



**CONTRALORÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA**

**INFORME FINAL**

**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS**

**DEL**

**BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
EJERCICIO FISCAL 2016**

**RESOLUCIÓN CGR N° 600/16**

**AGOSTO 2017**

## ACRÓNIMOS

BCP	Banco Central del Paraguay.
BID	Banco Interamericano de Desarrollo.
CED	Comité de Evaluación del Desempeño.
CGR	Contraloría General de la República.
CJPEBA	Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines.
CNV	Comisión Nacional de Valores.
COBIT	Control Objectives for Information and related Technology.
CYCE	Consultores y Contadores de Empresas.
DDH	Departamento de Desarrollo Humano
DGP	Dirección General de Presupuesto.
DOP	Departamento de Organización y Procesos.
FMI	Fondo Monetario Internacional.
GDGI	Gerencia de Desarrollo de Gestión Institucional.
GG	Gerencia General.
GRH	Gerencia de Recursos Humanos.
GTIC	Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
IAIS	International Association of Insurance Supervisors.
ICF	Intendencia de Control Financiero
ICORAS	Intendencia de Control de Operaciones de Reaseguros y Auxiliares del Seguro
IET	Intendencia de Estudios Técnicos
INTOSAI	Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores.
ISSAI	Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores.
MPC	Modelo de Perfiles por Competencia.
NIA	Normas Internacionales de Auditoría.
PAC	Plan Anual de Contratación.
PBS	Principios Básicos de Seguros.
PEI	Plan Estratégico Institucional.
PWC	Price Water House Coopers
RAP	Registro de Acciones al Portador.
S.A	Sociedad Anónima.
SAT	Sistema de Alerta Temprana.
SEPRELAD	Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero.
SGD	Sistema de Gestión del Desempeño.
SIS	Superintendencia de Seguros.
SSSG	Superintendencia de Seguros Secretaria General.
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicación

# INDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
1. Antecedentes	5
2. Alcance del Examen	5
3. Objetivo del Examen	6
4. Objetivo de la Entidad	6
5. Limitaciones al Trabajo	6
6. Disposiciones Legales	6-7
7. Autoridades de la SIS durante el periodo auditado	7-8
8. Organigrama Estructural de la Superintendencia de Seguros	9
9. Desarrollo del Informe	10
10. Introducción	11

CAPÍTULO	GESTIÓN MISIONAL	12 – 78
I		
1	PLANES E INDICADORES DE LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA	12 – 43
a)	Planes de la Entidad	12 - 43
a.1)	Demora en la aprobación de la reestructuración organizacional y del Manual de Organización y Funciones.	24 – 27
a.2)	La Superintendencia de Seguros no elaboró la totalidad de los perfiles de cargo al 31/11/16 de acuerdo a la Resolución GG. N° 126/16.	28 – 31
a.3)	Incumplimiento de la disposición legal establecida para designación de funcionarios a los diferentes cargos.	32 – 35
a.4)	Funcionarios actualmente sin función específica designada en Resolución que se encuentran trabajando en distintas dependencias de la SIS.	35 - 38
a.5)	Funcionario trasladado a la SIS como Encargado de Despacho sin Resolución de designación.	38 - 39
a.6)	Atrasos en el proceso de las sub-actividades correspondientes a las Actividades 3 y 6, del PEI BCP 2014-2016.	39 - 43
2	INSPECCIÓN A LAS EMPRESAS DE SEGUROS	43 - 69
a)	Documento no proveído por la Superintendencia de Seguros al momento del requerimiento realizado por el Equipo Auditor.	44 – 48
b)	Incumplimiento del Cronograma de Inspección.	48 – 52
c)	Inspecciones realizadas por la Superintendencia de Seguros	52 - 69
c.1)	Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines (CJPEBA).	53 – 60
c.2)	Royal Seguros S.A. Compañía de Seguros.	60 - 69
3	CALIFICACIONES DE RIESGO DE LAS EMPRESAS DE SEGUROS	70 – 78

<b>CAPÍTULO II</b>	<b>GESTIÓN PRESUPUESTARIA</b>	<b>79 - 80</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>81 – 105</b>
1	Retraso en la implementación y evaluación del Sistema de medición de competencias y Evaluación de Desempeño.	83 - 87
2	Falta de un calendario de inicio del Sistema de Gestión del Desempeño.	87 – 89
3	No se conformó el Comité de Evaluación de Desempeño.	89 – 91
4	Falta de Actualización de legajo de funcionarios de la SIS.	92 - 94
5	Irregularidades observadas en los certificados médicos presentados por los funcionarios de la SIS del BCP.	94 – 96
6	Perfil de Cargos.	96 – 103
6.1	Falta del Perfil para todos los Cargos de la Superintendencia de Seguros	97 – 101
6.2	Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2° de la Resolución G.G. N° 126/16.	101- 103
7	Falta de indicadores de Gestión de la Superintendencia de Seguros.	103- 105
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>AMBIENTE DE SISTEMAS COMPUTARIZADOS</b>	<b>106–111</b>
1	Revisión de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones (GTIC).	107
2	Comentarios y sugerencias resultantes de la revisión a la GTIC.	107 -111
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>112-127</b>
1	Otras Observaciones de Control Interno	118-127
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES</b>	<b>128-141</b>
<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>142-155</b>
	<b>CONCLUSION FINAL</b>	<b>156-158</b>

## INFORME FINAL

### BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY

### SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS (SIS)

### AUDITORÍA DE GESTIÓN

#### 1. ANTECEDENTES

En la Resolución CGR N° 600 del 17 de agosto de 2016 la Contraloría General de la República dispuso la realización de una Auditoría de Gestión a la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay, correspondiente al ejercicio fiscal 2016, de conformidad a los artículos 9 y 15 de la Ley N° 276/94 "Orgánica y Funcional de la Contraloría General de la República", y considerando las responsabilidades conferidas a la misma por el Artículo 283 de la Constitución Nacional.

Con la Nota CGR N° 1701 del 01 de junio de 2017 fue remitida a la Institución auditada la Comunicación de Observaciones resultantes de la Auditoría de Gestión a la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay, correspondiente al ejercicio fiscal 2016 para que, en un plazo perentorio e improrrogable de 10 días, presente el descargo correspondiente.

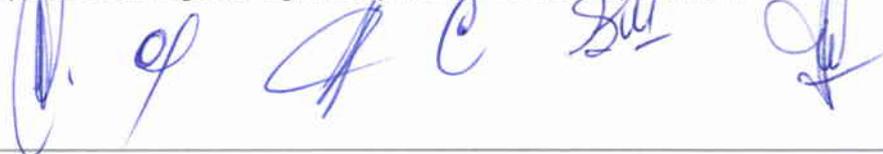
A la Nota BC/P N° 073 del 19 de junio del 2017 el Banco Central del Paraguay remitió el descargo en el que expuso detalladamente sobre las observaciones formuladas como resultante del Examen Especial.

Del análisis de ese descargo, surgieron las conclusiones y recomendaciones insertas en el presente informe.

#### 2. ALCANCE DEL EXAMEN

La Auditoría comprendió la evaluación de la Gestión de la Superintendencia de Seguros, dependiente del Banco Central del Paraguay correspondiente al ejercicio fiscal 2016 así como la evaluación y comprobación del Sistema de Control Interno de la Unidad examinada.

El examen practicado por el equipo auditor de la CGR fue realizado de conformidad a las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI) que son emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), compatibles con las establecidas en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), Manual de Auditoría Gubernamental del Paraguay y el Manual de Auditoría "TESAREKÓ", que contiene disposiciones para las actividades en materia de control gubernamental, fundamento principal de referencia de las actividades de fiscalización y control de la CGR. Estas normas requieren el cumplimiento de requisitos éticos, que se planifique y se realice la Auditoría para obtener certeza razonable que la información y documentación auditada no contengan exposiciones erróneas. Igualmente, que las operaciones a las cuales ellas corresponden hayan sido ejecutadas de conformidad a las disposiciones legales vigentes y demás normas aplicables.




### 3. OBJETIVO DEL EXAMEN

El objetivo de la presente Auditoría es examinar la economía de las actividades de conformidad con los principios y prácticas administrativas y políticas de gestión, la eficiencia en la utilización de los recursos humanos y financieros y, la eficacia del desempeño con relación al logro de los objetivos de la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay en el ejercicio fiscal 2016.

### 4. OBJETIVO DE LA ENTIDAD

El artículo 56 de la Ley N° 827/96 "De Seguros" expresa: *"Créase la Superintendencia de Seguros como autoridad de control de todos los entes de seguros y reaseguros, la que se organizará y tendrá las atribuciones que determina esta Ley."*

*La Superintendencia de Seguros dependerá del Directorio del Banco Central del Paraguay, pero gozará de autonomía funcional y administrativa en el ejercicio de sus funciones.*

Asimismo, el artículo 61, inciso e) de la referida ley establece que entre las obligaciones y atribuciones del Superintendente de Seguros se encuentra: *"Fiscalizar, con exclusividad, conforme lo expresa el artículo 31 de la Ley N° 489 del Banco Central del Paraguay, el cumplimiento de las leyes de carácter impositivo por parte de las empresas de seguros"*.

### 5. LIMITACIONES AL TRABAJO

Las limitaciones al alcance de este trabajo son las que surgieron de los atrasos e imperfecciones en la información suministrada. En efecto, las respuestas y los documentos remitidos, en ocasiones, no correspondían a los requerimientos formulados debido a que la SIS es parte integrante de la estructura del BCP y las áreas involucradas no remitían los documentos e informes en tiempo y forma lo que obligaba a solicitar reiteradas veces un mismo documento. En consecuencia, este trabajo no incluye una revisión integral de todas las operaciones y, por tanto, no puede ser considerado como la exposición de todas las eventuales deficiencias o de todas las medidas que podrían adoptarse para corregirlas.

### 6. DISPOSICIONES LEGALES

El presente Informe comprende la evaluación de la gestión de la Superintendencia de Seguros correspondiente al ejercicio fiscal 2016, que fue analizada conforme a las siguientes disposiciones legales:

1. Constitución Nacional de la República del Paraguay.
2. Ley N° 276/94 "Orgánica y Funcional de la Contraloría General de la República".
3. Ley N° 489/95 "Orgánica del Banco Central del Paraguay".
4. Ley N° 861/96 "Ley General de Bancos, Financieras y otras Entidades de Crédito".
5. Ley N° 827/96 "De Seguros" y sus modificaciones.
6. Ley N° 1535/99 "De Administración Financiera del Estado".
7. Ley N° 1626/00 "De la Función Pública".
8. Ley N° 2051/03 "De Contrataciones Públicas".
9. Ley N° 2339/03 "Que modifica el artículo 44 de la Ley N° 489/95 "Orgánica del Banco Central del Paraguay".
10. Ley N° 2226/03 "Que modifica el artículo 29 de la Ley N° 489 del 29 de junio 1995 "Orgánica del Banco Central del Paraguay"

11. Ley N° 2421/04 "De reordenamiento administrativo y adecuación fiscal"
12. Ley N° 2598/05 "Que modifica los artículos 68 y 70 de la Ley N° 489/95 "Orgánica del Banco Central del Paraguay"
13. Ley N° 2856/06 "Que sustituye las Leyes Nos. 73/91 y 1.802/01 "De la caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados Bancarios del Paraguay"
14. Ley N° 4773/12 "Que modifica la Ley N° 2.856/06 "Que sustituye las Leyes N°s 73/91 y 1.802/01 'De la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados Bancarios del Paraguay' y Deroga la Ley N° 3.492/08".
15. Ley N° 3899/09 "Que regula a las Sociedades Calificadoras de Riesgo, deroga la Ley N° 1056/97 y modifica el artículo 106 de la Ley N° 861/96 "General de Bancos, Financieras y otras Entidades de Crédito" y el inciso d) del artículo 61 de la Ley N° 827/96 "De Seguros"
16. Ley N° 5554/16 "Que aprueba el Presupuesto General de la Nación para el Ejercicio Fiscal 2016".
17. Decreto N° 4774/16 "Que reglamenta la Ley N° 5554 del 06 de enero de 2016 "Que aprueba el Presupuesto General de la Nación".
18. ISSAI 100 –Principios Fundamentales de Auditoría del Sector Público.
19. ISSAI 300 –Principios Fundamentales de la Auditoría de Desempeño.
20. ISSAI 400 –Principios Fundamentales de la Auditoría de Cumplimiento.
21. ISSAI 3000 –Directrices de implementación para Auditoría de Desempeño.
22. ISSAI 3100 –Directrices para la Auditoría de Desempeño.
23. ISSAI 4000 –Directrices para la Auditoría de Cumplimiento.
24. ISSAI 4100 –Directrices para la Auditoría de Cumplimiento realizada separadamente de la Auditoría de estados financieros.
25. Principios Básicos de Seguro, Estándares, Guía y Metodología de Evaluación (IAIS).
26. Manual de Organización y Funciones de la Superintendencia de Seguros aprobado por Resolución del Directorio del BCP N° 10/16.
27. Otras disposiciones legales.

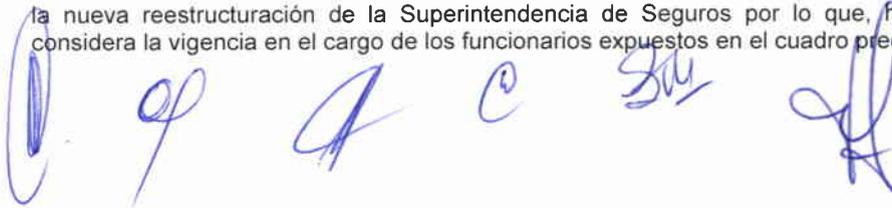
## 7. AUTORIDADES DE LA SIS DURANTE EL PERIODO AUDITADO

A continuación se expone la nómina de las autoridades de la Superintendencia de Seguros que ocuparon cargos jerárquicos durante el periodo fiscal 2016 y fueron:

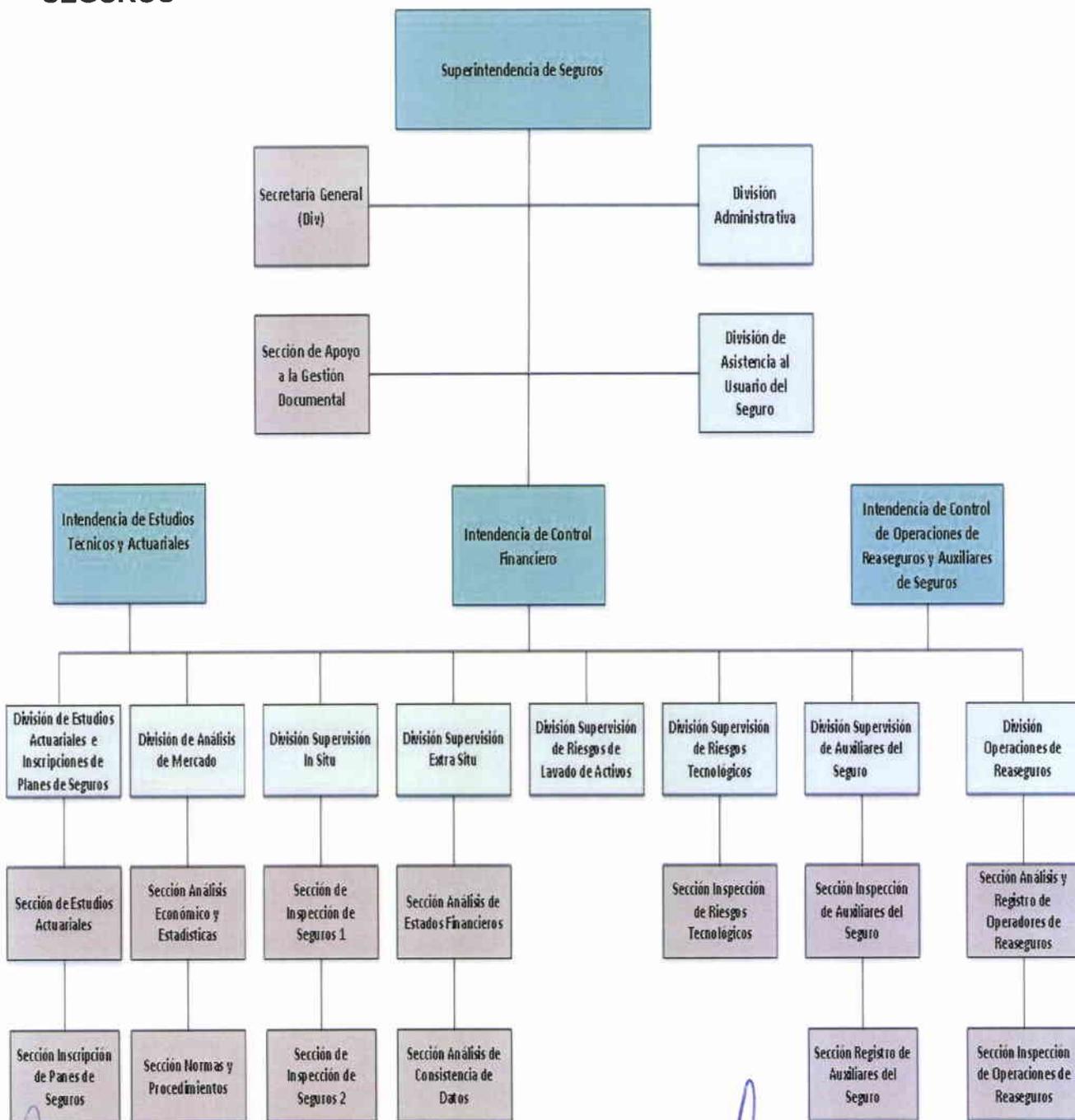
Nombre y apellido	Dependencia	Prestó servicio en el cargo	
		Desde	Hasta
Bernardo Navarro Amarilla	Superintendente de Seguros	19/05/14	*
Margarita Isabel Verdun de Delgado	Jefa de División Administrativa de Seguros	28/02/12	*
Cynthia Carolina Godoy Villalba	Jefa de División de Asistencia al Usuario del Seguro	23/06/15	*
María Cristina González Alonso	Jefa de División Secretaria General	31/01/13	*
Mirtha Antonia Arias de Valinotti	Jefa de Sección de Apoyo a la Gestión Documental	27/01/05	*
Derlis Penayo Ramírez	Intendente de Estudios Técnicos	28/12/00	*
Francisco Rubén Vera Ruiz Díaz	Jefe de División de Estudios Técnicos Actuariales e Inscripción de Planes de Seguros	28/12/00	*
Cynthia Adriana Ramírez Belotto	Jefe de Sección de Inscripción de Planes de Seguros	24/06/15	*
María Claudia Frigola Lacognata	Jefa de División de Análisis de Mercado	23/06/15	*
Alberto Rojas Venegas	Jefe de Sección de Normas y Procedimientos	28/06/15	*
Raúl Adolfo Alderete Quintana	Intendente de Control Financiero	10/06/14	*

Nombre y apellido	Dependencia	Prestó servicio en el cargo	
		Desde	Hasta
Efraín Aponte Ferreira	Jefe de Sección de Analista de Control Financiero	28/12/00	*
María Graciela Mora de Talavera	Jefa de División de Supervisión In Situ	20/06/07	*
María Nélide Cáceres de Sosa	Jefa de Sección de Inspección de Seguros	24/06/15	*
Raúl Ignacio Ortiz Bernal	Jefe de División de Supervisión Extra Situ	20/06/07	*
Wilson Orlando Chamorro Ramírez	Jefe de Sección de Análisis de Estados Financieros	24/06/15	*
Eduardo Henri Paul Dolsa Ocampo	Jefe de Sección de Supervisión de Riesgos de Lavado de Activo	24/09/15	*
Norma Concepción Fernández de Caballero	Jefa de División de Supervisión de Riesgos Tecnológicos	01/07/09	*
Pedro Osvaldo González Ríos	Intendente de Control de Operaciones de Reaseguros	04/01/05	*
Mercedes Noemí Pedrozo de Goralewski	Jefa de División de Supervisión de Auxiliares del Seguro	20/06/07	*
Hugo Recalde Santacruz	Jefe de Sección de Inspección de Auxiliares del Seguro	23/06/15	*
Rafaela María Concepción Ruiz Acosta	Jefa de Sección de Registro de Auxiliares del Seguro	20/06/07	*
Martha Beatriz Antola de de la Cueva	Jefa de División de Operaciones de Reaseguros	23/06/15	*
Susana Beatriz Pessolani Mandelik	Jefa de Sección de Análisis y Registro de Operadores de Reaseguros	25/06/15	*

\*En el Memorando DGP.DP. N° 0409 del 21/11/16, se remitió la nómina del Personal Superior designados con la nueva reestructuración de la Superintendencia de Seguros por lo que, hasta esa fecha, esta Auditoría considera la vigencia en el cargo de los funcionarios expuestos en el cuadro precedente.




