual por estar en desarrollo y revisión requiere ajustes para su uso de pleno, condición que posibilita la ausencia de una forma de identificar quién realizó una acción sobre los datos y la ejecución de un proceso de manera exacta, dificultando con esto sentar responsabilidades ante un acto no deseado.

Esto es contrario a lo indicado en las Normas de Control Interno para el Sector Público, ítem 5.6.1 - Confiabilidad: “La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente”.

E. Asignación de autorizaciones en SIRERE Reaseguros y carpetas compartidas

Se determinó una inadecuada asignación de autorizaciones en el sistema SIRERE Reaseguros y carpetas compartidas, particularmente se encontraron las siguientes situaciones:



1. Hay 32 usuarios de dependencias diferentes a las permitidas (Dirección de Tecnologías de Información y Dirección de Reaseguros) con al menos un perfil de acceso a SIRERE Reaseguros. En la Dirección de Tecnologías de Información están autorizados 27 usuarios en el sistema SIRERE Reaseguros, en tanto que se determinó que, el mantenimiento a este sistema se realiza solo por cuatro funcionarios.
2. Sobre la carpeta “Cedido” y sus subcarpetas se encontraron 12 usuarios que pertenecen a unidades que no son de la Dirección de Reaseguros.
3. En la carpeta “Tarifación de Negocios” se encontró un funcionario cuyas funciones difieren a la labor que desempeña.
4. La carpeta “Facultativos” y subcarpetas tienen entre los usuarios autorizados, 16 funcionarios de dependencias diferentes a la Dirección de Reaseguros y Dirección Actuarial.

Lo observado refleja la ausencia de una matriz de autorizaciones para el sistema SIRERE Reaseguros, que oriente la asignación de accesos al sistema y la falta de rutinas de depuración de usuarios sobre el sistema SIRERE Reaseguros y de las carpetas compartidas “Cedido”, “Tarifación de Negocios” y “Facultativos”, situación que expone al riesgo de “seguridad de la información” al ser posible acceder y divulgar de manera no autorizada información sensible, así como su eventual modificación.

Lo anterior es contrario a lo dispuesto en el punto 1.4.5 Control de acceso de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, que indican la importancia de “(...) e. Asignar los derechos de acceso a los usuarios de los recursos de TI, ... bajo el principio de necesidad de saber o menor privilegio. ... Ello debe acompañarse de un procedimiento que contemple la requisición, aprobación, establecimiento, suspensión y desactivación de tales medios de autenticación, así como para su revisión y actualización periódica y atención de usos irregulares”.

F. Indicador de apetito de riesgo “Concentración con reaseguradores global”

Se observó que desde mayo 2021 el indicador No. 39 “Concentración con reaseguradores global” de la Declaración de Apetito de Riesgos, presenta en el umbral un resultado “Moderado” debido a diferentes factores: sensibilidad a variaciones pequeñas en el numerador y denominador, gran cantidad de reaseguradores que participan individualmente en menos de 1% de la prima cedida, no se consideran las etapas del mercado duro del reaseguro, donde únicamente las reaseguradoras con suficiente capacidad financiera pueden ofrecer un buen respaldo, además de la dependencia del resultado de la negociación de contratos automáticos.

La Dirección de Riesgos, dado su plan de trabajo y en línea con la revisión periódica de la Declaración de Riesgos, coordinó con la Dirección de Reaseguros la actualización del indicador, visible en el oficio DRI-01048-2021 del 19-10-2021, a su vez, la Dirección de Reaseguros mediante oficio DR-03631-2021 del 21-10-2021 manifestó el seguimiento de la actualización de

este y propuso la revisión del indicador. De esta manera, la Dirección de Riesgos envió propuesta de la actualización al Comité Corporativo de Riesgos a través del DRI-01101-2021 del 02-11-2021 para su aprobación; no obstante, a la fecha la Dirección de Riesgos se encuentra a la espera de insumos de información de la Subdirección de Planificación que el Comité solicitó incluir.

El no contar con un indicador de parámetros actualizado o no adecuado, impide conocer el estado real de la concentración de reaseguradores global, lo cual facilita la materialización de riesgos de reaseguro, concentración de reaseguradores y calidad de la información por la administración de datos desactualizados.

De interés comentar lo que indican las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) en los artículos 4.1 Actividades de control, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones y el 5.6 Calidad de la información.