## 8. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS



Handwritten signatures in blue ink.



## 9. DESARROLLO DEL INFORME

Para una mejor comprensión, el presente Informe ha sido desarrollado en los siguientes capítulos:

- CAPÍTULO I GESTIÓN MISIONAL
- CAPÍTULO II GESTIÓN PRESUPUESTARIA
- CAPÍTULO III GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
- CAPÍTULO IV AMBIENTE DE SISTEMAS COMPUTARIZADOS
- CAPÍTULO V EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
- CAPÍTULO VI SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES
- CAPÍTULO VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES




## INTRODUCCIÓN

El artículo 56 del Capítulo II, Sección I, “De la Autoridad de Control” de la Ley N° 827/96 “De Seguros”, establece la creación de “...la Superintendencia de Seguros (SIS) como autoridad de Control de todos los entes de seguros y reaseguros, la que se organizará y tendrá las atribuciones que determine esta Ley.

*La Superintendencia de Seguros dependerá del Directorio del Banco Central del Paraguay, pero gozará de autonomía funcional y administrativa en el ejercicio de sus funciones”.*

La SIS supervisa a 36 compañías de seguros. Asimismo, lleva el registro y controla a 51 corredores de seguros, 1.003 agentes de seguros, 23 liquidadores de siniestros, 130 reaseguradoras admitidas y 19 corredoras de reaseguros. Los datos señalados corresponden a informe proveído por la SIS al 31/12/2016. Todos los planes de seguros – modelo de pólizas y notas técnicas– pasan por el control de la SIS. Además ejerce la labor de defensa del consumidor y supervisión y prevención de lavado de activos en el mercado de seguros.

La misión de la SIS es “*Velar por el buen funcionamiento del Sistema Asegurador y por la protección de los intereses de los asegurados*”.

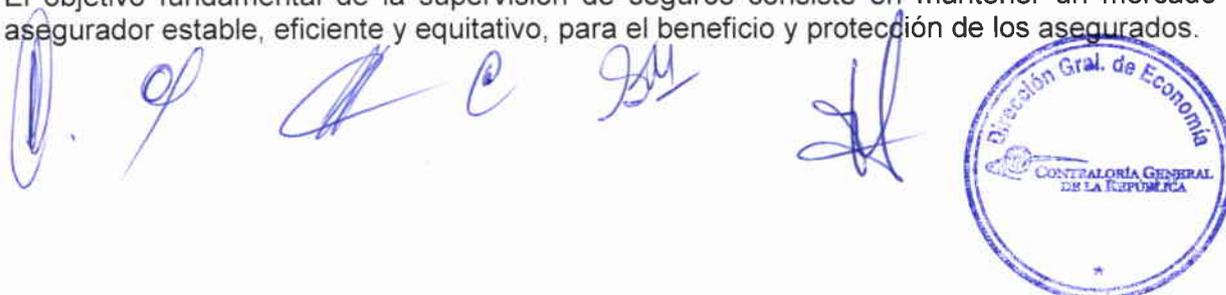
Las estrategias de la Superintendencia de Seguros para el cumplimiento de su misión:

- Control Preventivo
- Acción Correctiva Oportuna

En el Plan Estratégico Institucional (PEI) del BCP (2014-2016), que fuera aprobado en la Resolución del Directorio BCP N° 12, Acta N° 62 de fecha 28 de agosto de 2014, se identificó el Objetivo Estratégico N° 2, que corresponde a la Superintendencia de Seguros, que señala el Objetivo de la SIS, “Mantener una regulación y supervisión preventiva, continua y disciplinada del sistema financiero” cuyo Proyecto Estratégico evaluado es la “Adecuación a las mejores prácticas internacionales de supervisión/Principios de IAIS”. El subrayado es de la CGR.

En la parte introductoria de los Principios de Seguros, Estándares, Guía y Metodología de Evaluación de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS), que se encuentra en etapa de implementación por la SIS, se establece que: “*Es necesario un sistema regulador y de supervisión sano para mantener un sector asegurador justo, seguro y estable en beneficio y para la protección de los intereses de los asegurados, sus beneficiarios y demandantes (referidos colectivamente en este documento como los asegurados) así como para contribuir a la estabilidad del sistema financiero*”.

El objetivo fundamental de la supervisión de seguros consiste en mantener un mercado asegurador estable, eficiente y equitativo, para el beneficio y protección de los asegurados.



## CAPÍTULO I

### GESTIÓN MISIONAL

#### 1. PLANES E INDICADORES DE LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

##### a) Planes de la Entidad.

Con el objeto de verificar si la Superintendencia de Seguros estableció planes para alcanzar objetivos y metas institucionales en el periodo auditado, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 02 del 30 de agosto de 2016, esta Auditoría requirió:

1. Plan estratégico del Banco Central del Paraguay detallando la vigencia del mismo.
2. Planes, Programas y Proyectos a ser aplicados por la Superintendencia de Seguros durante el ejercicio fiscal auditado.

En el Memorándum SS.SG N° 28 del 06 de setiembre de 2016, el señor José Oscar Caballero Centurión, nexa designado entre la SIS y la CGR, conjuntamente con el señor Bernardo Navarro Amarilla, Superintendente de Seguros, informaron:

1. *"Plan Estratégico Institucional: El "Plan Estratégico Institucional" o PEI, vigente para el ejercicio fiscal 2016, es el que fue aprobado para el periodo 2014/2016 según Resolución N° 12, Acta N° 62 del 28/08/14. Este PEI tenía como objetivo fundamental ir convergiendo gradualmente hacia los estándares prescritos por la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS), más conocidos como Principios Básicos de Seguros de la IAIS (PBS de la IAIS). Sus objetivos y avances fueron:*

a) **Nueva estructura organizacional y llenar los cargos vacantes:** La nueva estructura orgánica de la Superintendencia de Seguros fue aprobada por Resolución 6, Acta 34 del 5 de junio de 2015 y el llenado de las vacancias se realizó en dos etapas. La primera se completó mediante la incorporación de 7 personas (Resoluciones N° 1, Acta N° 39 del 24/05/16 y Resolución N° 4, Acta N° 44 del 14/06/16) y el concurso actualmente en proceso y que fuera aprobado por Resolución del Directorio N° 12, Acta 54 del 14/07/16. Logrado en un 100%.

b) **Cambios en el control accionario de las compañías de seguros:** Por Resolución N° 345 del 7 de Setiembre de 2015 la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero (SEPRELAD) estableció políticas preventivas a todas las entidades supervisadas por el Banco Central del Paraguay en sus procedimientos de identificación de los accionistas de las personas jurídicas que operan como clientes. De acuerdo al procedimiento establecido las entidades deben solicitar a sus clientes que conforme a sus estatutos sociales su capital se encuentre representado en acciones al portador, que las conviertan a acciones nominativas o en su defecto procedan a depositar sus títulos en una Entidad de Sistema Financiero Nacional. Se crea el Registro de Acciones al Portador (RAP). Logrado en un 100%.

c) **Control Interno y Gestión de Riesgos:** El proceso se ha atrasado mucho por cuestiones ajenas a la Superintendencia (proceso de licitación externa). Sin embargo, hoy la consultoría está en pleno proceso de ejecución (aprobado por

Misión: "Organismo Constitucional de Control Gubernamental, que fiscaliza y protege el Patrimonio Público, en beneficio de la sociedad"

*Resolución N° 16, Acta N° 83 del 17/11/15). El proyecto de normativa ya está en la fase de cambios necesarios en la Ley (Se incluye último Informe de la Consultora). Logrado en un 63%.*

- d) **Desarrollar un modelo de Alerta Temprana (AT):** Esta es una herramienta que permite a la Superintendencia detectar en forma "temprana" entidades que entran en una zona de riesgo mediante la interpretación de una serie de parámetros. Ayuda a priorizar las entidades a ser visitadas o fiscalizadas in situ. El modelo ya funciona y está en una etapa de ajuste (se incluye Informe del Grupo de Trabajo). Existe una versión borrador del Manual, pues es necesario ver cómo termina el proceso de ajuste, para a su vez, ajustar el Manual. Logrado en un 100%.
- e) **Dictar normas de inversión de las Reservas de las entidades de seguros:** Ha sido emitida la Resolución N° 132/15 sobre normas de inversión. Se adjunta la mencionada Resolución. Logrado en un 100%.
- f) **Dictar normas sobre seguros colectivos de cancelación de deudas:** La Superintendencia ha elaborado un proyecto de regulación de los seguros colectivos de cancelación de deudas, pero se llegó a la convicción de que la mejor forma de regular la actividad era el de hacerlo tanto desde la perspectiva de la actividad bancaria, como de la de seguros, pues la actividad involucraba muchas cuestiones que escapan al ámbito de autoridad de la Superintendencia de Seguros. Asimismo, la actividad ya estaba infringiendo el Art. 42° de la Ley N° 1034/83 "Del Comerciante". El proyecto no pudo continuar, por dificultades de orden jurídico. Logrado en un 50%.

*Finalmente, cabe citar que ya se ha elaborado el nuevo PEI que se ejecutará en el periodo 2017/2019. Este proyecto contempla la completa revisión del marco legal actual (Ley 827 de Seguros), el proceso de implementación de la consultoría de Control Interno y Gestión de Riesgos y la aplicación de normas que hacen a la calidad de los reaseguros.*

2. **Planes, programas y proyectos a ser aplicados por la Superintendencia de Seguros para el ejercicio fiscal auditado:** Durante el periodo auditado hubieron tres instrumentos de planificación y proyectos, que marcaron las prioridades en las acciones emprendidas por la Superintendencia de Seguros:

- 5
- a) El Plan Estratégico Institucional, sobre el que se expone el punto anterior.
- b) La priorización de acciones necesarias elaborado por el Fondo Monetario Internacional, y
- c) La priorización de actividades de tecnología de información.

El "Plan Estratégico Institucional" ha sido ya explicado en el punto 1.

El otro documento fundamental que ha servido para marcar la priorización de esfuerzos hacia una transformación de la Superintendencia de Seguros, fue la Asistencia Técnica (AT) del Fondo Monetario Internacional. Esta AT ha sido solicitada por la Superintendencia de Seguros en el 2014, a través de la Presidencia del Banco Central del Paraguay, y tenía como objetivo el evaluar la supervisión de seguros y la identificación de las vulnerabilidades del mercado, tomando como referencia los PBS de la IAIS. Durante el periodo auditado hubo una misión (9 al 13 de marzo de 2016), durante la cual se evaluaron los avances (se incluye presentación realizada al FMI) y se

Misión: Organismo Constitucional de Control Gubernamental, que fiscaliza y protege el Patrimonio Público, en beneficio de la sociedad.

*dejaron recomendaciones (se incluye informe del FMI). Es de destacar que parte de las recomendaciones, para ser cumplidas, necesitan de cambio de Ley, por lo que, para el próximo PEI – 2017/2019 – ya se ha incorporado la revisión completa de la Ley de Seguros.*

*El tercer elemento mencionado marca prioridades en cuanto a lo tecnológico. Estos proyectos son priorizados por la Superintendencia y ejecutados conjuntamente con la Gerencia de Tecnología de la Información (GTIC). La GTIC, a su vez, avanza en su ejecución de acuerdo a su disponibilidad de recursos. Se incluye copia del Plan Priorizado y su avance hasta la fecha. Los proyectos de mayor importancia que han sido completados fueron: cambio y adecuación de la Central de Información, cambios y adecuaciones al Módulo Contable para implementación del Sistema de Alerta Temprana (SAT), cambios y adecuaciones al Módulo Contable y la Central de Información, adecuación de los libros electrónicos. La implementación del SAT fue considerada como muy importante por el FMI (ver Informe). La Superintendencia creó un equipo de trabajo (Res. 98/15) para poder concretarlo en el menor tiempo posible (se incluye copia de la Resolución).*

*Finalmente, en cuanto a proyectos, es importante destacar que ha habido uno muy importante para la Superintendencia de Seguros y al que hemos dedicado mucho de nuestro tiempo a lo largo del año 2015 y 2016 y es la organización de la 23° Conferencia Anual de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros, a realizarse en la ciudad de Asunción, del 7 al 11 de Noviembre que viene. Este evento contará con la asistencia de todos los supervisores colegas asociados a la IAIS y se debatirán temas de interés para el sector, en cuanto a regulación y la adopción de los nuevos estándares conocidos como Solvencia II”.*

Además, la Resolución N° 10, Acta N° 47, del 14/07/15, “Plan Estratégico (PEI) y Plan de Gestión y Desarrollo Institucional (PGDI) del Banco Central del Paraguay para el Periodo 2014-2016-MODIFICACIÓN”, en su artículo 3° dispone: “Modificar el artículo 2° de la Resolución N° 12 Acta N° 62 de fecha 28 de agosto de 2014 el cual queda redactado en los siguientes términos: Encomendar al Departamento de Gestión Institucional el monitoreo, evaluación, control y acompañamiento del desarrollo y avance de los Planes aprobados, estableciendo los mecanismos y procedimientos apropiados para su eficiente implementación, así como a elevar al Directorio una síntesis acerca del nivel de ejecución y desarrollo de los mismos, de sus respectivos proyectos y actividades, con la evaluación del trabajo realizado al cierre de cada ejercicio, sustentado en los reportes bimestrales de evolución presentados por las áreas comprendidas”. El subrayado es de la CGR.

Respecto a los proyectos de la Superintendencia de Seguros fijados en el Plan Estratégico Institucional de la SIS para el periodo 2014-2016 y, a efectos de determinar el grado de logro y/o avance de los mismos, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 5 del 07 de setiembre de 2016, se solicitó el cronograma de cumplimiento de Actividades del Objetivo del Plan Estratégico Institucional N° 2, “*Mantener una regulación y supervisión preventiva, continua y disciplinaria del sistema financiero*”, en relación al ítem 4, “*Adecuación a las mejoras prácticas internacionales de supervisión/principios de IAIS*”.

En respuesta, en el Memorándum SS.SG. N° 33 del 14/09/16, el Señor Bernardo Navarro Amarilla, Superintendente de Seguros, proveyó la documentación correspondiente al seguimiento del cumplimiento de Actividades del Objetivo del “Plan Estratégico Institucional BCP 2014 – 2016”.

Se transcribe a continuación los planes e indicadores y su ejecución correspondientes a los ejercicios fiscales 2014 - 2016 que, para una mejor comprensión, son expuestos en cuadros separados por "Proyecto", con las observaciones realizadas por esta Auditoría sobre el cumplimiento del Objetivo Institucional por parte de la Superintendencia de Seguros:

**Iniciativa/Proyecto: Adecuación a las Mejores Prácticas Internacionales de Supervisión/Principios de IAIS.**

**UNIDAD GERENCIADORA: Superintendencia de Seguros**

**Línea de Base: 35%**

**Meta: 59%**

**Fecha de inicio: 01 de setiembre de 2014**

**Fecha de fin: 30 de junio de 2016"**

Nº	Actividades	Meta Planificada	Indicador de proceso	Descripción del logro de las actividades según Informes bimestrales de avance del PEI	Situación en que se encuentra según SIS	Comentario CGR
1	<b>Autoridad supervisora(PBS 2) El supervisor, en ejercicio de sus funciones y poderes: es operativamente independiente, responsable y transparente, protege la información confidencial, cuenta con la debida protección legal, posee los recursos adecuados, cumple con altos estándares profesionales</b>	Año 2014 Setiembre: 5,00%(*)  Año 2015 Abril: 7,00% Junio:7,00% Setiembre:10,00 %	Pedido de llamado a concurso		Cumplida	La aprobación del proyecto de las subactividades 1.1 y 1.2 de esta actividad fue realizada con considerable atraso.
1.1	<u>Subactividad</u>  <i>Elaborar proyecto de reestructuración organizacional de la SIS y elevar a la superioridad</i>	Año 2014 Setiembre: 5,00%	Borrador del Proyecto de reestructuración	La Nota SS SG N° 424/14 que adjunta los Informes bimestrales de Setiembre/Octubre 2014 señala:  "Documento que fuera remitido a la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, en el que se plantea la reestructuración orgánica de la Superintendencia de Seguros, actividad que fuera concluida en su totalidad en forma anticipada conforme a la Nota SS.SG. N° 239 del 15/07/14".	Cumplida	Si bien el proyecto de reestructuración de la SIS fue presentado en el plazo establecido en el PEI, la aprobación por parte del Directorio del BCP según Resolución del N° 6 Acta N° 34 del 05/06/15, fue después de 9(nueve) meses de la presentación del proyecto, el PEI no contempla plazo de aprobación.
1.2	<u>Subactividad</u>  <i>Elaborar proyecto de Manual de Funciones de la SIS y elevar a la superioridad.</i>	Año 2015 Abril: 7,00%	Borrador del Proyecto de Manual de Funciones.	La Nota SS SG N° 0169/15 que adjunta los Informes bimestrales de Marzo/Abril 2015, dice:  "Al respecto se tiene la Nota SS.SG.N° 239 del 15/07/14 mediante el cual se plantea la reestructuración orgánica de la SIS. Dicha actividad tiene relación directa con la sub actividad	Cumplida	La SIS cumplió en remitir a las instancias correspondientes el proyecto de Manual de Funciones ya en el mes de Julio de 2014, el proyecto presentado tuvo modificación tanto el contenido como el

Misión: "Organismo Constitucional de Control Gubernamental, que fiscaliza y protege el Patrimonio Público, en beneficio de la sociedad"

N°	Actividades	Meta Planificada	Indicador de proceso	Descripción del logro de las actividades según Informes bimestrales de avance del PEI	Situación en que se encuentra según SIS	Comentario CGR
				1.1 el cual aún no fue aprobado por las instancias correspondientes, sin embargo; adjuntamos las gestiones realizadas con el fin de obtener la conformidad del Directorio del Banco; de manera a dar cumplimiento a la sub actividad 1.2".		nuevo plazo de presentación por 90 días más, esta prórroga fue concedido por Resolución del Directorio (Res. 6, Acta 34 del 05/06/15), cuyo plazo fenecía en setiembre de 2015, pero la SIS presentó en fecha 19/08/15 el proyecto con la modificación correspondiente, pero nuevamente este proyecto tuvo alguna modificación que luego fue remitido a la GDGI en fecha 22/02/16, es decir 5 meses después del plazo extendido por Resolución, este Proyecto fue finalmente aprobado por Resolución del Directorio del BCP N° 10, Acta N° 73 en fecha 22/09/16, 7 (siete) meses después de la presentación del Proyecto, mientras la SIS ejecutaba sus funciones en base a un borrador de Manual de Organización y Funciones, es importante señalar que la aprobación del Manual fue con posterioridad al pedido realizado por este equipo auditor en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 1 de fecha 30/08/16
1.3	<i>Subactividad</i>  <i>Elaborar perfil y cantidad de funcionarios mínimamente requeridos en las diferentes funciones y elevar a la superioridad</i>	<i>Año 2015</i> <i>Junio: 7,00%</i>	<i>Proyecto de perfiles y cantidad de funcionarios.</i>	La Nota SS SG N° 245/15 que adjunta los Informes bimestrales de Mayo-Junio 2015, señala: " Esta sub actividad especificada en el PEI para el mes de setiembre se dio por finalizada en el mes de junio a través del Informe GRH/DDH/DSES/SSA N° 45/15 de la Sub Gerencia General de Administración y Finanzas y de la Gerencia de Recursos Humanos de fecha 22/06/15 resultado del	<i>Pendiente</i>	En esta subactividad se elaboró los perfiles para los concursos interno en Abril del año 2016 y para el llamado a concurso nacional, en Julio del año 2016  Asimismo, se observó que se encuentra en proceso de levantamiento de los perfiles de los

Misión: "Organismo Constitucional de Control Gubernamental, que fiscaliza y protege el Patrimonio Público, en beneficio de la sociedad"