G. Proceso de generación de la “Carta Conta” de duración prolongada

Actualmente, para generar el reporte “Carta Conta⁴” se debe ejecutar un proceso en el sistema Point General, cuya duración en promedio es de 10 horas, y los resultados de este se deben trasladar manualmente a archivos de Excel para obtener el reporte final, este mismo proceso se podría realizar desde el sistema SIRERE Reaseguros directamente, sin embargo, no se ha logrado culminar su implementación para el seguro de Incendio, debido a que se va a concluir el desarrollo de las líneas de seguros Técnicos y Vida Global, quedando pendiente de incluir el Sprint de Incendio, por lo que se observa conveniente que se refuerce el requerimiento por parte de la Dirección de Reaseguros.

Esto refleja la necesidad de finiquitar el proceso de revisión y ajuste de la funcionalidad de Reporte “Carta Conta” en SIRERE Reaseguros para el seguro de incendio.

Esta situación expone al riesgo de “Eficiencia” ya que el proceso actual para generar el reporte “Carta Conta” aparte del extenso tiempo que consume y al intervenir procesos manuales se posibilita el error humano con la consecuente afectación en la calidad de los datos.

Lo anterior, impide el acatamiento de lo establecido en las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, punto 4.3 “Administración de los datos”, que a letra indica “La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna; así como transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura”.

⁴ Reporte utilizado por la Dirección de Reaseguros para la contabilización de comisiones, retenciones, reserva retenida y cesiones de prima.

H. Información contenida en el procedimiento de Cesión Incendio y Terremoto

De la revisión efectuada a las actividades que conlleva el cálculo de la prima a ceder en los contratos de reaseguros del seguro de Incendio y Terremoto, establecido en el procedimiento DR-URAUT-014, se observó la inexistencia de la ejecución de una serie de tareas y actividades por parte del Técnico en seguros II, que por su nivel de detalle y complejidad no se incluyeron en dicho procedimiento, tampoco se consideró referenciar dichas tareas al manual de usuario considerando el alto volumen de transacciones, el manejo manual de los datos y el tiempo limitado que disponen los funcionarios de la Unidad de Reaseguro Automático durante el proceso, aspecto que por la importancia de la revisión es necesario que dicho manual se encuentre actualizado paso a paso para su adecuada consulta y ante una eventual rotación de funciones.

La Unidad de Reaseguro Automático quien es la administradora del procedimiento, argumentó que ellos utilizan únicamente la Guía de Reaseguros como documento de consulta el cual explica qué es cada contrato y cómo funciona internacionalmente el reaseguro, por lo que el manual no es utilizado, no obstante la Guía de Reaseguros a pesar de que también es un documento de consulta, no hace referencia a las actividades del proceso de esa Unidad para la cesión de primas conforme a la práctica administrativa, no aprovechándose las herramientas de control complementario que asegure el avance correcto de las actividades, situación que podría generar informes o registros contables inexactos, facilitando la materialidad de riesgos como calidad de la información, por la falta de referenciar documentos, así como la eficacia (producto) asociada a inadecuada definición de procesos.

Lo evidenciado constituye un incumplimiento a lo que señala la Ley General de Control Interno No.8292 en su Artículo 15. Actividades de Control y los numerales 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones y 5.6 Calidad de la información de las Normas de Control Interno para el Sector Público.

I. Documentación que se respalda en el expediente electrónico de tarificación

Se determinaron diferentes prácticas adoptadas por los funcionarios de la Unidad Tarificación de Facultativos en el uso de la carpeta digital denominada “OFERTAS EXPEDIENTE DIGITAL”, utilizada para la administración de la información relacionada con las solicitudes de cotización de emisiones, renovaciones, variaciones y prórrogas por tipo de seguro, por lo que la documentación que debe respaldarse carece de una línea de orden estructurada que permita al usuario que administra o consulta el caso, llevar una secuencia adecuada según sea su importancia cronológica o normativa, en procura de obtener una congruencia en el almacenamiento de la información a nivel general. En ese sentido, la Auditoría Interna identificó dentro de las actividades relevantes del proceso, las siguientes:

1. Solicitud
2. Precolocación-Colocación
3. Oferta Mercado (FAC)
4. Slip



5. Oferta a DSG
6. Propuesta
7. Orden en firme
8. Reporte de colocación
9. Oficio colocación a DSG

Al respecto, la Unidad de Tarificación argumentó que, cada negocio conlleva un análisis en particular por lo que la documentación no siempre es estándar para todos los casos, sin embargo, existe la posibilidad de readecuar la información contenida en la carpeta de tal forma que facilite identificar las distintas actividades que componen el proceso, a fin de minimizar la materialización de riesgos como: calidad de la información, asociado a la ausencia de referenciar documentos relevantes, recurso humano por el tiempo de respuesta para la ubicación de la información requerida y riesgo de eficiencia (uso recurso) por deficiencias en el manejo de información

Sobre lo anterior, hay que destacar lo indicado en los numerales 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información y 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional de las Normas de Control Interno para el Sector Público.