Nº	Actividades	Meta Planificada	Indicador de proceso	Descripción del logro de las actividades según Informes bimestrales de avance del PEI	Situación en que se encuentra según SIS	Comentario CGR
				<i>llamado a concurso de Oposición de Títulos, Meritos y Aptitudes para cubrir el cargo de las Resoluciones de nombramiento de funcionarios. Se anexa el Perfil de los Cargos y las Resoluciones de nombramiento"</i>		demás cargos de la SIS , que hasta la fecha de elaboración del presente informe se encuentran pendiente el levantamiento total, los cargos que aún no fueron levantados los perfiles de cargos son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Secciones de Análisis, Consistencia de Datos,</li> <li>• Inspección de Operaciones de Reaseguros.</li> <li>• Las Intendencias</li> <li>• La Superintendencia de Seguros.</li> </ul> <p>Que según la DGDl, la finalización de levantamiento de cargos se prevé para el ejercicio fiscal 2017.</p> <p>Esta observación fue desarrollada en el ítem a.2.</p>
1.4	<u>Subactividad</u>  <i>Llamar a concurso para llenar los cargos vacantes de la nueva estructura.</i>	<u>Año 2015</u> Setiembre: 10,00%	Pedido de llamado a concurso.		<i>Cumplida</i>	El llamado a concurso Nacional para llenar los cargos se realizó en dos etapas. -La primera se completó mediante la incorporación de 7 personas mediante las Resoluciones N° 1, Acta N° 39 del 24/05/16 y Resolución N° 4, Acta N° 44 del 14/06/16. - El segundo concurso, aprobado en la Resolución del Directorio N° 12, Acta 54 del 14/07/16 y finalizó mediante la Resolución N° 43 Acta N° 94 del 29/12/16, con la contratación de 7 personas.
2	<b>Cambios en el control accionario y cesiones de cartera (PBS 6) La autoridad supervisora aprueba o rechaza propuesta para adquirir propiedad</b>	<u>Año 2015</u> Agosto: 4,00% Octubre:8,00%	Resolución	La Nota SS SG N° 444/15 que adjunta los Informes bimestrales de Setiembre/Octubre 2015, señala:  "Por Resolución N° 345 de	<i>Cumplida</i>	La SEPRELAD emitió la Resolución N° 345/15 "Por la cual se determinan Políticas preventivas que deben aplicar los sujetos obligados supervisados por el

Nº	Actividades	Meta Planificada	Indicador de proceso	Descripción del logro de las actividades según Informes bimestrales de avance del PEI	Situación en que se encuentra según SIS	Comentario CGR
	<i>mayoritaria o cualquier otra participación en la aseguradora, que genera que esa persona ( sea una persona física o jurídica), directa o indirectamente, sola o con un asociado, ejerza el control sobre la aseguradora. Se aplica lo mismo para las cesiones de cartera o fusiones de aseguradoras.</i>			<i>fecha 07/09/15 se da por concluida esta actividad.</i>		<i>Banco Central del Paraguay, en sus procedimientos de identificación de los accionistas de las personas jurídicas que operan como clientes cuyas sociedades cuentan con acciones al portador", normativa que contempla esta actividad y las sub actividad 2.1 y 2.2</i>
2.1	<u>Subactividad</u>  <i>Elaborar proyecto de Resolución referido a Venta o transferencia del paquete accionario de las compañías de seguros.</i>	Año 2015 Agosto: 4,00%	Proyecto de Resolución	La Nota 344/15 que adjunta los Informes bimestrales de Julio/Agosto 2015 establece:  <i>"Es un trabajo en conjunto con la SIB, la Gerencia de Tecnología de la Información y la Unidad Jurídica del BCP se consolido el proyecto de resolución que amplía lo dispuesto en el Artículo Nº 2 de la Resolución de la SEPRELAD Nº 436 de fecha 23/12/11. La SEPRELAD emitirá la normativa que contempla esta sub actividad".</i>	Cumplida	
2.2	<u>Subactividad</u>  <i>Emitir y publicar la Resolución</i>	Año 2015 Octubre: 8,00%	Resolución	La Nota 444/15 que adjunta los Informes bimestrales de Setiembre/Octubre 2015, señala:  <i>"Por Resolución Nº 345 de fecha 07/09/15 se da por concluida esta actividad".</i>	Cumplida	
3	<b>PBS 8: Gestión de Riesgos y Controles internos: El supervisor exige a la aseguradora, como parte del marco general de su gobierno corporativo, que cuente con sistemas efectivos de gestión de riesgos y controles internos, incluyendo funciones eficaces en materia de gestión de riesgos, cumplimiento, materia actuarial y auditoría interna.</b>	Año 2014 Noviembre: 6,00% Año 2015 Mayo: 6,00% Setiembre: 6,00% Noviembre: 5,00% Año 2016 Abril: 4,00%  Modificación del plazo (*) Año 2016 Marzo: 6,00% Agosto: 6,00% Octubre: 5,00% Noviembre: 4,00%	Resolución	La Nota SS SG Nº 221/16 que adjunta los Informes bimestrales de marzo/abril 2016, señala:  <i>"En fecha 30/12/15 por Nota SS.SG Nº 0549 remitido a la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, se solicitó prórroga del plazo establecido a la actividad Nº 3".</i>	Pendiente	Ante la falta de cumplimiento del plazo en el Plan Estratégico, se solicitó prórroga en fecha 30/12/15 en la Nota SS.SG Nº 0549, estimando su finalización en el mes de noviembre del año 2016, sin embargo no se observó documento de la concesión de prórroga por parte de las autoridades del BCP. Esta observación fue desarrollada en el ítem 1.
3.1	<u>Subactividad</u>  <i>Elevar proyecto de</i>	Año 2014 Noviembre: 6,00%	Términos de Referencias	La Nota Nº 050/15 que adjunta los Informes bimestrales de	Cumplida	Esta Subactividad fue desarrollada en los plazos prevista en

Nº	Actividades	Meta Planificada	Indicador de proceso	Descripción del logro de las actividades según Informes bimestrales de avance del PEI	Situación en que se encuentra según SIS	Comentario CGR
	<i>TDRs (Términos de Referencias) para la contratación de una consultoría que revise las normas existentes para regular la administración de riesgos de suscripción, con énfasis en seguro de caución y control interno, así como los requisitos para aplicación de Notas Técnicas.</i>			<p>Noviembre/Diciembre 2014 señala:</p> <p>"Documento que fuera remitido por Nota SS.SG.Nº 417 del 28/11/14 a la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, en el que se informa que dicha actividad sería desarrollada por el BID como parte de asistencia técnica, sin embargo se ha concluido la elaboración del borrador de los Términos de Referencia de dicha actividad".</p>		el PEI.
3.2	<u>Subactividad</u>  <i>Contratar y desarrollar la consultoría.</i>	<p><u>Año 2015</u> Mayo: 6,00%</p> <p><u>Modificación del plazo (*)</u> <u>Año 2016</u> Marzo: 6,00%</p>	Resolución del Directorio.	<p>La Nota SS SG N° 245/15. En los Informes bimestrales de Mayo/Junio 2015, señala:</p> <p>"Por Memorando SS.SG.Nº 019 de fecha 11/06/15 – Programa anual de contratación- PAC 47/2015 se solicita el Cambio de denominación-Memorando SS.DA Nº 48 de fecha 30/06/15 PAC 47/2015- Contratación de una Consultoría para desarrollar Normas de Control Interno y Gestión de Riesgos para entidades supervisadas por la SIS, se realiza el monitoreo constante del expediente que a la fecha se encuentra en la UOC, nos han proveído la Nota remitida al Gerente General, Señor Rolando Arrellaga de fecha 30/06/15 en el cual se solicita la autorización para la modificación del PAC Institucional Nº 47/2015 ID.291.365".</p> <p>La Nota 221/16 que adjunta los Informes bimestrales de marzo-abril/16, señala:</p> <p>"Respecto a esta sub actividad por Resolución Nº 13, Acta 27 de fecha 14/04/16 se adjudica a la PRICEWATERHOUSECOOP ERS LTDA la Licitación por Concurso de Ofertas Internacionales Nº 47/15- Para la contratación de una consultoría para desarrollar el Manual de Control Interno Y Gestión de Riesgos para entidades supervisadas por la Superintendencia de Seguros".</p>	Cumplida	<p>Se realizó la contratación de la consultoría con un año de atraso del plazo establecido en el PEI 2014-2016, en fecha 12/05/16 se suscribió el Contrato Nº 18/16 entre las autoridades del BCP y la PRICEWATERHOUS ECOOPERS LTDA, con un periodo de nueve meses contados a partir de la suscripción del contrato para el desarrollar las Normas de Control Interno y Gestión de Riesgos.</p> <p>Si bien se observó que en la Nota SS.SG N° 0549 de fecha 30/12/15, la SIS solicitó a la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional la modificación de los plazos originalmente establecidos en el PEI, no se observó ningún documentos por la cual se concede la prórroga.</p>

N°	Actividades	Meta Planificada	Indicador de proceso	Descripción del logro de las actividades según Informes bimestrales de avance del PEI	Situación en que se encuentra según SIS	Comentario CGR
				<p>La Nota 350/16 que adjunta los Informes bimestrales de mayo-junio/16, señala:</p> <p><i>"En fecha 12/05/16 se suscribe el Contrato N° 18/2016 entre las autoridades del BCP, el Dr. Carlos Gustavo Fernández Valdovinos en su carácter de presidente y el señor Darío R. Arellaga Yaluk Gerente General en representación del BCP y la PRICEWATERHOUSECOOPERS LTDA.</i></p> <p><i>En virtud al Contrato suscripto y a las condiciones del mismo expuesto en los términos de referencia la contratante ha presentado en el mes de mayo el Plan de trabajo del Proyecto "Desarrollo del Manual de Control Interno y gestión de riesgos para entidades supervisadas por la Superintendencia de Seguros"</i></p>		
3.3	<p><u>Subactividad</u></p> <p><i>Presentar el proyecto de normativa para regular la administración de riesgos y control interno, así como los requisitos para aplicar a las Notas Técnicas.</i></p>	<p>Año 2015 Setiembre: 6,00%</p> <p><u>Modificación del plazo (*)</u> Año 2016 Agosto: 6,00%</p>	Proyecto de Resolución.	<p>La Nota 579/16 que adjunta los Informes bimestrales de Setiembre- Octubre/16 señala:</p> <p><i>"En fecha 17 y 19/10/2016, los consultores de la PRICEWATERHOUSECOOPERS LTDA, remitieron los siguientes documentos:</i></p> <p><i>a)Revisión de comentarios de la SIS sobre el informe presentado por la PWC sobre la Ley 827/96;</i></p> <p><i>b)Resultado del Estudio de Mercado;</i></p> <p><i>c)Resultado de análisis de marco normativo actual y las modificaciones necesarias para la implementación del PBS 8.Estos documentos contienen las modificaciones surgidas en las reuniones mantenidas en fecha 13 y 14/10/16 con las autoridades de la Superintendencia de Seguros, a los efectos de la implementación del nuevo esquema de control interno y gestión de riesgos. El informe está en etapa de evaluación y aprobación".</i></p> <p>En los Informes bimestrales de Noviembre- Diciembre/16</p>	Cumplido	Esta subactividad se cumplió con atraso en relación al plazo establecido en el PEI 201-2016 cuya fecha de presentación debió ser en el mes de setiembre del 2015, sin embargo, el borrador de la normativa propuesta por los consultores, se presentó en fecha 24/11/16.

Misión: "Organismo Constitucional de Control Gubernamental, que fiscaliza y protege el Patrimonio Público, en beneficio de la sociedad".

N°	Actividades	Meta Planificada	Indicador de proceso	Descripción del logro de las actividades según Informes bimestrales de avance del PEI	Situación en que se encuentra según SIS	Comentario CGR
				"Los consultores de la PRICEWATERHOUSECOOP ERS LTDA. En fecha 24/11/16 han entregado el borrador de la normativa propuesta para su lectura y comentario de la contraparte"		
3.4	<u>Subactividad</u>  <i>Revisar el producto y discutir con el consejo consultivo la normativa referida a gestión de riesgos de suscripción con énfasis en seguros de caución</i>	Año 2015 Noviembre: 5,00%  <u>Modificación del plazo (*)</u> Año 2016 Octubre: 5,00%	Acto administrativo por el cual se aprueba el trabajo de la consultoría.	La Nota SS SG N° 667/16 que adjunta los Informes bimestrales de Noviembre-Diciembre/16, señala:  "En el marco de la elaboración del Manual de Control Interno y de la modificación de la ley 827/96, el borrador de la normativa entregado por la PRICEWATERHOUSECOOP ERS LTDA, se encuentra en estudio en los estamentos de la SIS y los consultores"	Pendiente	Esta subactividad se encuentra con atraso y en etapa de estudio.
3.5	<u>Subactividad</u>  <i>Emitir la norma</i>	Año 2016 Noviembre: 4,00% <u>Modificación del plazo (*)</u> Año 2016 Noviembre:4,00%	Resolución	La Nota SS SG N° 667/16: En los Informes bimestrales de Noviembre- Diciembre/16, señala:  "A results de las revisiones efectuadas por la SIS, el proyecto se está modificando".	Pendiente	Esta subactividad se encuentra con atraso y en etapa de modificación.
4	<b>Medidas preventivas y correctivas PBS 10) La supervisión tiene la facultad y la capacidad suficiente, incluso dispone de los instrumentos adecuados para tomar medidas preventivas y correctivas oportunas si la aseguradora no opera de manera concordante con las prácticas comerciales o los requisitos regulatorios sólidos. Existe una variedad de acciones o medidas compensatorias que incluyen la autorización para la intervención temprana cuando sea necesario. Las medidas preventivas y correctivas se aplican en concordancia con la gravedad de los problemas de la</b>	Año 2015 Octubre: 5,00% Año 2016 Junio: 5,00%	Manual de utilización del modelo	La Nota SS SG N° 350/16 que adjunta los Informes bimestrales de Mayo-Junio/16, señala:  "En fecha 29/10/15 mediante el Informe SS.ICF N° 004/15 se comunico la conclusión de esta actividad con la entrega del Manual del Sistema de Alerta Temprana dando cumplimiento por adelantado".	Cumplida	Esta Auditoría visualizó el cumplimiento de esta meta.

Nº	Actividades	Meta Planificada	Indicador de proceso	Descripción del logro de las actividades según Informes bimestrales de avance del PEI	Situación en que se encuentra según SIS	Comentario CGR
	<b>aseguradora.</b>					
4.1	<u>Subactividad</u>  Desarrollar un modelo de alerta temprana	Año 2015 Octubre: 5,00%	Aprobación del Modelo	La Nota 444/15 que adjunta los Informes bimestrales de Setiembre-Octubre/15, señala:  "Por Informe SS.ICF. N° 004 de fecha 29/10/15 se remite el resultado de los trabajos realizados del sistema de Alerta Temprana el cual representa 5% al mes de octubre de 2015".	Cumplida	Conforme a la respuesta remitida en el Memorándum SS SG N° 53 del 23/11/16, el Sistema de Alerta Temprana está siendo objeto de mejoras. Cabe señalar que no se visualizó documento de Aprobación del Modelo de Alerta Temprana y que no se estableció plazos para dicha aprobación por parte de las autoridades del BCP.
4.2	<u>Subactividad</u>  Elaborar el manual e iniciar el proceso de aplicación del modelo	Año 2016 Junio: 5,00%	Manual de utilización del modelo	La Nota 350/16 que adjunta los Informes bimestrales de Mayo - Junio/16, señala:  Nota SS.SG.N° 350/16, las autoridades de la SIS expresaron: "En fecha 20/10/15 mediante el Informe SS.ICF N° 004/15 se comunicó la conclusión de esta actividad con la entrega del Manual del Sistema de Alerta Temprana, dando cumplimiento por adelantado"	Cumplida	De acuerdo a la respuesta remitida en el Memorándum SS SG N° 53 del 23/11/16, el Sistema de Alerta Temprana está siendo objeto de mejoras, tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de los parámetros que incorpora el sistema para su evaluación.</li> <li>Mejorar la periodicidad de la información que se carga en el sistema para que sea actualizada y efectiva.</li> <li>Cambio y adecuación del módulo contable.</li> </ul>
5	<b>PBS 15: Inversión: El régimen de supervisión establece requerimientos con propósito de solvencia sobre las actividades de inversión de las aseguradoras, para hacer frente a los riesgos que éstas enfrentan.</b>	Año 2016 Abril: 7,00%	Resolución	La Nota SS.SG N° 221/16 que adjunta los Informes bimestrales de Marzo - Abril/16 señala:  "Se ha emitido la Resolución SS.SG.N° 132 de fecha 18/09/15 sobre el Régimen de Cobertura de las Reservas Técnicas, Inversión de los Fondos Invertibles y Gobierno Corporativo. El cumplimiento de esta actividad estaba previsto para abril de 2016, el cual se dio concluida de manera adelantada.	Cumplida	La actividad fue concluida en el periodo previsto.
5.1	<u>Subactividad</u>  Revisar y ajustar las normas de inversión	Año 2016 Abril: 7,00%	Resolución	La Nota SS SG N° 221/15 que adjunta los Informes bimestrales de Setiembre-Octubre/15, señala:	Cumplida	

Nº	Actividades	Meta Planificada	Indicador de proceso	Descripción del logro de las actividades según Informes bimestrales de avance del PEI	Situación en que se encuentra según SIS	Comentario CGR
				"Al respecto se ha remitido la Resolución SS.SG.Nº 132 de fecha 18/09/15 sobre el Régimen de Cobertura de las Reservas Técnicas, Inversión de los Fondos Invertibles y Gobierno Corporativo. Previsto para el mes abril de 2016 con una ponderación del 7% el cual se dio por concluida de manera adelantada, el cual representa el 100% de la actividad 5".		
6	<b>PBS 19 Conducción del negocio: La autoridad supervisora establece requisitos para la conducción de la actividad aseguradora a fin de garantizar que los clientes reciban un trato justo, antes de celebrar el contrato, y en todo momento hasta que todas las obligaciones contraídas en virtud del contrato hayan sido satisfechas.</b>	Año 2015 Marzo: 5,00% Mayo: 5,00% Julio: 5,00%  <u>Modificación del plazo (*)</u> Año 2016 Mayo: 5,00% Agosto: 5,00%	Resolución	La Nota SS SG N° 221/16 que adjunta los Informes bimestrales de marzo/abril 2016, señala:  "En fecha 30/12/15 por Nota SS.SG N° 0549 remitido a la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, se solicitó prórroga del plazo establecido a la actividad N° 6".	Pendiente	Ante la falta de cumplimiento de los plazos establecidos en el Plan Estratégico, en fecha 30/12/15 con la Nota SS.SG N° 0549, se solicitó prórroga, estimando su finalización en noviembre de 2016, sin embargo no se visualizó documentos en la que las autoridades del BCP hayan concedido la prórroga. Esta actividad se encuentra con retraso y sin avance al cierre del año 2016.
6.1	<u>Subactividad</u>  Revisión y evaluación de normas en relación a los seguros colectivos de cancelación de deudas o vida colectiva.	Año 2015 Marzo: 5,00%	Presentación del informe de revisión	La Nota SS SG N° 221/16 que adjunta los Informes bimestrales de Marzo-Abril/16, señala:  "Por Nota SS.SG N° 0115 del 01/04/15 se remite a la Unidad Jurídica, la versión revisada del proyecto de Resolución del Directorio que regula la contratación, por parte de las entidades de crédito, de los seguros colectivos por cuenta de los deudores; con lo que se cumple dicha actividad.	Cumplida	Esta Auditoria visualizó el cumplimiento de la meta de esta subactividad, que fue remitida a la Unidad Jurídica la versión revisada del proyecto de Resolución.
6.2	<u>Subactividad</u>  Proyectar la normativa y poner a consideración del Consejo Consultivo	Año 2015 Mayo: 5,00%  <u>Modificación del plazo (*)</u> Año 2016 Mayo: 5,00%	Proyecto de Resolución y Acta del Consejo Consultivo	La Nota SS SG N° 579/16 que adjunta los Informes bimestrales de Setiembre- Octubre/16, señala:  "El avance de las mismas, depende del Dictamen de la Unidad Jurídica. Respecto de esta actividad, se menciona que se ha emitido la Resolución SS.SG N° 161/16 que sanciona a Itaú Corredora de Seguros y a Aseguradora del Este, por	Pendiente	En el Memorándum SS.SG. N° 54 del 23/11/16, el Superintendente de Seguros, señaló que el cumplimiento de estas subactividades se encuentran con retrasos y no se observan perspectiva de avance ya que lo proyectado en esta subactividad (seguros de vida colectivo de
6.3	Emitir la Norma	Año 2015 Julio: 5,00%  <u>Modificación del plazo (*)</u> Año 2016	Resolución	Resolución SS.SG N° 161/16 que sanciona a Itaú Corredora de Seguros y a Aseguradora del Este, por		

N°	Actividades	Meta Planificada	Indicador de proceso	Descripción del logro de las actividades según Informes bimestrales de avance del PEI	Situación en que se encuentra según SIS	Comentario CGR
		Agosto:5,00%		<p><i>actividades comprendidas en el objetivo enmarcado en esta actividad. Esta Resolución fue apelada ante el Directorio, quien lo confirmo por Resolución N° 13 Acta N° 63 de fecha 23/08/16. La Resolución del Directorio también fue apelada ante el Tribunal de Cuentas por parte del Banco Itaú. Por tanto, la sanción no está firme hasta tanto se agoten las instancias. La actividad que se pretende regular mediante este componente del PEI, requiere esperar las resultas de la apelación"</i></p> <p>En los Informes bimestrales de Noviembre- Diciembre/16: "Esta actividad no tuvo avances respecto al último reporte".</p>		<p>cancelación de deudas) que se podía regular mediante una norma emitida por la SIS y luego de hacer una evaluación técnica y las consultas con la asesoría jurídica se percataron que no bastaba con una norma por parte de la SIS sino también debía ser regulado por la actividad bancaria. Posteriormente la SIS vio la posibilidad de que la norma se emita como Resolución del Directorio del Banco Central del Paraguay, lo cual también tuvo algunos problemas jurídicos que mostraba dificultad para que el Directorio del BCP pueda imponer la norma en cuestión.</p>

(\*) Nota SS.SG N° 0549 de fecha 30/12/15, solicitud de la modificación de los plazos originalmente establecidos para las subactividades 3.2, 3.3 y 3.4 de la actividad 3 y las subactividades 6.2 y 6.3 de la actividad 6. La citada nota nunca fue respondida por las autoridades

**Referencia:** Principios Básicos del Seguro (PBS), Los Principios Básicos de Seguros, Estándares, Guía y Metodología de Evaluación, se encuentra disponible en el sitio Web de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) 2011, ([www.iaisweb.org](http://www.iaisweb.org)).

Lo expuesto precedentemente permitió a la Auditoría formular las siguientes observaciones:

### a.1) Demora en la aprobación de la reestructuración organizacional y del Manual de Organización y Funciones.

La verificación del cumplimiento de las actividades del Plan Estratégico Institucional (PEI) BCP 2014 – 2016: Objetivo Estratégico N° 2, Proyecto 4, que corresponde a la Superintendencia de Seguros, en las Sub-actividades 1.1 "Elaborar proyecto de reestructuración organizacional de la SIS y elevar a la superioridad" y 1.2 "Elaborar proyecto de Manual de Funciones de la SIS y elevar a la superioridad" de la Actividad 1, evidenció que:

**La Sub-Actividad 1.1 "Elaborar proyecto de reestructuración organizacional de la SIS y elevar a la superioridad"** que, de acuerdo al PEI BCP 2014-2016 el plazo establecido para la ejecución de esta sub-actividad en un porcentaje de ejecución del 5,0% fue setiembre del año 2014, se dio cumplimiento a ese plazo. En la Nota SS.SG N° 239 de fecha 15/07/14 el Superintendente de Seguros presentó a la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional el Proyecto de reestructuración organizacional de la SIS, sin embargo fue aprobado 9 (meses)

después de su presentación por la Resolución del Directorio del BCP N° 6, Acta N° 34 de fecha 05/06/15 "Superintendencia de Seguros-Reestructuración Organizacional.

**La Sub-actividad 1.2** "Elaborar proyecto de Manual de Funciones de la SIS y elevar a la superioridad". El plazo previsto en el PEI para la elaboración y presentación de esta sub-actividad en un porcentaje del 7,0 % era abril del año 2015, pero el proyecto analizado y consensuado del Manual de Funciones de la SIS fue remitido por la SIS en fecha 22/02/16 para su aprobación a la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional con un atraso de 5 meses respecto al plazo extendido por Resolución del Directorio N° 6, Acta 34 del 05/06/15, que, luego fue aprobado con la Resolución del Directorio del BCP N° 10, Acta N° 73 en fecha 22/09/16, si bien la aprobación no tiene plazo establecido en el PEI, se señala que 7 (siete) meses después de la presentación del Proyecto del Manual fue la aprobación, mientras la SIS ejecutaba sus funciones en base a un borrador de Manual de Organización y Funciones, es importante señalar que la aprobación fue con posterioridad al pedido realizado por este equipo auditor en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 1 de fecha 30/08/16.

Por otra parte, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 1 de fecha 30/08/16, esta Auditoría solicitó el Manual actualizado de Organización, Funciones y Procedimientos de la Superintendencia de Seguros, y la disposición legal que lo aprobó.

En respuesta, en el Memorándum SS.SG N° 029 del 06/09/16, el Superintendente de Seguros, señor Bernardo Navarro Amarilla, informó:

*"El antiguo Manual de Funciones ya ha quedado derogado por la aprobación de una nueva estructura orgánica para la Superintendencia de Seguros. Actualmente la Superintendencia trabaja en base al Manual de Funciones provisorio. Este Manual de Funciones provisorio ya pasó por revisión y aprobación de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, paso ineludible para poder ser elevado a las autoridades del Banco Central del Paraguay. El Manual de Funciones fue elevado a la Presidencia de la Institución..."*. El subrayado es de la CGR.

Considerando lo expuesto precedentemente, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 36 del 16/11/16, esta Auditoría solicitó informar el motivo de que el proyecto de la Reestructuración Organizacional de la SIS de la Sub-Actividad 1.1 y el proyecto de Manual de Funciones de la SIS de la Sub-Actividad 1.2, fueron aprobados con retraso.

En respuesta, en el Memorándum SS.SG. N° 54 del 23/11/16, el Superintendente de Seguros informó que:

- 1. Respecto a la sub-actividad 1.1:** *"En primer lugar hay que destacar que los plazos establecidos en los planes estratégicos son tentativos y estimativos, pues estos planes se hacen con mucha anticipación. Por ejemplo, el Plan Estratégico para el 2017/2019 se estuvo elaborando desde mediados del corriente año, cuando que va a entrar a regir recién desde el año que viene y tiene vigencia hasta el 2019. Esto siempre introduce muchas incertidumbres, en particular con iniciativas que deben pasar por revisión o aprobación de otras unidades del Banco Central del Paraguay. En efecto, la reestructuración de la organización de la SIS pasó por prolongados procesos de discusión tanto con la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional como con el mismo Directorio del Banco Central del Paraguay.*




**2. Respecto a la sub-actividad 1.2:** *"...la SIS cumplió en enviar el proyecto a la GDGI ya en Julio de 2014. Asimismo, el Manual de Funciones debió esperar la aprobación final del proyecto, pues hasta tanto no se aprobara, podría sufrir modificaciones lo cual hubiera obligado a modificar nuevamente el proyecto de Manual de Funciones. La Resolución que aprobaba la reestructuración de la SIS (Res. 6, Acta 34 del 5/6/2015) dio un plazo de 90 días para remitir el Manual de Funciones. Este fue remitido a la GDGI según Memorando SS.SG N° 62/2015 del 19/08/2015, cuya copia se adjunta, por lo que también cumplió con el plazo establecido por la Resolución del Directorio...de dicha presentación se entró en un proceso de discusión, que terminó con la remisión del proyecto consensuado a la GDGI (Memo SS.SG N° 3/2016 del 22/02/2016). A su vez, la GDGI lo remitió formalmente al Directorio según Memo GDGI.DOP N° 22/2016 del 10/03/2016..."*

*Finalmente, dado la pregunta de la auditoría en este punto...hay que puntualizar que la SIS no es la repartición indicada para responder esta pregunta, pues el que aprueba una iniciativa de esta naturaleza es el Directorio del Banco Central del Paraguay.*

*Como podrá notar la Auditoría, este tipo de objetivos, con profundos cambios en la estructura orgánica, son complejos y en consecuencia, difíciles de predecir con exactitud su cronograma de aprobación e implementación".*

#### Respecto a la Sub-Actividad 1.2:

Si bien la SIS cumplió en remitir el proyecto del Manual de Funciones a la Gerencia de Desarrollo de Gestión Institucional (GDGI) ya en Julio de 2014, el proyecto presentado tuvo modificación tanto del contenido como el nuevo plazo de 90 día más para su presentación, esto aprobado en la Resolución del Directorio (Res. 6, Acta 34 del 05/06/15), el nuevo plazo fenecía en setiembre de 2015, pero la SIS en fecha 19/08/15 presentó el Proyecto modificado, pero este nuevamente tuvo alguna modificación y fue presentado a la GDGI en fecha 22/02/16, es decir 5 meses después del plazo extendido por Resolución, este Proyecto finalmente fue aprobado por Resolución del Directorio del BCP N° 10, Acta N° 73 en fecha 22/09/16, se señala que el PEI no establece plazo de aprobación, pero se observó que 7 (siete) meses después de la presentación del Proyecto fue la aprobación, mientras la SIS ejecutaba sus funciones en base a un borrador de Manual de Organización y Funciones, es importante señalar que la aprobación del Manual fue con posterioridad al pedido realizado por este equipo auditor en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 1 de fecha 30/08/16.

Se resalta que el Manual de Organización y Funciones fue aprobado con la Resolución del Directorio del BCP N° 10, Acta N° 73 de fecha 22/09/16, con posterioridad al pedido realizado por este equipo auditor en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 1 de fecha 30/08/16.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"Estamos de acuerdo en que hubo atrasos en la aprobación de los productos finales, pero debemos tener en cuenta lo siguiente: i) La SIS cumplió con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional (PEI), pues, como fue informando y documentado a la CGR en la respuesta al Memorándum CGR/AG/SIS N° 21/16, el proyecto fue remitido a la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional en fecha 15 de Julio de 2014, por Nota SS.SG N° 239/14, es decir, antes del plazo, establecido de Setiembre/2014. Cabe destacar que el PEI exigía*

elevar el proyecto a la superioridad, no la aprobación final. La aprobación de la reestructuración organizacional es potestad del Directorio del Banco Central del Paraguay y se puede decir que se apelaron a todos los "...mecanismos para acelerar su aprobación...", tal como sugiere la CGR. Por lo tanto, estaba fuera del control de la SIS la fecha final de aprobación. ii) Con respecto al Manual de Funciones, tampoco hubo atrasos pues si bien es cierto que el PEI fue aprobado por Resolución del Directorio y allí se establecía un plazo hasta abril de 2015, la reestructuración institucional fue posterior y en ella el Directorio estableció un nuevo plazo para su presentación. En efecto, la Resolución 6, Acta 34 del 5/06/15 dio un plazo de 90 días para elaborar el proyecto de Manual de Funciones y elevarlo. Esto también se cumplió, pues, según consta en el Informe de la CGR, página 18, el referido proyecto se remitió a la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional según Memorando SS.SG N° 62/2015 del 19/08/2015, es decir, antes de los 90 días de lo que exigía la Resolución. Este hecho también reafirma lo ya mencionado de que haber enviado un Manual de Funciones aún antes de su aprobación no hubiera sido correcto pues este podía ser modificado o incluso rechazado. Finalmente, lo mismo que con la reestructuración, la aprobación del Manual de Funciones es potestad escapada al control de la SIS".

El análisis de este descargo permite a esta Auditoría señalar cuanto sigue:

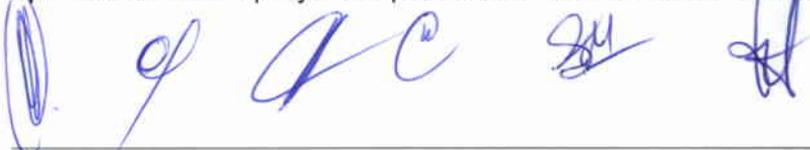
La SIS envió el proyecto del Manual de Funciones a la GDGI en Julio de 2014, su plazo de presentación tuvo modificación de 90 días por Resolución del Directorio (Res. 6, Acta 34 del 05/06/15), cuyo plazo fenecía en setiembre de 2015, posteriormente en fecha 19/08/15 la SIS remitió el Proyecto consensuado a la GDGI en fecha 22/02/16, 5 meses después del plazo extendido por la citada Resolución, este Proyecto fue finalmente aprobado por Resolución del Directorio del BCP N° 10, Acta N° 73 en fecha 22/09/16 con demora en la aprobación de dicho proyecto. Se resalta que para la aprobación del Directorio del BCP para ambos proyectos no se establecieron los plazos en el PEI, hecho que no debe estar aislado en el proceso del cumplimiento de las actividades de la SIS. Por tanto, esta auditoría se ratifica en la observación.

## Conclusión

1. La reestructuración Organizacional de la Superintendencia de Seguros fue aprobada en la Resolución del Directorio del BCP N° 6, Acta N° 34 del 05/06/15, con nueve meses de retraso con respecto al plazo fijado para la presentación del Proyecto de reestructuración, meta establecida en el Plan Estratégico Institucional y, además, el PEI no contempla plazo de aprobación final.
2. El Manual de Organización y Funciones fue aprobado por las autoridades del Banco Central del Paraguay después de siete meses de la presentación del Proyecto y, mientras tanto, la SIS desarrollaba sus funciones en base a un Manual de Organización y Funciones "provisorio". El PEI no establece plazo para su aprobación lo que deja al albedrío de las autoridades dicho cumplimiento.

## Recomendación

Para futura elaboración del Plan Estratégico Institucional establecer plazo para la aprobación de los proyectos presentada a fin de evitar demora en su aprobación.




**a.2) La Superintendencia de Seguros no elaboró la totalidad de los perfiles de cargo al 30/11/16, de acuerdo a la Resolución GG. N° 126/16.**

La verificación del cumplimiento de los procesos de las actividades del Plan Estratégico Institucional BCP 2014 – 2016 en el Objetivo Estratégico N° 2, Proyecto 4 de la SIS, Sub-actividad 1.3 "Elaborar perfil y cantidad de funcionarios mínimamente requeridos en las diferentes funciones y elevar a la superioridad", evidenció que la SIS no contaba con la totalidad del perfil de cargo al 30/11/16.

Al respecto, la Resolución de la Gerencia General del Banco Central del Paraguay N° 126 de fecha 23/08/16 "Modelo de Perfiles por competencia (MPC)-Levantamiento de Perfiles de Cargos por Competencias" establece:

*"Artículo 1º: Aprobar la adopción de la Metodología "Modelos de Perfiles por Competencias (MPC)" para la elaboración de los Perfiles de Cargos por Competencias de los funcionarios del BCP".*

*Artículo 2º: Aprobar el cronograma de actividades presentado por el Departamento de Organización y Procesos, dependiente de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, para el levantamiento de los perfiles conforme se establece en el artículo 1º de la presente resolución, el que será ejecutado entre los meses de agosto a noviembre de 2016. El subrayado es de la CGR.*

En base a la normativa legal trascrita precedentemente, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 44 del 28/11/16, se solicitó:

1. Copia autenticada del perfil del cargo de todos los funcionarios, establecido en la nueva reestructuración Organizacional de la SIS.
2. Señalar cuál es la dependencia encargada de realizar los perfiles solicitados y explicar el procedimiento realizado.

En respuesta, en el Memorándum GDGI.DOP N° 164 del 13/12/16 de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional y del Departamento de Organización y Procesos, informó:

En relación al punto 1:

*"En el marco de los llamados para los Concursos Internos y Concursos Nacionales, se ha elaborado los perfiles que fueron remitidos en el Memorando GDGI/DOP N° 00143/2016 de fecha 29/09/16.*

*Los demás perfiles de cargos están siendo elaborados conforme a un cronograma aprobado por Resolución GG.N° 126 de fecha 23/08/16 de la Gerencia General, que establece el Modelo de Perfiles por Competencia para la elaboración de los Perfiles de Cargos, que ya fueron remitidos en el Memorando GDGI/DOP N° 149 de fecha 20/10/16...*

En relación al punto 2:

*"Que, por Resolución N° 14 Acta N° 56 de fecha 07/08/14, el Directorio del BCP modifica el Artículo N° 11 del Reglamento para el Acceso de Cargos de Responsabilidad en el BCP" para la Elaboración de los Perfiles, y a partir de esta Resolución, la Gerencia de Desarrollo*

y *Gestión Institucional (GDGI) conjuntamente con el Departamento de Gestión del Talento de la Gerencia de Recursos Humanos (GRH) tendrá a su cargo la elaboración del perfil del cargo para cada llamado.*

*El procedimiento es realizado de la siguiente manera; el área que necesita cubrir el cargo vacante remite un Memorando a la Gerencia de Recursos Humanos (GRH), en la cual solicita iniciar el proceso administrativo para el llamado interno a Concurso de Oposición de Títulos, Meritos y Aptitudes para cubrir el cargo vacante.*

*Luego la GRH, remite a la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional (GDGI) los documentos a fin de solicitar que elabore el perfil del cargo vacante.*

*La GDGI, remite al área que solicita cubrir el cargo, el formulario de descripción del perfil del cargo a fin de completar las funciones esenciales, las competencias técnicas, conductuales y emocionales; como así también, otros requisitos del cargo. Se trabaja en forma conjunta y una vez completo el formulario de descripción de cargo se solicita al responsable del sector otorgue su conformidad a dicho formulario.*

*Finalmente, la GDGI remite a la GRH toda la documentación a fin de proseguir con los trámites administrativos".*

Conforme a esta respuesta se evidenció la realización del perfil para los cargos incluidos en los llamados a Concurso Interno y Nacional de Oposición de Títulos, Méritos y Aptitudes en fecha 24/04/16, para las vacancias de los siguientes cargos:

Concurso Nacional de Oposición de Títulos, Méritos y Aptitudes: aprobado por Resolución del Directorio N° 12, Acta 54 de fecha 14/07/16:

- Analista Económico,
- Analista Matemático-Actuarial
- Analista de Regulación y Procedimiento
- Inspector de Riesgos Tecnológicos

Concurso Interno, aprobado por Resolución del Directorio N° 2, Acta 38 de fecha 20/05/16, cuyo llamado se realizó el 24/05/16:

- Sección de Estudios Actuariales
- Sección de Análisis Económico y Estadístico
- Sección de Inspección de Riesgos Tecnológicos
- Sección Normas y Procedimientos.

La elaboración de los perfiles señalados precedentemente se realizó conjuntamente por el Departamento de Gestión del Talento de la Gerencia de Recursos Humanos (GRH) y la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional (GDGI).

El perfil para los demás cargos también debió ser elaborado de acuerdo al cronograma aprobado en la Resolución GG. N° 126 del 23/08/16 cuyo plazo previsto para su ejecución era entre agosto y noviembre del año 2016. Debido a ello, en el Memorandum CGR/AG/SIS N° 79 del 07/02/17, se solicitó el cumplimiento a esa fecha de lo dispuesto en el artículo 2° de la Resolución G.G. N° 126 de fecha 23/08/16, "Modelado de Perfiles por Competencia (MPC) - Levantamiento de perfiles de cargos por competencia", para los cargos que no forman parte del llamado de la SIS.

En respuesta, en el Memorándum GDGI.DOP N° 013 del 09/02/17, la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, señaló:

*"...se informa que se procedió al levantamiento de los cargos detallados a continuación, con base en lo previsto en el cronograma aprobado por Resolución de la Gerencia General.*

- *División Riesgos de Lavado de Activos.*
- *División Supervisión de Riesgos Tecnológicos.*
- *División Administrativa.*
- *Secretaria General SIS.*
- *División Análisis de Mercado.*
- *División de Operaciones de Reaseguros.*
- *División Supervisión Extra Situ.*
- *División Supervisión In Situ.*
- *División Supervisión de Auxiliares del Seguro.*
- *División Estudios Actuariales e Inscripción de Planes de Seguros.*
- *División Asistencia al Usuario de Seguros.*
- *Sección Registro de Auxiliares del Seguro.*
- *Sección Análisis y Registro de Operadores de Reaseguros.*
- *Sección Inscripción de Planes de Seguros.*
- *Sección Inspección Auxiliares del Seguro.*
- *Sección Inspección de Seguros 1.*
- *Sección Análisis de Estados Financieros.*
- *Analista de Control Financiero.*
- *Sección Apoyo a la Gestión Documental.*

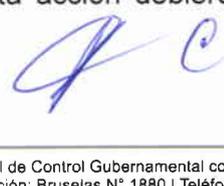
*No obstante, se prevé para inicios de marzo finalizar el levantamiento de los perfiles vacantes (Análisis de Consistencia de Datos e Inspección de Operaciones de Reaseguros), así como de las Intendencias y la propia Superintendencia de Seguros (SIS), conforme al cronograma aprobado. El subrayado es de la CGR.*

*Al respecto, en esta segunda etapa se procederá a remitir a la SIS los perfiles de cargos levantados para su revisión y validación por parte de los encargados de dicha área. Posteriormente será elevado el resultado al Gerente General para su aprobación final estimándose culminar a finales del año 2017 conforme al Proyecto Estratégico del Departamento de Organización y Procesos.*

*En cumplimiento a su pedido, se remite en versión magnética los borradores de los Perfiles elaborados a la fecha de las dependencias citadas".*

La respuesta de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional evidenció que el levantamiento de los perfiles remitidos, se realizaron en el periodo de setiembre a noviembre de 2016, sin embargo, aún se encuentra en etapa de levantamiento de datos la elaboración del perfil de los cargos, de las tres Intendencias de Seguros del Superintendente de Seguros y del Análisis de Consistencia de Datos e Inspección de Operaciones de Reaseguros que, según el plazo previsto en la Resolución G.G. N° 126 de fecha 23/08/16, esta acción debieron haber culminado en el mes de noviembre del año 2016.








La falta de perfil del cargo para el desempeño de funciones de la SIS podría conducir a una selección de persona no competente para ocupar el cargo y, consecuentemente, al incumplimiento de los objetivos propuestos por la División en perjuicio del desempeño general y de la eficacia y eficiencia de la Superintendencia de Seguros.