J. Informe diario y de retenciones temporales

De la revisión efectuada a las actividades que conlleva la documentación y notificación de las retenciones temporales, establecido en el procedimiento DR-UTF-003, se observó la uniformidad en la ejecución de notificaciones diarias a Jefatura o Gerencia General por parte del Profesional en Seguros II como son: correo formal a la Gerencia General para los montos retenidos superiores a USD15 000 000,00 o a la Jefatura de la Dirección de Reaseguros por menos de ese monto. También se constató que la documentación de oficios de notificación a Gerencia e información de retenciones temporales se almacena en una carpeta distinta a la nombrada en dicho procedimiento.

La Unidad de Tarificación de Facultativos argumentó que desde mediados de junio 2021 se han modificado diferentes tareas por instrucción verbal de la Jefatura que pretenden agilizar el proceso, como son: la omisión de notificar en caso de que no haya retenciones en el día, o bien cuando no existan variaciones en la condición de la retención temporal, además de documentar las retenciones en una sola carpeta, dejando de utilizar la denominada "Superiores CAT"⁵.

A pesar de que se han implementado cambios que para la Administración son consideradas como mejoras en la eficiencia del proceso, estas no se encuentran referenciadas ni documentadas al procedimiento descrito, favoreciendo la materialización de los riesgos calidad de la información, asociado a la falta de documentación acorde con los procedimientos establecidos, así como el de eficiencia (uso recurso) por deficiencias en el manejo de información.

⁵ Carpeta digital utilizada para el almacenamiento de retenciones con cobertura mayores a USD 15 000 000.00.

Lo anteriormente citado, constituye un aspecto de mejora sobre lo que señala la Ley General de Control Interno No.8292 en su Artículo 15. Actividades de Control y los numerales 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información y 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones de las Normas de Control Interno para el Sector Público.

K. Aspectos positivos determinados

1) Cálculo y contabilización de prima cedida y cobertura de terremoto en el contrato de reaseguro

Se comprobó que los cálculos correspondientes a la distribución del tipo de reaseguro según sea cuota parte, I y II excedente y saldo de prima, así como la distribución de la comisión del reaseguro durante el primer semestre del 2021, son consistentes con los reportes generados por el sistema Point General y se ajustan a las condiciones definidas en el contrato de reaseguros vigente y con el procedimiento DR-URAUT-014; así como también la razonabilidad y contabilización oportuna de los registros y respaldo de firmas en cada borderó⁶ que componen la cuenta utilizada, tipo de contrato, centro de coste, división, moneda y código de reasegurador. Estos aspectos demuestran calidad del dato, confiabilidad en la información y por ende eficiencia y eficacia de la gestión de registro, con herramientas que, aunque no son automatizadas permiten un control conveniente.

2) Sobre el trámite de tarifación

Se comprobó que los trámites de tarifación efectuados por la Unidad de Tarifación sobre los contratos de reaseguros en estudio muestran un plazo razonable de presentación por parte de la Dirección de Seguros Generales o Sedes, al comparar la fecha en que esas dependencias solicitaron la cotización respectiva a dicha Unidad contra la fecha de inicio de vigencia de emisión y renovación, en tanto que para las renovaciones se constató que fueron tramitadas de conformidad con lo establecido en los artículos 12 y 14 de la Ley del Contrato de Seguros, la cual señala que las notificaciones sobre vencimiento y renovación de contratos deben hacerse de conocimiento del asegurado como mínimo con un mes antes de la fecha de vencimiento del contrato.