También es necesario tener en cuenta que el objetivo del perfil del cargo es definir de una manera clara y sencilla las tareas a ser realizadas por la persona que ocupa un determinado puesto y de las cualidades necesarias para llevar a cabo con éxito el cumplimiento de los objetivos de la SIS.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"La afirmación no es correcta. La Superintendencia de Seguros remitió a la Presidencia según Nota SS.SG N° 550/2014 en fecha 30/12/14, un estudio sobre la cantidad de funcionarios mínimamente requeridos, para qué cargos, así como el perfil para cada uno de ellos. Se adjunta copia del mismo. Como es de conocimiento de la CGR- por los informes remitidos por otras dependencias del BCP que se resaltan el Informe de la CGR páginas 19 al 21 – se obró finalmente conforme el reglamento, es decir, presentarlos nuevamente para cada concurso. Los trabajos que está realizando la GDGI en conjunto con la SIS para completar los perfiles de todos los cargos- Modelo de Perfiles por Competencias – así como la fecha probable de finalización, ya está bien explicado en el Informe de la CGR en las paginas mencionadas".*

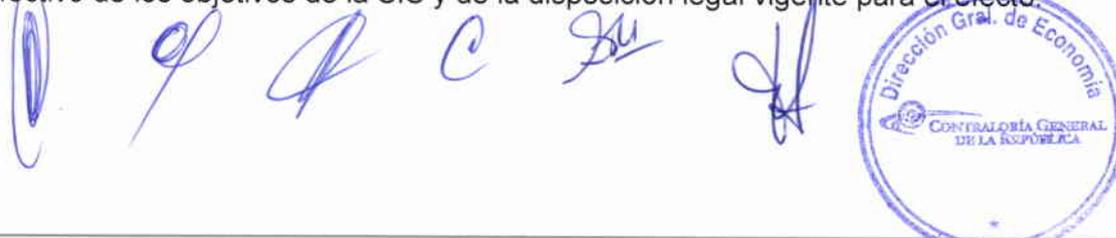
El análisis de este descargo habilita a esta Auditoría a ratificarse en su observación, considerando que la entidad auditada solo justificó adjuntando la Nota SS.SG N° 550/2014 del 30/12/14 donde solicitó a la Presidencia del BCP la incorporación de 15 (quince) nuevos funcionarios, y adjuntó los perfiles preliminares para los cargos solicitados, no así el estado del levantamiento de los perfiles pendientes con relación al Modelo de Perfiles por Competencias. El descargo presentado no aporta nuevos argumentos que ameriten su rectificación. Por tanto, la respuesta confirma la observación formulada.

## Conclusión

La SIS no cumplió con el levantamiento de la totalidad de los perfiles previstos para noviembre del ejercicio fiscal 2016, según se establece en la Resolución G.G. N° 126 del 23/08/16. Los cargos cuyos perfiles no fueron levantados son los de Intendente, Superintendente de la SIS y de Análisis de Consistencia de Datos e Inspección de Operaciones de Reaseguros.

## Recomendación

La SIS deberá agilizar el relevamiento de datos para la revisión, validación y aprobación del perfil de los cargos de Superintendente, Intendente y de Análisis de Consistencia de Datos e Inspección de Operaciones de Reaseguros respectivamente a efectos del cumplimiento efectivo de los objetivos de la SIS y de la disposición legal vigente para el efecto.



### a.3) Incumplimiento de la disposición legal establecida para designación de funcionarios a los diferentes cargos.

La verificación de la reestructuración organizacional de la Superintendencia de Seguros, evidenció que en la selección del personal para ocupar cargos, en algunos casos, fue realizada mediante un Concurso Interno y Nacional de Oposición de Títulos, Méritos y Aptitudes y, en otros casos, los cargos fueron llenados por funcionarios designados directamente mediante una Resolución del Directorio, sin concurso alguno. Asimismo, se evidenció que existen funcionarios que no tienen asignadas funciones específicas pero que, sin embargo, se encuentran en distintas dependencias de la SIS.

Al respecto, el artículo 1 del Anexo de la Resolución del BCP N° 12, Acta N° 66 de fecha 20/12/12 "Reglamento para el acceso a cargos de responsabilidades de Banco Central del Paraguay" señala: "Los cargos de responsabilidades vacantes del Banco Central del Paraguay de Jefaturas de Sección, División, Dirección Departamental, Intendencias, Gerencias de Áreas, Sub Gerencias Generales, Auditor Jefe, Jefatura de la Unidad Jurídica y Gerencia General, serán cubiertos conforme a los procedimientos administrativos definidos en el presente reglamento, a través de los respectivos concursos de Títulos, Meritos y Aptitudes."

El artículo 2 de la misma Resolución señala, "Las disposiciones establecidas en este Reglamento son de aplicación obligatoria como paso previo para la promoción a los cargos de responsabilidad jerárquica dispuestos en el Art. 1º, por traslado, renuncia, jubilación o fallecimiento del titular del cargo, como así también por creación o fusión de dependencias".

Asimismo, el artículo 3 dispone: "Podrán aspirar a los cargos vacantes reglamentados por esta disposición, los funcionarios permanentes que cumplan los requisitos mínimos establecidos en las bases del respectivo concurso".

A continuación se expone el listado de funcionarios que accedieron a cargos sin concurso, según fue informado por la entidad en el Memorándum SS.SG N° 45 del 27/10/16:

#### a.3.1) Funcionarios que fueron designados a los cargos por Resolución del Directorio sin el debido concurso.

N°	Nombre y Apellido	Cargo o Función que Desempeña	Resolución del Directorio del BCP
1	Pedro Osvaldo González Ríos	Intendente de Control de Operaciones de Reaseguros y Auxiliares de Seguros.	Res. N° 20-Acta N° 40 del 10/06/14
2	Raúl Adolfo Alderete Quintana	Intendente de Control Financiero de la Superintendencia de Seguros.	Res. N° 21-Acta N° 40 del 10/06/14
3	Margarita Isabel Verdún de Delgado	Jefa de la División Administrativa	Res. N° 18-Acta N° 16 del 11/03/16
4	María Cristina González Alonso	Jefa de la Secretaría General	Res. N° 7-Acta N° 34 del 05/06/15
5	Martha Arias de Valinotti	Jefa de Sección de Apoyo a la Gestión Documental-SG	Res. N° 7-Acta N° 34 del 05/06/15
6	Derlis Penayo Ramírez	Intendente de Estudios Técnicos	Res. N° 7-Acta N° 34 del 05/06/15
7	Francisco Rubén Vera Ruiz Díaz	Jefe de División de Estudios Actuariales e Inscripciones de Planes de Seguros-IET	Res. N° 7-Acta N° 34 del 05/06/15
8	María Graciela Mora de Talavera	Jefa de Supervisión In Situ-ICF	Res. N° 7-Acta N° 34 del 05/06/15
9	Raúl Ignacio Ortiz Bernal	Jefe de Supervisión Extra Situ-ICF	Res. N° 7-Acta N° 34 del 05/06/15
10	Norma Fernández de Caballero	División de Supervisión de Riesgos Tecnológicos	Res. N° 7-Acta N° 34 del 05/06/15
11	Efraín Aponte Ferreira	Analista de Control Financiero-ICF	Res. N° 7-Acta N° 34 del 05/06/15
12	Mercedes Pedrozo de Goralewski	Jefa de División de Supervisión de Auxiliares del Seguro- ICORAS	Res. N° 7-Acta N° 34 del 05/06/15

N°	Nombre y Apellido	Cargo o Función que Desempeña	Resolución del Directorio del BCP
13	(*)Carlos Porfirio Ferrari Cáceres	Sección Inspección de Riesgos Tecnológicos. - Encargado de Despacho	Res. N° 7-Acta N° 34 del 05/06/15
14	(*)Mónica Raquel Fernández Bogad	Sección de Análisis y Registro de Operaciones de Reaseguros-Encargada de Despacho.	Res. N° 7-Acta N° 34 del 05/06/15
15	Rafaela M. Concepción Ruiz A.	Jefa de Sección Registro Auxiliares del Seguro-ICORAS	Res. N° 7-Acta N° 37 del 16/06/15
16	Eduardo Henri Paul Dolsa Ocampo	Jefe de Supervisión de Riesgos de Lavado de Activo-ICF	Res. N° 13-Acta N° 68 del 24/09/15

Fuente: Memorando SS SG N° 45/16, en respuesta Al Memorándum CGR/AG/SIS N° 21/16.

(\*) Encargados de despacho.

En esta lista se expone el nombre de los funcionarios nombrados en cargos de responsabilidad jerárquica sin el cumplimiento de los procedimientos administrativos definidos en el reglamento, es decir, mediante el correspondiente Concurso de Títulos, Méritos y Aptitudes, conforme fue aprobado en la Resolución del Directorio del BCP N° 12, Acta N° 66 de fecha 20/12/12.

Por ello, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 21 del 26/10/16 se requirió informar el criterio de selección usado para las designaciones de los funcionarios expuesto en el cuadro de arriba, durante la reestructuración organizacional.

En el Memorándum SS.SG N° 45 del 27/10/16, el Superintendente de Seguros informó: *"las designaciones...fueron solo confirmaciones. Entendiendo como tal, aquellos cargos o posiciones que cambiaron de denominación o solo sufrieron modificación en sus funciones, pero que estaban ya ocupados en la antigua estructura. Por ello no requirieron de concurso. Asimismo la designación...se realizó ante la urgencia de llenar la vacancia de un cargo muy importante (Supervisión de Riesgos de Lavado de Activos) y debido a que el concurso para llenarlo fue declarado desierto. El resto fueron llenados mediante concurso, lo cual se hace referencias en las Resoluciones respectivas.*

Es deseable que, en el llenado de cargos, en la Superintendencia de Seguros proceda con un criterio de igualdad de oportunidades para todos los funcionarios y, por tanto, proceda a convocar un Concurso Interno y Nacional de Oposición de Títulos, Méritos y Aptitudes, para lo cual cuenta con un reglamento aprobado por una disposición legal. Procediendo de esta manera, no solo dará cumplimiento a sus propias normas internas sino que, además de promocionar a los funcionarios más capacitados utilizando herramientas objetivas, técnicas y transparentes, podrá cumplir mejor con las delicadas funciones que la Institución desempeña y en caso de confirmaciones o cambio de denominación como señala en la respuesta debieron ser aclarados en las respectivas resoluciones los cargos similares ocupados anteriormente o el cambio de nombre de la dependencia del cual proviene.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"En primer lugar, las designaciones a los diferentes cargos es facultad exclusiva del Directorio del Banco Central del Paraguay de conformidad a lo dispuesto en el art.19 inc. f) – Ley N° 489/95 ORGANICA DEL BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY, no la Superintendencia de Seguros.*

*En segundo lugar, en términos estrictamente legales, se ha cumplido con el marco normativo. Los nombramientos se han solicitado bajo el amparo del inciso ñ) del Artículo 61° de la Ley 827 de Seguros, y los nombramientos se han realizado mediante Resolución del*

*Directorio en todos los casos. La Resolución citada en el Informe, N° 12, Acta 66 de 20/12/2012, habla de cargos vacantes y los cargos mencionados en la página 22 – con las excepciones que se citan a continuación – no eran cargos vacantes. A eso nos referíamos cuando en el Memo SS.SG N° 45 del 27/10/16 decíamos "...fueron sólo confirmaciones. Entendido como tal, aquellos cargos o posiciones que cambiaron de denominación o solo sufrieron modificaciones en sus funciones, pero que ya están ocupados en la antigua estructura...".*

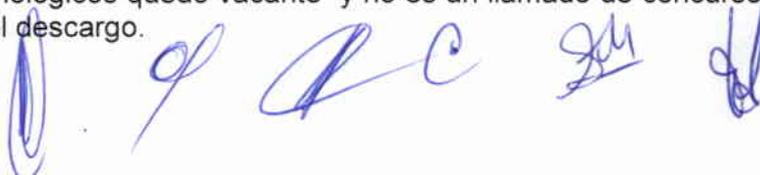
*De la lista mencionada, sólo hay tres cargos que podrían considerarse vacantes y son los numerados como 1,2 y 16. Los dos primeros son Intendentes y fueron llenados con urgencia por personal superior que ya estaban ejerciendo en la categoría de Intendentes en otras áreas. El Tercero, como es de su conocimiento (ver página 23 de vuestro Informe), ante la urgencia de llenarlo y dado que el concurso interno se declaró desierto (ver Resolución 11, Acta 41 del 25/06/15, que se adjunta). Las designaciones las hizo el Directorio del Banco Central del Paraguay, en pleno uso de sus atribuciones establecidas en el Artículo 19º, inciso q) de la Ley 489 Orgánica del Banco Central del Paraguay. El Estatuto del Personal, a que hace referencia el mencionado Artículo, no plantea restricciones para las mencionadas designaciones.*

*En la lista hay dos personas que sólo son encargados de despacho, mientas se procesaba el concurso, por lo que no deberían estar en dicha lista. Estas personas son las enumeradas con el 13 y el 14, en la lista obrante en la página 22. Los concursos para estos cargos constan en las Resoluciones 10, Acta 41 del 25/06/2015 – que se adjunta – y la N° 7, Acta 41 del 25/06/2015, que ya obra en poder de la CGR como parte de la respuesta al Memo CGR/AG/SIS N° 21/16*

Esta Auditoría se ratifica en su observación teniendo en cuenta que en su descargo la SIS adjuntó los mismos documentos que ya fueron analizados por el equipo auditor y que confirma que 14 funcionarios fueron nombrados en sus respectivos cargos durante el periodo 2014 a 2016 sin mediar Concurso Interno y Nacional de Oposición de Títulos, Méritos y Aptitudes, aún siendo cargos vacantes "los números 1,2 y 16" como se señaló en el descargo.

Se aclara que el numerado 16 del cuadro precedente "Eduardo Henri Paul Dolsa Ocampo", fue designado directamente por el directorio como Jefe de Supervisión de Riesgos de Lavado de Activo-ICF en la Res. N° 13-Acta N° 68 del 24/09/15 posterior a la Resolución del Directorio N° 11, Acta N° 41 del 25/06/15 "Jefatura de la División de Supervisión de Riesgo de Lavado de Activos, dependiente de la Intendencia de Control Financiero de la Superintendencia de Seguros-Declarar vacante" igualmente debió evaluado para desempeñarse en el área.

En cuanto a los 2 funcionarios, "que son encargados de despacho" el Sr. Carlos Porfirio Ferrari Cáceres enumerada con el 13 en el descargo, si bien se desempeñaba como encargado de despacho en las Sección de Inspección de Riesgos Tecnológicos por Resolución N° 7-Acta N° 34 del 05/06/15, durante el proceso del concurso, igualmente debió ser evaluado para el desempeño en el área, con respecto a la Resolución 10, Acta 41 del 25/06/15, según descargo, solo señala que la Jefatura de la Sección Inspección de Riesgos Tecnológicos quedó vacante y no es un llamado de concurso para el cargo como se señala en el descargo.




Con respecto a la Sra. Mónica Raquel Fernández Bogado enumerada con el 14, si bien se desempeñaba como encargada de despacho en la Sección de Análisis y Registro de Operaciones de Reaseguros por Resolución N° 7, Acta N° 34 del 05/06/15, durante el proceso del concurso, igualmente debió ser evaluada para el desempeño en el área. Con respecto a la Resolución N° 7, Acta 41 del 25/06/15, designa a la Sra. Susana Beatriz Pessolani Mandelik como Jefe de la Sección de Análisis y Registro de Operaciones de Reaseguros y no a la Sra. Mónica Raquel Fernández Bogado, quien fue objetada por esta auditoría. Por lo tanto, se señala que fueron designados al cargo por Resolución del Directorio, sin mediar concurso.

### Conclusión

La SIS nombró y/o confirmó a funcionarios en sus respectivos cargos durante el periodo 2014 a 2016, sin mediar Concurso Interno y Nacional de Oposición de Títulos, Méritos y Aptitudes, incumpliendo los procedimientos administrativos establecidos en la Resolución del Directorio del BCP N° 12, Acta N° 66 de fecha 20/12/12.

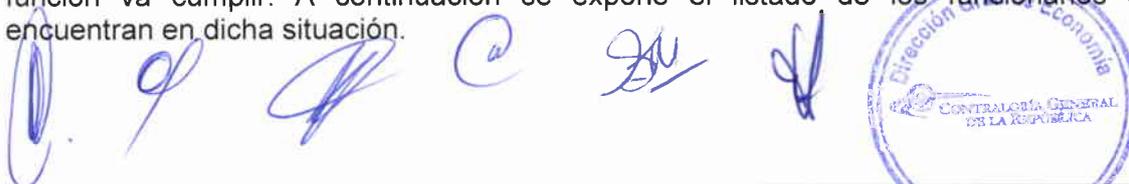
### Recomendación

Los miembros del Directorio del Banco Central del Paraguay deberán:

1. Para la selección de funcionarios de la SIS en todos los casos, realizar los llamados a Concurso Interno y Nacional de Oposición de Títulos, Méritos y Aptitudes, conforme a las disposiciones legales vigentes para el efecto.
2. Realizar una evaluación del perfil de los funcionarios que fueron directamente confirmados en sus cargos por el Directorio durante la reestructuración entre el periodo fiscal 2014 a 2016 a fin de precisar si dichos funcionarios debe recibir capacitaciones en el cargo que ocupan para cumplir a cabalidad con las funciones, asignadas.
3. Por los medios administrativos idóneos, investigar las causas de esta falencia a efectos de deslindar responsabilidades y en su caso aplicar las sanciones correspondientes.

#### **a.4) Funcionarios actualmente sin función específica designada en Resolución que se encuentran trabajando en distintas dependencias de la SIS.**

Prosiguiendo con la verificación del llenado de cargos se evidenció que algunos funcionarios que se encuentran en la SIS no tienen designada por Resolución a que dependencia de la SIS fueron designado, por tanto se desconoce la función que cumplen. En algunos casos son funcionarios que ya estaban en la SIS desde antes de la reestructuración aprobada en la Resolución del Directorio del BCP N° 6, Acta N° 34 de fecha 05/06/15 y otros, fueron trasladados a la SIS después de la reestructuración pero sin designación de función, la Resolución solo se limita a señalar su traslado a la SIS sin especificar la dependencia ni qué función va cumplir. A continuación se expone el listado de los funcionarios que se encuentran en dicha situación.



Nº	Nombre y Apellido	Ubicación	Función que realizan según el Superintendente de la SIS (*)	Resolución por la cual fue designado a la SIS
1	Juan Arce Herrera	División de Supervisión de Riesgos de Lavado de Activo	Tareas de Inspección	Resolución del Directorio del BCP. N° 22 del 08/03/10
2	Ricardo Cardozo Coronel	Secretaría General	Notificador y trámites Administrativos.	Resolución del Directorio del BCP. N° 400 del 02/11/07
3	Gladys E. Lesmo López	División Administrativa	Trámites administrativos	Resol. N° 6 del 26/11/09
4	Alberto Lezcano Méndez	Secretaría General	Chofer	Resolución N° 112 del 20/07/10
5	Sixto C. Morinigo Caballero	División de Supervisión de Riesgos de Lavado de Activo	Tarea de Inspección	Resol. G.G N° 54 del 11/05/16
6	Mario Luis Pintos	División Administrativa	Trámites administrativos	Resolución N° 310 del 03/09/04
7	Myriam Emilia Taruni	Intendencia de Control de Operaciones de Reaseguros y Auxiliares del Seguro	Tareas de Inspección	Resolución del Directorio del BCP. N° 015 del 06/02/06.
8	Guido Zaldivar Rales	Intendencia de Control Financiero	Tareas de Inspección	Resolución N° 109 del 08/07/15

Fuente: -Memorando DGP.D.P. N° 003/17, en respuesta al Memorándum CGR/AG/SIS N° 63/17.

-Memorando SS.SG N° 18/17, en respuesta al Memorándum CGR/AG/SIS N° 87/17.

(\*) En la Resolución de traslado a la SIS no establece la función a realizar, las mismas fueron respondidas por el Superintendente en el Memorando SS.SG N° 18/17.