3) Implementación de líneas de tiempo para renovación de contratos corporativos

Se identificó una serie de acciones y propuestas de plazos para la atención de renovación de contratos corporativos realizadas por parte de la Dirección de Cliente Corporativo y Empresarial en coordinación con las Direcciones de Operaciones, Seguros Generales, Personales y Subdirección Actuarial, a fin de establecer tiempos adecuados para la tramitación de cotizaciones para emisiones, renovaciones y variaciones de seguros tanto para los casos facultativos de seguros generales y personales, como las cotizaciones de productos masivos, de forma tal que la Dirección de Reaseguros tenga el tiempo suficiente

⁶ Término francés que significa factura, extracto de cuenta o lista. En seguros se usa para detallar los riesgos cedidos de la cartera de un seguro de la compañía de seguros al reasegurador que soporta los contratos.

y adecuado para contactar a los mercados, buscar respaldos adicionales, entre varias de las acciones que se realizan en el proceso de colocación.

4) Cumplimiento de tiempos de tarificación de negocios facultativos del seguro de incendio.

Se comprobó el cumplimiento en los tiempos de tarificación por parte de la Unidad de Tarificación de Negocios Facultativos, tomando como referencia lo establecido en las Metas Específicas No. 2 y No. 3 del PAO 2021 que señalan: mantener un promedio de tarificación para negocios facultativos "no complejos", no mayor a 5 días hábiles y en los "complejos", no mayor a 15 días hábiles, lo que evidencia el compromiso de los funcionarios por cumplir oportunamente con las metas establecidas.

5) Condición de reaseguro en el seguro de incendio y su marca en el sistema Point General.

Realizada la verificación de datos de 172 347 pólizas del seguro de incendio en colones (¢) y 24 992 en dólares (\$), emitidas en el periodo de enero 2021 a junio de 2021, no se identificaron registros en el sistema Point General que no presentara marca de reaseguro y que fuera objeto de dicha condición, observándose que las pólizas objeto de reaseguro poseen la respectiva marca o código según el tipo de esquema de colocación determinado, lo que sugiere la pertinencia en el proceso de suscripción y el adecuado ingreso de información en dicho sistema.

L. Aspectos corregidos durante la ejecución del estudio

Producto de la verificación y la valoración de aspectos de cumplimiento y control, se determinaron varias situaciones de mejora, las cuales fueron comentados con los funcionarios responsables, quienes las subsanaron durante el desarrollo del estudio. A continuación, se ofrece un detalle de estas:

1. Se identificó que, al incorporarse recientemente el método de cálculo de prima cedida para el seguro de Incendio Multirriesgo, la Unidad de Reaseguro Automático omitió realizar la actualización del Manual de usuario sobre las tareas y rutinas que componen este método de cálculo, situación que fue advertida y corregida.
2. En seguimiento del 21-12-2021 la Unidad Tarificación de Facultativos incluyó en la carpeta digital denominada "OFERTAS EXPEDIENTE DIGITAL", la implementación de algunos documentos faltantes, principalmente el oficio de colocación a la Dirección de Seguros Generales y el protocolo con firma digital y para procurar la generación y almacenamiento oportuno de toda la documentación, implementó con la ayuda de la herramienta "Microsoft Planner" una aplicación que permite administrar las fases pendientes de trabajo, de tal forma que facilita monitorear e identificar las actividades por atender, cumpliéndose lo requerido.

3. Se identificaron contabilizaciones efectuadas por la Unidad de Control y Gestión en enero 2021 en donde el texto indicaba “CP INC 2020, I EXE INC 2020, II EXE INC 2020”, sin embargo, en el borderó asignado no hacía referencia a años anteriores, siendo corregido el 04-11-2021.
4. La Dirección de Reaseguros procedió con la actualización del procedimiento DR-UCG-001 “Registro y contabilización mensual de los movimientos del reaseguro cedido”, el cual se oficializó a través del oficio DR-04059-2021 del 19-11-2021, relativo a la verificación manual de la información contenida en el campo de “Asignación” para evitar la duplicidad en el registro de los borderó.
5. La Dirección de Reaseguros procedió con la actualización del Manual para uso de la transacción ZMCB890 – “Registros Directos Masivos Cedido en SIFA”, el cual se oficializó a través del oficio DR-04059-2021 del 19-11-2021 a fin de contar con el debido respaldo de todas las tareas que se realicen por medio de procedimientos, guías o manuales.

III. CONCLUSIONES

De la revisión del proceso de reaseguros de las actividades de suscripción y renovación de los contratos del seguro de Incendio, así como la metodología para el cálculo y asignación contable de las primas cedidas y la oportunidad en la colocación de los contratos que requirieron respaldo facultativo en el mercado, se observó que en términos generales las labores se ejecutan en apego a la normativa técnica institucional y al contrato de reaseguro vigente; sin embargo, se determinaron debilidades de control interno en cuanto al respaldo de la documentación y al orden de la misma, en el proceso de cotización, tarificación y renovación de contratos que requirieron respaldo de reaseguro facultativo.

Se realizó una revisión para conocer el cumplimiento de las funciones de control asignadas a la segunda línea de defensa, sobre las actividades que realiza la primera línea de defensa, particularmente la Dirección de Riesgos, Control y Análisis Financiero, Contraloría Actuarial y Contraloría Normativa y sobre los procesos de gobierno corporativo. Producto de dicha labor se observó que según lo establecido en el acuerdo SUGESE 09-17 se presentan deficiencias en el monitoreo, medición y seguimiento de la gestión de riesgos, específicamente en la estrategia, procesos, responsabilidades de la función y del Órgano de Dirección; no obstante, dichas deficiencias fueron señaladas en informes del 2021 y 2022 por la Auditoría Operativa y Financiera y sobre las cuales se han emitido recomendaciones que están siendo atendidas por la Administración. En adición a lo anterior, en la Dirección de Riesgos, se identificaron deficiencias en los criterios que se aplican para mitigar el riesgo inherente de las valoraciones de riesgos realizadas por la primera línea de defensa, ante la falta de análisis de los controles, generando además informes a la SUGESE con registros inexactos de riesgos del proceso de reaseguros.

Por otra parte, se identificaron deficiencias de control en la conformación de respaldos que sustentan el manual de cálculo y el modelo utilizado por la Subdirección Actuarial en el proceso

de cálculo de primas para contratos de la línea de incendio con coberturas de reaseguro y contratos facultativos. No obstante, el modelo de cálculo de tarifas es razonable y ha permitido incremento sustancial de prima con respecto a periodos anteriores.

Se evaluaron los aspectos de seguridad, disponibilidad, trazabilidad y calidad del dato del sistema SIRERE-Reaseguros, observando esfuerzos importantes por contar con una herramienta que solvente las necesidades de la Dirección de Reaseguros en esa materia, no obstante se identificaron situaciones objeto de mejora en temas como: recuperación de la información en caso de contingencias, limitaciones para responsabilizar ante un acto no deseado por bitácoras sin registro del usuario que realiza variaciones sobre los datos, un proceso para generar el reporte “Carta Conta” extenso en tiempo y muy operativo y problemas en la seguridad y eventual acceso a modificación de información sensible.

Lo antes mencionado potencializa la materialización de los riesgos: calidad de información, recurso humano, eficiencia, eficacia, reputacional, cumplimiento, reaseguro, concentración de reaseguradores, insuficiencia de primas, disponibilidad y seguridad de la información.

IV. RECOMENDACIONES

Para la Gerencia:

Girar las instrucciones pertinentes, con el propósito de que, en un plazo de 10 días hábiles a partir del recibo del presente informe, se entregue a esa Gerencia con copia a este Despacho, un plan con las acciones, responsables y plazos para la atención de las recomendaciones contenidas en este informe y que se detallan a continuación:

A. Recomendaciones para la Dirección de Reaseguros

A.1. Elaborar o actualizar con la colaboración de la Dirección de Tecnologías de Información, la matriz de acceso lógico, la cual debe considerar al menos los roles, opciones del sistema y autorizaciones, asignados a los usuarios y considerar solamente a las unidades organizativas que tengan relación con SIRERE Reaseguros. (II. E).

Prioridad: Alta

A.2. Confeccionar un mecanismo de control que facilite la ubicación de la información según las actividades relevantes presentes en la carpeta digital denominada “OFERTAS EXPEDIENTE DIGITAL”, a efectos de mejorar el seguimiento y control de los documentos que se resguardan para cada contrato póliza. (II. I).

Prioridad: Media.

A.3. Proceder con la actualización y divulgación del procedimiento DR-URAUT-014 relacionado con el cálculo de la prima a ceder en los contratos de incendio y terremoto, considerando que las actividades del Técnico en seguros II, por su nivel de detalle y complejidad no se incluyeron en dicho procedimiento, se puedan referenciar al Manual de

usuario, especificando la ruta donde está ubicado o como anexo al procedimiento, de manera que pueda ser de acceso y consulta para los interesados. (II. H).

Prioridad: Media.