A fin de ampliar lo informado el cuadro precedente, en el Memorando SS.SG N° 18 de 17/02/17 el Superintendente detalló:

- "...Ricardo Cardozo Coronel:

*Función: Notificaciones, dentro y fuera de la institución, fotocopias, distribución de documentos a las diferentes áreas de la Superintendente de Seguros, foliaturas de documentos, atención en Mesa de Entrada, atención del teléfono y otras tareas concernientes al área, asignadas por la jefatura.*

- Gladys Lesmo López:

*Función: Preparación de Planillas Consolidadas para el pago de pasajes y viáticos (G.A.) a Supervisores, Inspectores, Notificadores y Conductor de la SIS; elaboración de Memorandos de pedido de certificación presupuestaria para el pago de pasaje y viáticos; realización de asiento de provisión contable para pago de pasajes y viáticos; carga en el sistema BCP/control de asistencia, permisos particulares/oficiales y mención/créditos de todos los funcionarios de la Superintendencia de Seguros; carga y procesamiento en el Sistema BCP/control de asistencia, solicitudes de horas extras, horas créditos y compensaciones; carga en el Sistema BCP/autogestión de las solicitudes de vacaciones(apertura-suspensión continuación); preparación y carga en el sistema BCP/ el pedido útiles de oficina para la SIS.*

- Mario Luis Pintos

*Función: control en el Sistema BCP/control de asistencia del movimiento diario de entrada y salida de los funcionarios de la SIS a fin de detectar a tiempo las inconsistencias, la salidas injustificadas en el horario laboral, ausencias injustificadas que se puedan presentar en el cálculo de horas trabajadas proporcionados por el sistema, informe y provisión a los funcionarios del cálculo de horas trabajadas a fin de su verificación respectiva, verificación y realización de los asientos contables de reconocimiento de ingresos generados por la SIS, en concepto de pago de inscripción y/o renovación de matrícula de los auxiliares del*

*seguro, ingresos generados en el concepto de multa aplicadas por la SIS como consecuencia de sumarios administrativos e ingresos generados por inscripción de auditores externos; verificación de fondo y forma de documentos que ingresan en la División Administrativa en distintos conceptos, especialmente a lo relacionado a las solicitudes para pago de pasajes y viáticos; Elaboración de solicitud de expediente de capacitación y/o Misión Oficial al exterior de los funcionarios designados".*

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"El Informe dice "...se evidenció que algunos funcionarios de la SIS no tienen asignada una función específica...", lo cual no es correcto, pues en el mismo cuadro que expone el Informe en su página 23, constan las funciones asignadas a cada uno de ellos.*

*Asimismo, en el mismo párrafo se expresa "...pero no se le asignó función específica y su Resolución sólo expresa su traslado a la SIS...". Al respecto, cuando se trata de traslados de funcionarios y que no involucra la asunción a un cargo, se emite una Resolución de Gerencia General que sólo expresa que pasa a prestar servicio en la Superintendencia de Seguros. Luego por Resolución de la Superintendencia se le asigna a una Intendencia/División/Sección en particular, debiendo ejecutar las tareas propias establecidas en el Manual de Funciones. Los funcionarios sin cargo, pueden moverse dentro de la SIS sólo con Resolución del Superintendente.*

*Se vuelve a resaltar, tal como lo hiciéramos en la respuesta a vuestro Memo CGR/AG/SIS N° 87/17. "...A pesar de que el mencionado Informe no procede de ésta dependencia, sino del Departamento de Gestión del Personal – División del Personal, quizás sea de utilidad hacer la aclaración que dichas personas actualmente no ocupan un cargo, pero tienen funciones asignadas en diferentes áreas de ésta Superintendencia. Es decir, sin cargo actual, implica que no ocupan una jefatura, no que estén sin ninguna función asignada. En Informes anteriores ya se detalló a vuestra auditoría, la función que desempeña cada persona de ésta repartición". El subrayado es nuestro".*

El análisis del presente descargo, señala que del listado de funcionarios expuesto precedentemente, existen funcionarios que realizan diversas funciones que no están designadas por Resolución. En la resolución de traslado solo se limitan a exponer que pasa a prestar servicio en la Superintendencia de la SIS, por lo demás la entidad auditada no aportó hechos ni argumentos nuevos que ameriten la rectificación y confirma que los funcionarios sin cargo específico solo cuentan con Resolución de traslado a la SIS, en la que no se establecen las funciones asignadas por Resolución, además no se adjuntó documento legal que especifique a que Intendencia, División o Sección en particular fue la designación, y las tareas propias a ejecutar establecidas en el Manual de Funciones.

## Conclusión

La Superintendencia de Seguros tiene funcionarios sin función específica, es decir que, en la correspondiente Resolución de traslado, no se aclara en qué dependencia de la SIS va a prestar su servicio y, por tanto, se desconoce la función que debe cumplir, de acuerdo a la respuesta dada por el Superintendente de Seguros al equipo auditor señalando que esos funcionarios realizan diversas tareas y que, en algunos casos, los funcionarios ya estaban asignados a la SIS antes de la reestructuración y, en otros, su traslado fue posterior a la reestructuración.



## Recomendación

1. Los responsables del Departamento de Gestión del Personal – División del Personal del Banco Central del Paraguay, deberán considerar especificar en la Resolución de traslado de los funcionarios la función que pasan a desempeñar y la dependencia a cargo donde prestará sus servicios, a fin de poder controlar el cumplimiento de sus funciones conforme al Manual de Funciones.
2. La SIS deberá gestionar las medidas necesarias para ordenar por Resolución mediante, las tareas específicas a los funcionarios que se encuentra actualmente sin designación de funciones.

### a.5) Funcionario trasladado a la SIS como Encargado de Despacho sin Resolución de designación.

Igualmente la verificación y análisis de los cargos evidenció que el funcionario, el Lic. Pablo Antonio Rodríguez Agüero, presta servicios en la División de Riesgos Tecnológicos de la SIS, pero sin Resolución de designación. Por tanto, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 87 del 13/02/17 se solicitó una copia autenticada de la Resolución de designación como Encargado de Despacho del funcionario Lic. Pablo Antonio Rodríguez Agüero, de la División de Supervisión de Riesgos Tecnológicos.

En respuesta, en el Memorándum SS.SG N° 15 del 14/02/17, la Superintendencia de Seguros informó:

*"La encargaduría (sic) de despacho del Sr. Pablo Antonio Rodríguez Agüero fue solicitada por Nota SS.SG N° 4 del 4 de enero de 2017, estando pendiente la Resolución de la Gerencia. Se adjunta copia".*

El Señor Pablo Antonio Rodríguez fue designado a prestar servicios en la División de Riesgos Tecnológicos de la Intendencia de Control Financiero de la Superintendencia de Seguros con la Resolución G.G. N° 166 del 14 de noviembre de 2016, y desde esa fecha se encuentra en la citada División sin ser nombrado mediante una Resolución como Encargado de Despacho.

Al respecto, el artículo 6°, párrafo 4, de la Resolución N° 12 Acta 66 de fecha 20/12/12 "Reglamento para el Acceso a Cargos de Responsabilidad del Banco Central del Paraguay" dicta: *"Mientras dure el proceso del Concurso, el cargo vacante será cubierto por un Encargado de Despacho nombrado por Resolución de la Sub Gerencia General de Administración y Finanzas con Visto Bueno de la Gerencia General, a propuesta del responsable del área. La propuesta será realizada por el responsable de la dependencia en la que exista la vacancia. El ejercicio de la encargaduría (sic) de Despacho tendrá vigencia hasta la conclusión del concurso".*

Asimismo, en los documentos adjuntados a la respuesta de la SIS, se visualizó que recién en fecha 04/01/17, en la Nota SS.SG. N° 004, la Superintendente de Seguros solicitó al Gerente de Recursos Humanos la designación del funcionario Sr. Pablo Antonio Rodríguez Agüero como Encargado de Despacho de la División de Supervisión de Riesgos Tecnológicos de la Intendencia de Control Financiero, a pesar de estar prestando servicios en dicha División desde noviembre del 2016.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"El caso del Sr. Pablo Antonio se solicitó su encargaduría en fecha 4/01/17 por Nota SS.SG N° 004 – como lo menciona vuestro Informe – y se le autorizó por Resolución SGAAF/GRH/DDH N° 5/17 cuya copia se adjunta. Antes de eso no estaba ejerciendo ni fungiendo ningún cargo de jefatura en la División de Riesgos Tecnológicos. La SIS ya ha solicitado el llamado a concurso a través del Memorando SS.DA N° 5/2017 del 13/02/17 y se aguarda que eso se concrete.*

*La demora es razonable, pues la Gerencia de RRHH suele juntar las solicitudes de concurso de modo a hacerlo todo de una vez".*

El análisis del Descargo permite a esta auditoría señalar que, el licenciado Pablo Antonio Rodríguez, el mismo fue designado a prestar servicios en la División por Resolución G.G. N° 166 del 14/11/16 y no en fecha 04/01/17 como señala en su Descargo la SIS, luego de dos meses, en fecha 04/01/17, la SIS solicitó su encargaduría, recién en la Resolución SGGAF/GRH/DDH N° 005 del 22/02/17 fue designado como encargado de Despacho de la División de Supervisión de Riesgos Tecnológicos, es decir que el citado funcionario estuvo a cargo de la jefatura de la División de Supervisión de Riesgos Tecnológicos por un periodo de tres meses sin la Resolución de designación Por lo que esta Auditoría se ratifica en esta observación.

### Conclusión

Se evidenció que el Licenciado Pablo Antonio Rodríguez Agüero, quien fue designado a prestar servicios en la División de Supervisión de Riesgos Tecnológicos en la Resolución G.G. N°166 del 14/11/16, luego de dos meses en fecha 04/01/17, la SIS solicitó su encargaduría y, recién en la Resolución SGGAF/GRH/DDH N° 005 del 22/02/17, se lo designó como encargado de Despacho de la División, es decir que el citado funcionario ocupó el cargo de la jefatura de la División de Supervisión de Riesgos Tecnológicos por un periodo de tres meses sin contar con la Resolución de designación, incumpliendo así el artículo 6°, párrafo 4, de la Resolución N° 12 Acta 66 de fecha 20/12/12 "Reglamento para el Acceso a Cargos de Responsabilidad del Banco Central del Paraguay".

### Recomendación

1. La SIS deberá buscar mecanismos para agilizar y formalizar las designaciones relacionada a su dependencia en la que existan futuras vacancias para ocupar los cargos de Despacho debido a la responsabilidad y el normal funcionamiento del Sector y no aguardar a que la Gerencia de RRHH reúna las solicitudes de concurso de modo a "hacerlo todo de una vez".
2. Por los medios administrativos idóneos, investigar las causas de esta falencia a efectos de deslindar responsabilidades y en su caso aplicar las sanciones correspondientes.

### a.6) Atraso en el proceso de las sub-actividades correspondientes a las Actividades 3 y 6, del PEI BCP 2014-2016.

La verificación del cumplimiento de los procesos de las actividades del Plan Estratégico Institucional BCP 2014 – 2016, Objetivo Estratégico N° 2, Proyecto 4, de la SIS, Actividad

3, "PSB 8: *Gestión de Riesgos y Controles internos: El supervisor exige a la aseguradora, como parte del marco general de su gobierno corporativo, que cuente con sistemas efectivos de gestión de riesgos y controles internos, incluyendo funciones eficaces en materia de gestión de riesgos, cumplimiento, materia actuarial y auditoría interna*", evidenció atrasos en el cumplimiento de los plazos establecidos en el PEI- BCP 2014-2016 de las siguientes Sub-actividades:

- 3.2 "Contratar y desarrollar la consultoría";
- 3.3 "Presentar el proyecto de normativa para regular la administración de riesgos y control interno, así como los requisitos para aplicar a las Notas Técnicas";
- 3.4 "Revisar el producto y discutir con el consejo consultivo la normativa referida a gestión de riesgos de suscripción con énfasis en seguros de caución" y
- 3.5 "Emitir la Norma".

Asimismo, se evidenciaron atrasos en los procesos de la sub-actividad 6.2, "Proyectar la normativa y poner a consideración del Consejo Consultivo", y en la sub-actividad 6.3, "Emitir la Norma" de la Actividad 6 "PBS 19 Conducción del negocio: La autoridad supervisora establece requisitos para la conducción de la actividad aseguradora a fin de garantizar que los clientes reciban un trato justo, antes de celebrar el contrato, y en todo momento hasta que todas las obligaciones contraídas en virtud del contrato hayan sido satisfechas". Se debe señalar que según el PEI, el plazo de ejecución para la actividad 3 era abril/2016 y, para la actividad 6, era julio/2015. Sin embargo, el Superintendente de Seguros, en la Nota SS.SG N° 0549 de fecha 30/12/15, solicitó a la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional la modificación de los plazos originalmente establecidos en el PEI, estimando el nuevo plazo de finalización para noviembre de 2016. La citada nota nunca fue respondida por las autoridades.

En base a lo expuesto precedentemente, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 36 del 16/11/16, esta Auditoría solicitó informar el motivo del incumplimiento de los plazos previstos en el PEI - BCP 2014-2016 - Objetivo Estratégico N° 2, Proyecto 4, de las sub-actividades citadas más abajo, según el informe bimestral presentado por la SIS:

- 1.1 La sub-actividad 3.2, que tenía prevista su culminación en mayo/2015.
- 1.2 La sub-actividad 3.3, que tenía prevista su culminación en setiembre/2015.
- 1.3 La sub-actividad 3.4, que tenía prevista su culminación en noviembre/2015.
- 1.4 La sub-actividad 6.2, que tenía prevista su culminación en mayo/2015.
- 1.5 La sub-actividad 6.3, que tenía prevista su culminación en julio/2015.

En respuesta, en el Memorándum SS.SG. N° 54 del 23/11/16, el Superintendente de Seguros, informó:

Con respecto a la sub-actividad 3.2, 3.3 y 3.4:

*"Antes que nada, hay que aclarar que el objetivo que se busca con esta actividad es muy complejo e implica armar el marco normativo necesario para poder aplicar la supervisión basada en riesgos, componente principal del nuevo modelo de supervisión que ahora se está utilizando en los países más avanzados. Dado que esta área es totalmente nueva, no sólo para la Superintendencia sino también para el mercado asegurador, suele llevar un largo periodo de estudio y maduración en cualquier país."*

*Con respecto al atraso en este componente, se puede afirmar que dos fueron las causas: En primer lugar, el proyecto no tenía financiamiento cuando la actividad se había incluido dentro del Plan Estratégico. Se exploraron varias posibilidades, pero la alternativa que finalmente se siguió fue la de modificar el PAC 47, de modo a incluir en ella esta actividad (Ver Memorando SS.SG.N° 019/15, cuya copia se incluye en la respuesta al Memorando CGR/AG/SIS 32/16). En segundo lugar, y lo que fue más relevante, dado que implica emitir una normativa y por lo tanto requiere experticia que no existe en nuestro mercado, se tuvo que llamar a un concurso internacional. El concurso internacional resultó mucho más complejo que lo esperado, según las reglas aplicables de contrataciones públicas. No obstante, se cumplió en contratar la consultoría y esta está avanzando normalmente".*

Con respecto a las actividades 6.2 y 6.3:

*"Lo que en el 2014 parecía ser una actividad (seguros de vida colectivo de cancelación de deudas) que se podía regular mediante una norma emitida por la Superintendencia de Seguros, luego de hacer una evaluación de la literatura técnica al respecto y las consultas con la asesoría jurídica y colegas supervisores de otros países, se vio que para regular eficazmente no bastaba una norma emitida desde seguros, sino que debía ser también regulado como una actividad bancaria, lo cual está fuera del ámbito de la Superintendencia de Seguros. Posteriormente se exploró la posibilidad de que la norma salga como Resolución del Directorio del Banco Central del Paraguay, lo cual también se encontró con algunos problemas jurídicos, es decir, argumentos jurídicos que mostraba dificultades para que el Directorio del Banco Central del Paraguay pueda imponer la norma en cuestión. De hecho, en muchos países la actividad sólo pudo ser regulada mediante una Ley, por los mismos problemas que hemos detectado.*

*Se adjuntan comunicaciones vía Email con Jurídico sobre el tema, que demuestra cuanto la SIS ha insistido sobre este proyecto, no habiéndose podido llegar a un parecer favorable. No está demás destacar que la opinión de Jurídico es muy importante para poder sacar una Resolución de ésta naturaleza.*

*La complejidad desde el punto de vista jurídico se puede comprobar después de lo acontecido con el sumario administrativo a Banco Itaú y Aseguradora del Este, con relación a un caso de seguro de vida colectivo de cancelación de deudas. Estas dos entidades fueron sancionadas por la Superintendencia de Seguros, pero la sanción ha sido apelada y hoy está en el Tribunal de Cuentas, por lo que no está firme.*

*Finalmente, hay que tener nuevamente en cuenta en cuanto a las incertidumbres de plazos a que el supervisor se enfrenta cuando planea cambios que se consideran complejos con mucho tiempo de anticipación. El diseño que hoy tiene el Plan Estratégico es rígido y desalienta el incorporar metas que tengan complejidad. Tampoco tiene en cuenta las actividades que han sido logradas con mucha anticipación, que hubo en el caso de la Superintendencia".*

De acuerdo a lo expuesto precedentemente, se presentó una serie de inconvenientes durante la ejecución de los procesos de las actividades 3 y 6, por lo que no se pudo cumplir el plazo en el tiempo y forma.

Considerando lo señalado precedentemente y, ante la falta de respuesta al pedido de ampliación del plazo de ejecución de las actividades 3 y 6, en el Memorandum CGR/AG/SIS

Nº 52 del 02/12/16 se solicitó informar el grado de cumplimiento de las actividades del Plan Estratégico 2014-2016, según se detalla:

1. Actividad Nº 3 "Gestión de Riesgos y Controles Internos" en relación a la Sub actividad 3.3 y 3.4 y 3.5.
2. Actividad Nº 6 "Conducción del Negocio", en relación a la Sub Actividad 6.2 y 6.3.

En respuesta, en el Memorándum SS.SG Nº 61 del 12/12/16, el Superintendente de Seguros, respondió:

*"Actividad Nº3 "Gestión de Riesgos y Controles Internos" en relación de la Subactividades 3.3, 3.4 y 3.5.*

*El avance es del 74%, según el último informe que se adjunta (20 sobre 27 puntos) que se pondera la actividad). No obstante, desde dicho informe ya han habido otros avances que aún no se han informado. Este avance es la presentación del Informe sobre el marco normativo reglamentario y herramientas de supervisión ya presentados por la PWC que están en etapa de aprobación. La consultoría avanza con toda normalidad.*

*"Actividad Nº6 "Conducción del negocio", en relación a la Sub Actividad 6.2 y 6.3.*

*El avance es del 55% (10 sobre 15 puntos que se pondera la actividad), No hay perspectiva de lograr un mayor avance por los motivos ya explicados extensamente..."*

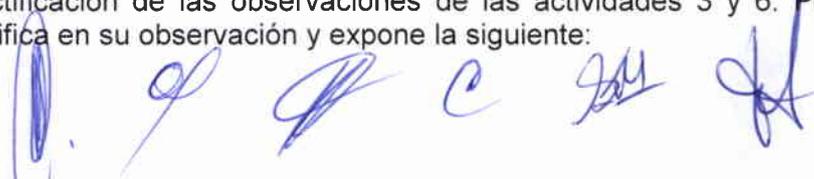
La respuesta confirma el incumplimiento de los plazos establecidos en el PEI para las actividades 3 y 6, considerando que el pedido de ampliación de plazo para la ejecución no fue aprobado.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*Actividad 3. Control interno y gestión de riesgos: Es cierto que hubo atraso, pero plenamente justificados en la respuesta a vuestro MEMO CGR/AG/SIS Nº 36/2016 y tal como se expone en vuestro Informe, página 25. Dicha actividad está concluida (ver Memorando SS.SG Nº 37/2017 donde se informa la finalización de la consultoría), que finalmente es el objetivo que busca cualquier Plan Estratégico. Caben resaltar dos cosas: i) que el proceso de contrataciones involucra a muchas instancias, fuera de la Superintendencia, por lo que los plazos pueden variar con respecto a lo previsto, estando esto fuera de control de la unidad originalmente solicitante; ii) en el marco normativo de contrataciones públicas exhibe mucha rigidez y constantes cambios, lo cual pueden introducir demoras inesperadas.*

*Actividad 6. Regulación de seguros de vida colectivos: Es cierto, pero su no concreción está plenamente justificado en la respuesta de vuestro MEMO CGR/AG/SIS Nº 36/2016 y tal como se expone en vuestro Informe, páginas 25 y 26. Dado que existían problemas con la viabilidad legal de la propuesta, mal hubiera hecho la SIS en sacarlo igual.*

La entidad en su descargo no aporta hechos ni argumentos nuevos que ameriten la rectificación de las observaciones de las actividades 3 y 6. Por tanto, esta Auditoría se ratifica en su observación y expone la siguiente:




## Conclusión

Lo señalado precedentemente permite concluir que:

1. La verificación del cumplimiento de los procesos de la actividad 3, "PSB 8: Gestión de Riesgos y Controles internos" del Plan Estratégico Institucional BCP 2014 – 2016, evidenció que al cierre del 31/12/16 se produjo un atraso de 8 meses en el cumplimiento de los plazos establecidos en ese Plan. Asimismo, en la Actividad 6, "PBS 19, Conducción del negocio", se observó un atraso de 1 año y 5 meses en la ejecución con respecto a los plazos previstos en el PEI.
2. El Superintendente de Seguros, en la Nota SS.SG N° 0549 de fecha 30/12/15, solicitó a la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional la modificación de los plazos originalmente establecidos en el PEI, pero la citada nota nunca fue respondida..

## Recomendación

La Superintendencia de Seguros deberá elaborar un análisis previo del tiempo que implicaría la ejecución de las actividades más complejas para incluir en el Plan Estratégico Institucional del periodo 2017-2019, o posteriores, y así poder cumplirlas en el plazo establecido y lograr sus objetivos con eficiencia y eficacia.

## 2. INSPECCIÓN A LAS EMPRESAS DE SEGUROS

La razón de ser de la Superintendencia de Seguros es velar por la solvencia y estabilidad del mercado asegurado mediante el ejercicio de sus facultades de fiscalización y regulación.

En virtud al artículo 56 de la Ley 827/96 "De Seguros", Sección I, "De la Autoridad de Control", que establece: "...Créase la Superintendencia de Seguros como autoridad de control de todos los entes de seguros y reaseguros, la que se organizará y tendrá las atribuciones que determina esta ley.

*La Superintendencia de Seguros dependerá del Directorio del Banco Central del Paraguay, pero gozará de autonomía funcional y administrativa en el ejercicio de sus funciones".*

La Superintendencia de Seguros (SIS), en representación del Banco Central del Paraguay, ejerce las funciones de control de inspección, vigilancia y examen de las Entidades del Sistema Financiero. A continuación se expone el tipo de entidades, y el número de cada tipo, fiscalizadas por la SIS, de acuerdo al informe publicado en la página web del BCP al cierre del ejercicio fiscal 2016.

Empresas Privadas	Cantidad
Auditores Externos	36
Empresas Reaseguradoras	130
Empresas Corredoras de Reaseguros	19
Empresas Corredoras de Seguros	51
Liquidadores de Siniestros	23
Agentes de Seguros	1003

Entidad Mixta	Cantidad
Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines (Caja Bancaria).	1

Los procedimientos de auditoría aplicados por este equipo auditor tuvieron como objetivo fundamental la evaluación del cumplimiento de la función de inspección realizada por la Superintendencia de Seguros de las Compañías de Seguros y Reaseguros, con el objeto de medir el grado de eficiencia y cumplimiento en las inspecciones realizadas.

A continuación se expone el resultado de la evaluación a la Superintendencia de Seguros:

**a) Documento no proveído por la Superintendencia de Seguros al momento del requerimiento realizado por el Equipo Auditor.**

Al verificar la metodología utilizada por la SIS para definir la nómina de las empresas de Seguros a seleccionar para la elaboración del Cronograma Anual de Inspección, se constató que la Superintendencia de Seguros no contaba con un criterio documentado y aprobado en una disposición legal para la selección.

Al respecto, el párrafo 12, de la Introducción de los "*Principios Básicos de Seguros, Estándares, Guía y Metodología de Evaluación* de la "Asociación Internacional de Supervisores de Seguros, IAIS", expresa: "*El supervisor debe reconocer que la transparencia y responsabilidad en todas sus funciones, contribuye a su legitimidad y credibilidad. Un elemento crítico de la transparencia está en que el supervisor brinde la oportunidad para la consulta pública significativa en el desarrollo de políticas de supervisión, y en el establecimiento de nuevas y actualizadas reglas y regulaciones. Para asegurar el apropiado funcionamiento futuro del sector seguros, así como para promover la transparencia y la responsabilidad, el supervisor debe establecer un cronograma claro para la consulta y la acción pública*". El subrayado es de la CGR.

En la misma disposición, en el párrafo 15, señala: "*Independientemente de la estrategia que se elija, el supervisor debe poder demostrar que en efecto, el resultado es similar a aplicar los requisitos de supervisión directamente en las entidades del grupo de seguro, del que emanan los riesgos. Este procedimiento permite asegurar una supervisión eficaz a nivel de grupo, así como garantizar que todos los riesgos relevantes a nivel de grupo, que afectan a las entidades de seguros estén apropiadamente atendidos*". El subrayado es de la CGR.

Por lo expuesto, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 2 de fecha 02/12/16 se requirió la normativa que determina los criterios y procedimientos utilizados por la SIS para definir la nómina de las empresas que serán incluidas en el Cronograma Anual de Inspección de la SIS y para los controles de inspección *in situ* y *extra situ* de la SIS.

En respuesta, en el Memorándum SS.SG N° 28 de fecha 06/09/16, el Superintendente de Seguros, informó:

"Los criterios básicos utilizados para determinar qué entidades visitar son: a) el tamaño relativo de las mismas, b) el desempeño logrado por las empresas aseguradoras en los "Indicadores Financieros y Calificación de Riesgos de las Empresas de Seguros" c) Tiempo transcurrido desde la última inspección y d) la gravedad de las observaciones de la última inspección. Como se puede observar, los aspectos considerados son tanto de tipo cuantitativos como cualitativos. La primera alerta surge precisamente de los indicadores financieros generados en forma bimestral. Las pérdidas recurrentes, la disminución de reservas, o marcados descensos en el margen de solvencia son las señales de alerta que frecuentemente suelen marcar señales de advertencia. Las señales que parten de lo cualitativo sí tienen un fuerte componente de experiencia y el historial pasado de las

entidades como ser, continuos o reiterados incumplimientos de los mismos aspectos, no subsanar debilidades que les fueran señaladas en ocasión de alguna inspección, respuesta insatisfactoria a observaciones realizadas, entre otras.

Aquí es relevante resaltar que la Superintendencia todavía exhibe un número insuficiente de personal como para poder desarrollar un proceso más intensivo de inspecciones. En efecto, la Intendencia de Control Financiero tiene a su cargo 4 divisiones, Supervisión In Situ, Supervisión Extra Situ, Supervisión de Riesgos Tecnológicos, Supervisión de Riesgos de Lavado de Activos. El subrayado es de la CGR.

Las dos primeras divisiones hasta inicios del 2016 solo contaban con 3 inspectores para la supervisión de 35 compañías, en el mes de enero de 2016 se incorporaron por concurso externo 6 nuevos inspectores. La Supervisión de Riesgos de Lavado de Activos sufrió la migración de sus dos únicos funcionarios durante el año 2015, hacia fines del mismo año se inició la reestructuración de la misma y también a inicios del 2016 fue posible dotarla de nuevos integrantes que a la fecha se están formando en esta área. Por último la división de Riesgos Tecnológicos experimentó un cambio de enfoque en sus tareas, ya que anteriormente debía prestar servicios de asistencia tecnológica a toda la Superintendencia de Seguros además de las tareas de inspección, actualmente el soporte tecnológico quedó a cargo de la Gerencia de Tecnología del BCP, pudiendo esta división concentrarse en las tareas de Inspección de Riesgo Tecnológico In Situ en la empresas aseguradoras.

El hecho de trabajar con un número de personal insuficiente requiere que las entidades a ser visitadas deban ser seleccionadas cuidadosamente a los efectos de maximizar el impacto con el menor uso posible de recursos humanos. El subrayado es de la CGR.

Los avances en cuanto al Sistema de Alerta Temprana (SAT) también constituye un hecho relevante, pues ayudará a determinar la correcta selección de entidades que requieren de una atención especial por parte de la Superintendencia.

Finalmente, cabe también resaltar que, en muchas ocasiones se puede planificar un determinado cronograma de visitas, pero al surgir una crisis puede que este cronograma se modifique por la necesidad de direccionar el escaso personal hacia la compañía que requiere atención con mayor urgencia".

Asimismo, en el Memorándum SS.SG N° 62 de fecha 12/12/16, el Superintendente de Seguros, informó:

*"Las fiscalizaciones extra situ no requieren plan de inspección porque se monitorea a todas las entidades permanentemente".*

Si bien la respuesta dada por la SIS señala los criterios básicos utilizados para determinar las entidades que serán incluidas en el Cronograma Anual de Inspección, sin embargo no proveyó la disposición legal en la que se encuentra aprobado estos criterios, por lo que esta auditoría observa la falta de disposición legal que apruebe los criterios y procedimientos, para definir las empresas de seguros a ser incluidas en el Cronograma Anual de Inspección de la Superintendencia de Seguros y que, para dicho menester, conforme a lo señalado por la misma SIS se basa principalmente en la experiencia y el historial de la situación de las empresas aseguradoras.

Se visualizó que el Cronograma Anual de Inspección, tanto del ejercicio fiscal 2015 como del 2016, se estableció mediante los Memorándums SS.ICF.DAF N° 001/15 y SS.ICF.DSES N° 002/16 de la Intendencia de Control Financiero dirigidos al Superintendente de Seguros, sin que se observe que el Cronograma hubiera sido aprobado por medio de una Resolución. Sin embargo, se visualizó que en ejercicios fiscales anteriores se elaboraba el Plan de Inspección y el mismo era aprobado en una Resolución de la Superintendencia. El último registro de este proceder que puede ser visualizado en la página web del Banco Central del Paraguay es el "*Plan de Inspección ejercicio 2011/12 – Asignación de labores de fiscalización*", aprobado con la Resolución SS. SG N° 13 del 10/02/12.

Es necesario contar con criterios definidos y debidamente aprobados para la selección de la nómina de las empresas a ser controladas a fin de realizar la selección con criterios y objetividad. Además, al no tener políticas definidas, se corre el riesgo de no considerar y no incluir en la selección a empresas de seguros que pudieran estar en situación de riesgo.

En otros casos, se visualizó que existen empresas de seguros que no fueron inspeccionadas por más de dos periodos fiscales, situación que bien podría deberse a la falta de criterios definidos y documentados para determinar con qué periodicidad serán inspeccionadas determinadas empresas de seguros.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"Al respecto, compartimos con ustedes que lo mencionado es de mucha importancia, pero cabe resaltar que, como bien señalan en vuestro Informe, con el Memorándum SS.SG N° 28 de fecha 06/09/16 les expusimos los criterios de selección para definir la nómina de empresas a las que se realizan las visitas de inspección. Dichos criterios vienen de la Resolución SS.SG.N° 086/2006 que contiene en forma detallada los criterios de selección de firmas para ser visitadas. Para nosotros dicha Resolución viene a ser el "criterio documentado". En caso de no disponer de copia de la Resolución SS.SG N° 86/2006, se adjunta copia autenticada de la misma. Asimismo, se adjunta la Resolución SS.SG N° 36/2015, sobre "Pautas para la Realización de Tareas de Fiscalización", donde se hace referencia a la Resolución SS.SG 86/2006 para la elaboración del cronograma.*

*Asimismo, la mencionada Resolución, en su Anexo I, inciso D, expresa claramente que "... El hecho de poseer un programa anticipado de visitas aprobado, con un cierto número o nómina de entidades específicas a ser inspeccionadas, no obsta la designación o incorporación de otras entidades al mismo efecto, que por razones de urgencia o situaciones no determinadas inicialmente, se incluyan o materialicen efectivamente entre las tareas de campo, adicional o en sustitución de alguna prevista inicialmente. En dicho caso, deberá justificarse las razones que motivaron dicha novación". Esta disposición sirve de respaldo por las modificaciones que se tuvieron que hacer durante el transcurso del año y demuestra que el cronograma de inspección no es algo inmutable, sino que puede sufrir cambios por cuestiones de mercado.*

*Con respecto a entidades que no fueron inspeccionadas por más de dos periodos fiscales, les manifestamos que para el fin del año 2017 ya se estaría dando solución a tal situación, ya que con la incorporación de nuevos recursos y el fortalecimiento de las 4 divisiones que conforman la Intendencia de Control Financiero, alguno de los equipos de Supervisión In Situ, de Riesgos Tecnológicos o de Anti lavado de Dinero, se estaría inspeccionando las entidades que se encuentran en la situación señalada.*

El análisis de este descargo permite a esta Auditoría ratificarse y se señala cuanto sigue:

Aún cuando fue solicitado por el equipo auditor la provisión de la disposición legal que apruebe la normativa que determina los criterios y procedimientos utilizados para definir la nómina de las empresas que serán incluidas en el Cronograma Anual de Inspección de la SIS, esta no proveyó, sin embargo con el informe de descargo adjuntó dos Resoluciones que son: la Resolución SS.SG.Nº 086/06 "Por la que se aprueban los procedimientos y el Manual de Inspección de la Superintendencia de Seguros para las compañías de Seguros y Otras Empresas del Sistema Asegurador", "Anexo I" que en el inciso b) establece "**las intendencias...elevarán en conjunto para su consideración y aprobación un cronograma semestral de inspecciones...**" y la Resolución SS.SG Nº 36 del 24/03/15 "Pautas para la realización de Tareas de Fiscalización", en el artículo 1º dispone que "**La Intendencia de Control Financiero elaborará el Cronograma Anual de Empresas de Seguros... considerando los criterios establecidos en la Resolución SS.SG Nº 086/06 del 14 de febrero de 2006**". El subrayado y negrita es de la CGR.

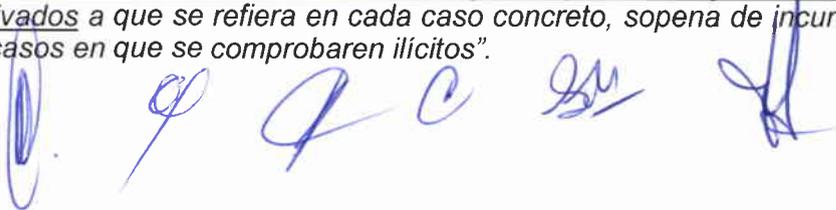
Al respecto esta Resolución SS.SG Nº 086/06, en caso que siga vigente, es la que establece los criterios de selección para la elaboración de un cronograma semestral de inspecciones, pero no señala algunos criterios primordiales en comparación con los utilizados actualmente por la SIS y señalados por el Superintendente de Seguros en el Memorándum SS.SG Nº 28 de fecha 06/09/16. Se aclara que el citado Memorándum (trascrito más arriba) solo citó los criterios para definir la nómina de las empresas de Seguros a ser incluidas en el Cronograma Anual de Inspección y no proveyó la normativa que lo aprueba. Asimismo, se observa una contradicción entre la Resolución SS.SG Nº 36 del 24/03/15 que dispone que "**las Intendencias de Control Financiero elaborará el Cronograma Anual de Empresas de Seguros... considerando los criterios establecidos en la Resolución SS.SG Nº 086/06 del 14 de febrero de 2006**"..., sin embargo Resolución SS.SG Nº 086/06 dispone que "**las intendencias...elevarán en conjunto para su consideración y aprobación un cronograma semestral de inspecciones...**"

Con respecto a la no provisión de documento al momento del requerimiento realizado por el equipo Auditoría se recuerda a la SIS lo establecido en el artículo 9 inciso e) de la Ley Nº 276/94 "ORGANICA Y FUNCIONAL DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA" que dice: "El requerimiento de informes sobre la gestión fiscal y patrimonial a toda persona o entidad pública mixta o privada que administre fondos, servicios públicos o bienes del Estado a las entidades regionales o departamentales y a los municipios, todas la cuales deben poner a su disposición la documentación y los comprobantes requeridos para mejor cumplimiento de sus funciones, dentro de un plazo de cinco a veinte días".

Asimismo lo establecido en el artículo 10 de la misma Ley "DE LAS INTERVENCIONES Y PEDIDOS DE INFORMES":

"El Contralor General o quien lo sustituya, para el cumplimiento de sus funciones, podrá requerir informes a cualquier ente u oficina sometida a su control, e impartir las instrucciones pertinentes en el ámbito de su competencia.

El suministro de tales informes será obligatorio para los organismos y funcionarios públicos o privados a que se refiera en cada caso concreto, sopena de incurrir en encubrimiento en los casos en que se comprobaren ilícitos".




## Conclusión

La SIS no proveyó la disposición legal de aprobación de los criterios básicos utilizados para determinar las entidades que serán incluidas en el Cronograma Anual de Inspección al momento del requerimiento del equipo Auditor, adjuntó esa disposición recién con el informe de descargo presentado, la Resolución SS.SG. N° 086/06 "Por la que se aprueban los procedimientos y el Manual de Inspección de la Superintendencia de Seguros para la compañías de Seguros y Otras Empresas del Sistema Asegurador", "Anexo I", inciso B, en el que se señala los criterios basados en un cronograma semestral de inspecciones, que contradice lo establecido en la Resolución SS.SG N° 36 del 24/03/15 "Pautas para la realización de Tareas de Fiscalización", que dispone elaborar el Cronograma Anual de Empresas de Seguros...y considera los criterios establecidos en la Resolución SS.SG. N° 086/06., normativas que fueron proveídas recién en el descargo de la entidad. El subrayado es de la CGR.

Se resalta que los criterios para la elaboración de un Cronograma Anual de Inspección deben ser cuidadosa y objetivamente elaborado ya que es una matriz que define el número de empresas de Seguro y Reaseguro sujetas a ser inspeccionadas de manera regular e incluir las inspecciones prioritarias, es decir, las que, según evaluaciones realizadas por la SIS, presentan situaciones de riesgo. Se debe señalar que en el periodo de un año pueden aparecer riesgos muy relevantes en el área de seguros y reaseguros en comparación a un periodo de seis meses.

## Recomendación

1. La Superintendencia de Seguros deberá establecer procedimientos actualizados, documentados y aprobados que establezcan las directrices y los criterios para la elaboración de los planes anuales de las áreas de inspección y así definir cuidadosa y objetivamente las empresas de seguros a ser incluidas en el Plan de Inspección Anual de la SIS a fin de no correr el riesgo de omitir algunas de ellas y no incluir empresas aseguradoras que estén en una situación de riesgo, o que presenten calificación susceptible a bajar y, sobretodo, definir con precisión la periodicidad de las inspecciones a realizar considerando el crecimiento en el área de seguros en el mercado local y la nueva reestructuración implementada en la SIS a través del PEI 2014-2016.
2. Instruir al personal responsable en el sentido de responder – y hacerlo con responsabilidad – a todos los requerimientos de los auditores de la Contraloría General de la República, para lo que se señala lo establecido en el artículo 9°, inciso e) y artículo 10 de la Ley 276/94 "Orgánica y Funcional de la Contraloría General de la República".

### b) Incumplimiento del Cronograma de Inspección.

La verificación del cumplimiento del Cronograma Anual de Inspección de la SIS correspondiente al ejercicio fiscal 2016 comparada con el listado de las inspecciones realizadas por la Intendencia de Control Financiero y por la Intendencia de Control de Reaseguros y Auxiliares del Seguro remitida con el Memorándum SS.SG N° 35 del 14/09/16 y el Memorándum SS.SG N° 46 del 27/10/16, evidenció el incumplimiento de Cronograma establecido.

Al respecto, en el párrafo 12 de la Introducción a los "Principios Básicos de Seguros, Estándares, Guía y Metodología de Evaluación de la "Asociación Internacional de Supervisores de Seguros, IAIS", se expresa: "El supervisor debe reconocer que la transparencia y responsabilidad en todas sus funciones, contribuye a su legitimidad y credibilidad. Un elemento crítico de la transparencia está en que el supervisor brinde la oportunidad para la consulta pública significativa en el desarrollo de políticas de supervisión, y en el establecimiento de nuevas y actualizadas reglas y regulaciones. Para asegurar el apropiado funcionamiento futuro del sector seguros, así como para promover la transparencia y la responsabilidad, el supervisor debe establecer un cronograma claro para la consulta y la acción pública".

A continuación, se resume la lista de las entidades previstas en el Cronograma Anual de Inspección correspondiente al ejercicio fiscal 2016, pero que no fueron inspeccionadas.

**1. La Intendencia de Control Financiero debió inspeccionar:**

✓ **Empresas de Seguros**

- Alianza Garantía S.A. de Seguros y Reaseguros.
- Alfa S.A. de Seguros.
- Aseguradora Paraguaya S.A.
- Regional S.A. de Seguros.

**2. La Intendencia de Control de Operaciones de Reaseguros y Auxiliares del Seguro debió verificar.**

✓ **Empresas Corredoras**

- Allianz Insurance Broker S.A.
- Hispana S.A.

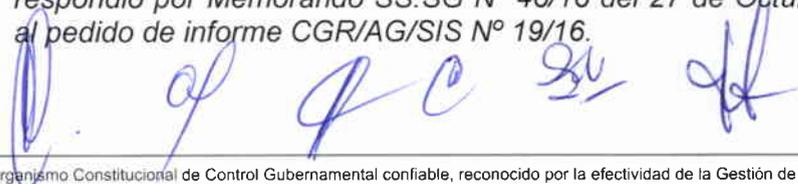
✓ **Liquidadores de Siniestros**

- Mario Patricio Franco.
- MGA SRL.
- Cosme Tomás Gibson.
- Ramón Arístides Aldama
- Juan Arturo Hellman.

Esta Auditoría realizó una comparación entre el cronograma previsto y los informes producidos, evidenciando la falta de informe de algunas entidades, por lo que en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 73 del 29/12/16 se requirió qué Empresas Aseguradoras, Empresas Corredoras y Liquidadores de Siniestros fueron inspeccionadas en el ejercicio fiscal 2016 de acuerdo al Cronograma Anual de Inspección prevista y que, en caso de no haberse realizado alguna de ellas, justificar el motivo.