A.4. Gestionar la actualización y divulgación del procedimiento DR-UTF-003 “Informe diario y de retenciones temporales” respecto a la emisión de notificaciones diarias a jefatura o Gerencia por avance en colocación y documentación de respaldo de notificación, a fin de uniformar la metodología de comunicar y documentar las retenciones temporales que se presenten. (II. J).

Prioridad: Media.

A.5. Revisar los usuarios y sus opciones, a partir de la información suministrada por la Dirección de Tecnologías de Información y lo informado en oficio AU-00291-2022, para proceder a remitir los reportes (SAS) necesarios para depurar la información de acuerdo con la realidad del funcionario y su labor. (II. E).

Prioridad: Media.

A.6. Solicitar a la Dirección de Tecnologías de Información el desarrollo de los procesos “Borderó Cesión”, “Cuentas de Orden” y “Carta Conta” para la línea de Incendio en SIRERE Reaseguros. (II. G).

Prioridad: Alta

B. Recomendaciones para la Dirección de Riesgos

B.1. Incorporar valoraciones de riesgos operativos aleatorias in situ, en las dependencias que luego de aplicados los controles inherentes en la evaluación, pasaron de una condición de riesgo extremo o alta, a una de riesgos bajos, a fin de conocer con mayor certeza la condición de riesgo real y de proceder tomar las acciones que se estimen necesarias para su corrección. (II. A).

Prioridad: Alta.

B.2. Proceder a la revisión y actualización de la Política de Gestión Integral de Riesgos, en los aspectos que se estimen necesarios, incluido lo indicado en el aparte II.A.

Prioridad: Media.

B.3. Proceder con el seguimiento de la actualización del umbral del indicador No.39 “Concentración de Reaseguradores global”; tomando en cuenta las posibles variables que pueden estar involucradas, inclusive si fuera necesario, los casos de excepción que eventualmente podrían alterar los resultados del indicador, los cuales deben quedar debidamente documentados, con el propósito de velar por la correcta dispersión del reaseguro del INS. (II. F).

Prioridad: Alta.

C. Recomendaciones para la Dirección de Tecnologías de Información

C.1. Planificar y ejecutar las pruebas de restauración del sistema SIRERE Reaseguros y una vez realizadas hacer de conocimiento de la Unidad de Continuidad del Negocio los resultados. (II. C).

Prioridad: Alta.

C.2. Realizar los ajustes necesarios en el sistema SIRERE Reaseguros, para que se registre de manera correcta el usuario y las transacciones gestionadas por estos y que actualmente no se reflejan en las consultas. (II. D).

Prioridad: Alta

C.3. Remitir reportes a la Dirección de Reaseguros, así como a las dependencias adscritas a la Dirección de Tecnologías de Información, con el detalle de los usuarios autorizados al aplicativo SIRERE Reaseguros, donde se incluya la información del usuario, el rol y autorizaciones asignadas por opción del sistema. (II. E).

Prioridad: Alta

C.4. Instruir para que se incluya dentro de los procedimientos de trabajo la emisión de manera periódica de los reportes que se generen de la recomendación anterior para mantener la práctica de depuración. (II. E).

Prioridad: Alta

C.5. En conjunto con la Dirección de Reaseguros velar porque se concreten las labores de desarrollo y pruebas en el sistema SIRERE Reaseguros de los procesos “Borderó Cesión”, “Cuentas de Orden” y “Carta Conta” para los seguros “Técnicos” y “Vida Global”. (II. G).

Prioridad: Alta

D. Recomendaciones para la Subdirección Actuarial

Gestionar la actualización del modelo de cálculo de primas de prioridades en el software estadístico utilizado y documentar los cambios en el manual de cálculo existente en cuanto a criterios y parámetros utilizados. (II. B).

Prioridad: Media.

Hecho por:Lic. Mario Blandón Fonseca
Auditor I**Hecho por:**Bach. Mónica Corrales Méndez
Auditor I**Hecho por:**Lic. Sivianny Araya Vargas
Actuario Auditor**Revisado por:**Lic. Adrián Chavarría Mora
Auditor II de TI**Hecho por:**Lic. Nelson Bermúdez Zúñiga
Auditor I**Hecho por:**Lic. José Manuel Salazar Herrera
Auditor I de TI**Revisado por:**Licda. Evelyn Chaves Fernández
Auditor II**Aprobado por:**Lic. Ricardo Arce Sandí
Jefe de Auditoría de Tecnologías
de Información**Revisado y Aprobado por:**Lic. Sergio Conejo Díaz
Jefe de Auditoría en Seguros