En la respuesta, en el Memorándum SS.SG N° 007 del 06/01/17, el Superintendente de Seguros informó:

1. "...sobre empresas aseguradoras inspeccionadas en los ejercicios 2016, ya se respondió por Memorando SS.SG N° 46/16 del 27 de Octubre de 2016, relacionado al pedido de informe CGR/AG/SIS N° 19/16.




*Respecto a la segunda parte de la pregunta considerando el periodo 2016, se ha cumplido en visitar a todas las entidades previstas con excepción sólo de Alianza Garantía S.A de Seguros y Reaseguros. En cambio se ha visitado a otras no previstas en el cronograma por diferentes motivos (Panal S.A., La Independencia S.A. y El Sol S.A.), por autorización de licencia (Nobleza S.A y Providencia S.A), por pedido de liquidación voluntaria (AIC SA), por liquidación forzosa (Imperio S.A.) y por seguimiento de recomendaciones (MAPFRE S.A.).*

2. *Respecto a la primera pregunta, sobre Empresas Corredoras inspeccionadas en el 2016, ya se respondió por Memorando SS.SG N° 46/16 del 27 de Octubre de 2016, relacionado al pedido de informe CGR/AG/SIS N° 19/16. En relación al Plan de Inspecciones, no se ha podido cumplir con la inspección de Alianza Insurance Broker S.A. e Hispana S.A., ambos de Ciudad del Este, por razones de presupuesto insuficiente para viáticos y escasos de personal para tareas de inspección.*
3. *Respecto a la primera pregunta, sobre Liquidadores de Siniestro inspeccionadas en el 2016, ya se respondió por Memorando SS.SG N° 46/16 del 27 de Octubre de 2016, relacionado al pedido de informe CGR/AG/SIS N° 19/16. Luego de la fecha de éste Informe, se realizó la visita a Rómulo Filipini. Por lo tanto, no se ha podido cumplir con la inspección de Mario Patricio Franco, MGA SRL, Cosme Tomas Gibson, Ramón Arístides Aldama y Juan Arturo Hellman. Las razones fueron insuficiencia de presupuesto para viáticos y escasos de personal para tareas de inspección.*

*Finalmente, cabe hacer la acotación que el problema de presupuesto insuficiente para viáticos se debió a causas enteramente ajenas a la Superintendencia de Seguros".*

La SIS informó que solamente no fue realizada la Inspección a la Aseguradora Alianza Garantía S.A. de Seguros y Reaseguros, pero no justificó porque no fueron inspeccionadas las Aseguradoras Alfa S.A. de Seguros, Aseguradora Paraguaya S.A y Regional S.A. de Seguros.

Con respecto a las Empresas Corredoras y Liquidadores de Siniestros, la SIS señaló diversos motivos por los que no se realizó la inspección de acuerdo al cronograma previsto.

Además, de lo expuesto precedentemente, se señala que:

- De las 36 Empresas Aseguradoras (\*) supervisadas por la SIS, 14 fueron incluidas en el Cronograma Anual de Inspección para el año 2016. Esto representa el 39 % del total de las empresas Aseguradoras, y 10 fueron inspeccionadas, cantidad que representa el 71 % del total de empresas incluidas en el Cronograma. Además, se debe aclarar que se realizaron 7 visitas a Empresas Aseguradoras no previstas en el cronograma.
- De las 48 Corredoras de Seguros (\*) supervisadas por la SIS, 11 fueron incluidas en el Cronograma de Inspección para el año 2016, que representa el 23%, 9 fueron inspeccionadas, lo que representa el 82 % de ejecución.
- De los 18 Liquidadores de Siniestros (\*) supervisados por la SIS, 8 fueron incluidos en el Cronograma de Inspección para el año 2016, que representa el 44%, 3 fueron inspeccionados, lo que representa el 38 % de su ejecución con respecto a lo

planificado. Es también deseable que la SIS realice una buena planificación al inicio del ejercicio fiscal dejando siempre posibilidad para lo imprevisto.

- Si bien el Cronograma Anual de Inspecciones está sujeto a modificaciones sea por razones de urgencia o situaciones no determinadas en el momento de la elaboración, es deseable que la Superintendencia realice una buena planificación al inicio del ejercicio fiscal, previendo una cantidad estimada de empresas a inspeccionar que pudieran surgir de manera imprevista, evitando de esa manera que al finalizar el ejercicio fiscal muchas de las entidades seleccionadas no sean inspeccionadas.

Observación: (\*) Datos obtenidos en la respuesta del Memorandum SS.SG N° 28 del 06/09/16.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"Este punto está directamente relacionado con el punto anterior, segundo párrafo. Vuestro informe expresa que no se realizaron inspecciones a 4 entidades que figuraban en el cronograma, pero si se realizaron inspecciones en otras 7 entidades en las que surgieron situaciones contempladas en los criterios para verificación, todo esto a pesar de las limitaciones de recursos que ha sido revelada por vuestra inspección.*

*Es un hecho conocido entre los supervisores que existen situaciones que pueden obligar a modificar el cronograma de trabajo establecido, que este no puede ser tan rígido que obligue a desatender situaciones que podrían producir derivaciones que afecten al sector supervisado. Es a lo que se refiere la Resolución SS.SG N° 86/2006 en su Anexo I, inciso D.*

*Por otro lado a la fecha ya hemos realizado inspecciones a Alianza Garantía S.A. de Seguros y Reaseguros, Alfa S.A. de Seguros y a Asegurador Paraguaya S.A., estando reprogramada Regional S.A. de Seguros para el presente ejercicio.*

*El Informe expresa "...Si bien el Cronograma Anual de Inspecciones está sujeta a modificaciones, es deseable que la Superintendencia realice una buena planificación al inicio del ejercicio fiscal pero previendo una cantidad estimada de empresas a inspeccionar que pudieran surgir de manera imprevista". Al respecto, se toma nota de la recomendación y la misma será considerada para las futuras planificaciones de las inspecciones".*

El análisis de este descargo habilita a esta Auditoría a ratificarse en su observación, considerando que la entidad auditada respondió que a la fecha de presentación del descargo se realizó las inspecciones a las entidades previstas en el Cronograma Anual de Inspección correspondiente al ejercicio fiscal 2016 que no fueron inspeccionadas.

Asimismo, se tiene en cuenta las consideraciones que la SIS señala realizar para futuras planificaciones de las inspecciones, a fin de cumplir con el Cronograma Anual de Inspección programada anualmente.

## Conclusión

Durante el ejercicio fiscal 2016 no fueron inspeccionados varias entidades previstas en el Cronograma Anual de Inspección, alegando varios motivos para ello, entre otros, la fiscalización de otras entidades no previstas que, si bien fueron inspeccionadas otras

entidades por razones de urgencia o situaciones no determinadas en el momento de la elaboración del cronograma, se debió establecer como parte de la cantidad de entidades a ser inspeccionadas las no previstas a fin de cumplir con el Cronograma aprobado, más aún cuando esta situación se presenta regularmente todos los años.

## Recomendación

La Superintendencia de Seguros deberá:

1. Identificar y definir las actividades que serán incluidas en el Cronograma Anual de Inspecciones, incluyendo los imprevistos.
2. Elaborar el cronograma conforme a la disponibilidad de los recursos humanos y presupuestarios, a fin de evitar el incumplimiento del cronograma elaborado.
3. Establecer los recursos necesarios para el cumplimiento de las inspecciones establecidas en el Cronograma Anual de Inspección.
4. Realizar un seguimiento de efectivo cumplimiento al cronograma elaborado y, en caso de no poder cumplir, documentar adecuadamente los motivos del incumplimiento.

### c) Inspecciones realizadas por la Superintendencia de Seguros:

A fin de verificar los informes y documentos referentes a las inspecciones realizadas a las empresas de Seguros, en los ejercicios fiscales 2015 y 2016, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 19 del 18/10/16, el equipo auditor requirió:

1. Informes de las fiscalizaciones realizadas por la Superintendencia de Seguros durante el ejercicio fiscal 2015 y hasta el mes de setiembre del año 2016.
2. Reportes ejecutivos consolidados y de los informes mensuales de evaluación de avances de las inspecciones realizadas a las entidades supervisadas por la Superintendencia de Seguros durante el año 2016.

En respuesta, en el Memorando SS.SG N° 44 del 24/10/16, el Superintendente de Seguros respondió:

Con respecto al Punto 1 y 2 "...solicitamos prórroga para la provisión de la misma a los efectos de solicitar un dictamen de nuestra Asesoría Jurídica".

Es decir, la SIS, en principio, no proveyó lo requerido, ya que se encontraban en espera del dictamen solicitado a la Asesoría Jurídica.

Posteriormente la SIS proveyó con el Memorando GG N° 282 del 27/10/16, el listado de Inspecciones realizadas por las Intendencias de Control Financiero y Control de Operaciones de Reaseguros y Auxiliares del Seguro durante los ejercicios fiscales 2015 y 2016.

Del listado proveído, el equipo Auditor seleccionó muestras para su verificación y análisis de los Informes de Inspecciones realizadas, de las que surgieron las siguientes observaciones:




### c.1 Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines (CJPEBA).

La verificación y análisis del Informe de la inspección realizada por la SIS a la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines, en cumplimiento a la Orden de Trabajo SIS.CF.OT N° 08/15 y la Nota SS.SG N° 284 del 07/08/15 que dice: "...efectuar tareas de inspección in situ a la Entidad...a partir del día lunes 10 de agosto del 2015, en virtud al Art. 53 de la Ley N° 2856/2006 Que sustituye las Leyes Nos 73/01 "De la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados Bancarios del Paraguay", se evidenció que la CJPEBA no presentó un plan de acción de mejoramiento a las recomendaciones formuladas por la Superintendencia de Seguros en el Informe emitido.

Al respecto, el artículo 53 de la Ley N° 2856 del 03/01/06 "Que Sustituye las Leyes Nos. 73/91 Y 1.802/01 "De la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados Bancarios del Paraguay", Título Décimo, De las Fiscalizaciones, Capítulo Primero, De las Supervisiones y Controles Internos, dispone: "La Caja será fiscalizada por la Superintendencia de Bancos, por la Superintendencia de Seguros y por un síndico nombrado por la Contraloría General de la República, los cuales tendrán acceso a la contabilidad y a todos los libros y documentos de la institución, a los efectos del control y cumplimiento de las leyes, decretos y normas administrativas pertinentes". El subrayado es de la CGR.

Asimismo, en el "Manual de Organización y Funciones de la Superintendencia de Seguros", aprobado en la Resolución del Directorio del BCP N° 10, Acta 73 del 22/09/16, como funciones del Superintendente de Seguros, señala:

Numeral 20: Fiscalizar a la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines conforme al Acuerdo suscrito entre la Superintendencia de Seguros y la Superintendencia de Bancos.

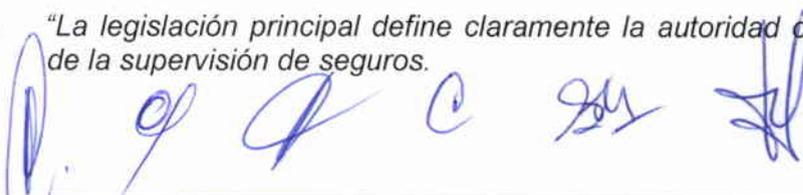
Numeral 21: Informar al Directorio del Banco Central del Paraguay, en el más breve plazo sobre cualquier irregularidad observada y de las medidas adoptadas para subsanarlas.

Numeral 22: Informar por escrito a las personas jurídicas o naturales supervisadas, el resultado de las inspecciones practicadas, puntualizando las irregularidades, deficiencias o incorrecciones verificadas, requiriéndolos formalmente a promover la adopción de las medidas correctivas para la regularización correspondiente, en los plazos y condiciones que estime conveniente". El subrayado es de la CGR.

Igualmente, en los "Principios Básicos de Seguros, Estándares, Guía y Metodología de Evaluación, de la "Asociación Internacional de Supervisores de Seguros, IAIS".

"1: Objetivos, poderes y responsabilidades del supervisor, La autoridad o autoridades responsables de la supervisión de seguros y los objetivos de la supervisión de seguros están claramente definidos", expresa:

1.1. "La legislación principal define claramente la autoridad o autoridades responsables de la supervisión de seguros.




Misión: "Organismo Constitucional de Control Gubernamental que fiscaliza y protege el Patrimonio Público, en beneficio de la sociedad".

1.1.1. *La autoridad o autoridades responsables de la supervisión de seguros debe estar claramente definida en la legislación principal. Cuando existen múltiples autoridades responsables de la supervisión de seguros..., resulta importante que el marco institucional y las responsabilidades de las respectivas autoridades estén claramente estipulados en la legislación, para mayor claridad, y para garantizar que se cumplan todos los objetivos de la supervisión de seguros*".

De acuerdo a la normativa legal transcrita precedentemente, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 27 del 03/11/16 se solicitó informar a esta Auditoría si la SIS realizó fiscalización en la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines (Caja Bancaria) en los últimos dos años (2015-2016) y, en caso afirmativo, informar si se formularon recomendaciones y el grado de cumplimiento de las mismas.

En respuesta, en el Memorándum SS.SG N° 50 del 14/11/16, el Superintendente de Seguros respondió:

"... considero importante hacer las siguientes observaciones":

1. *El Artículo N° 53 de la Ley 2856/2006 es la que dispone la facultad de la Superintendencia de Seguros para fiscalizar a la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines (Caja Bancaria).*
2. *La manera en que se establece dicha facultad de la Superintendencia de Seguros, en la mencionada Ley, contiene muchas deficiencias que limitan enormemente la labor asignada. En apretada síntesis, estas deficiencias son las siguientes: El subrayado es de la CGR.*
  - *El Artículo 53 también otorga la facultad de fiscalización a la Superintendencia de Bancos en aparente igualdad de condiciones, no estableciéndose cómo se hará la división del trabajo entre dichos organismos de supervisión. Ante la ausencia de disposiciones más precisas, se supone que cada uno debe realizar su tarea de acuerdo a lo que dispone su propia carta orgánica.*
  - *Al poner a todos estos organismos a hacer la misma cosa, no se puede dar la complementariedad estratégica que debería existir normalmente, haciendo al proceso muy ineficiente y colocando riesgos no mitigables sobre la espalda de los supervisores.*
  - *La Ley no otorga ninguna facultad de regulación ni sancionatoria a ninguna de las Superintendencias, lo cual mutila severamente facultades que cualquier ente supervisor dispone para ejecutar su tarea eficazmente y hacer cumplir la ley y los reglamentos.*
  - *Al ser ésta Superintendencia una que fue creada para supervisar y regular a entidades de seguros, es necesario generar todo un nuevo marco legal de regulación para poder ejercer su rol adecuadamente y no simplemente otorgar la facultad.*
3. *Es una condición fundamental de buena supervisión el que las responsabilidades estén explícitamente establecidas en la Ley. Al respecto, el Principio Básico de*

Seguros N° 1 de la *International Association of Insurance Supervisors* (PBS N° 1 de la IAIS) expresa:

- 1.1.1. La autoridad o autoridades responsables de la supervisión de seguros debe estar claramente definida en la legislación principal. Cuando existen múltiples autoridades responsables de la supervisión de seguros (por ej., autoridades independientes para la supervisión prudencial y de conducta de mercado, para la supervisión continua y de autorizaciones), resulta importante que el marco institucional y las responsabilidades de las respectivas autoridades estén claramente estipulados en la legislación, para mayor claridad, y para garantizar que se cumplan todos los objetivos de la supervisión de seguros.
  
4. Estas deficiencias obligaron a las dos Superintendencias mencionadas en el Artículo 53°, a firmar un acuerdo sobre cómo se dividirían las tareas correspondientes de fiscalización, luego de la promulgación de la Ley 2856/2006. Este acuerdo establece que la Superintendencia de Seguros se encargaría de "...el control y la fiscalización del equilibrio actuarial de los fondos previsionales, así como de la gestión administrativa que implique la necesidad de aplicar técnicas probabilísticas y/o actuariales en la prestación de servicios a sus afiliados...Igualmente evaluará la adecuación de las inversiones como respaldo a los pasivos actuariales." Se adjunta copia del Acuerdo. El subrayado es de la CGR.
  
5. La última fiscalización se realizó en agosto de 2015, con el objeto de recabar información adicional que pudiera complementar al Informe Actuarial "Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines: Informe con Análisis Reglamentario y Estadística de la Población Activa", elaborado por Consultores y Contadores de Empresas (CYCE) de junio de 2013. El subrayado es de la CGR.
  
6. En síntesis, el mencionado Informe Actuarial expresa que:
  - Las proyecciones financieras de ingresos y gastos arroja un déficit de 7,6 billones, equivalente al 7% del producto interno bruto del Paraguay del año 2012.
  - Se estima que el Patrimonio de la Caja se hace negativo en el año 2031.
  - La situación deficitaria implica que los recursos serán en el mediano plazo insuficientes para el pago de los beneficios.
  
7. Como resultado de lo anterior se emitieron varias notas, con los siguientes contenidos:
  - SS.SG N° 284/15 del 7/08/2015, dirigida a la Caja Bancaria sobre tareas de inspección.
  - SS.SG N° 332/15 del 10/09/2015, dirigida a la Caja Bancaria sobre proyecciones financieras de la Caja.
  - SS.SG N° 338/15 del 14/09/2015, dirigida a la Contraloría General de la República, remitiendo copia de la Nota SS.SG N° 332/15.
  - Nota conjunta SB.SG N° 1611/15 (Superintendencia de Bancos) SS.SG N° 337/15 (Superintendencia de Seguros) de 15/09/2015, al Presidente de la Honorable Cámara de Senadores, con respecto al proyecto de Ley "Que amplía, modifica y deroga parcialmente artículos de la Ley N° 4773/2012, que modifica la Ley N° 2856/06 de la

Misión: "Organismo Constitucional de Control Gubernamental que fiscaliza y protege el Patrimonio Público, en beneficio de la sociedad".

*Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines...”, mencionando los resultados de la proyecciones actuariales.*

La nota a la Caja Bancaria no tuvo respuesta a pesar de la gravedad de la situación que ella expone.

Se acompañan copias de éstas Notas”. El subrayado es de la CGR.

De acuerdo a esta respuesta y considerando el resultado de la inspección, que es bastante delicado, y la no presentación de un Plan de Acción por la CJPEBA, esta Auditoría solicitó a la CJPEBA en la Nota CGR N° 288 del 27/12/16, reiterada en la Nota CGR N° 699 del 17/02/17, informar si la Superintendencia de Seguros realizó fiscalización a la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines en los últimos dos años (2015-2016) y, en caso afirmativo, informar el Plan de Acción propuesto para las recomendaciones formuladas y el grado de cumplimiento, si lo hubiere.

En respuesta, en la Nota de fecha 28/02/17, el Presidente de la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Bancos y Afines, Lic. José Antonio Caballero Bobadilla, informó:

*“... que con la evaluación actuarial remitida por la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados Bancarios y Afines, esta entidad de control por Nota SS.SG N° 0332/15 en fecha 10 de Diciembre de 2015, en nota dirigida a la anterior Administración del Abogado Ángel Ramón Chamorro, Presidente. Emitieron un informe en el cual se realizaron una serie de apreciaciones y recomendaciones a fin de ser implementadas por la Caja de Jubilados.*

*La Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados Bancarios y Afines y con el propósito de actualizar las Proyecciones Financieras, realizo un nuevo cálculo actuarial con la adecuación de los actuales valores suministrados por la Administración para realizar una proyección donde se muestra los impactos de las nuevas medidas como la puesta en vigencia de la Ley 5762 aprobada recientemente en el Congreso y promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 29 de Noviembre del año 2016. Demostrando un equilibrio financiero que permitiría hacer frente a los compromisos futuros.* El subrayado es de la CGR.

*La Caja de Jubilaciones actualmente registra un promedio mensual de Aportes equivalentes a la suma de Gs.32.000.000.000 (Guaraníes, treinta y dos mil millones), lo que representó al cierre del Ejercicio 2016 una totalidad de Gs. 386.000.000.000 (Guaraníes, Trescientos ochenta y seis mil millones) siendo la cantidad de aportante Activos 12.600 y 2.664 Jubilados y Pensionados con una relación de Activos/Jubilados y Pensionados 4.7.*

*El Activo general de la Caja Bancaria ha experimentado una mejor aplicación de sus recursos, lo cual se tradujo un crecimiento del 17 % con relación al ejercicio anterior.*

*Las aplicaciones en el mercado Financiero han experimentado una variación positiva en su rentabilidad con relación al ejercicio 2015, esto significó para la Administración un incremento en los intereses ganados sobre préstamos de Gs. 9.287.665.810 (Guaraníes, Nueve mil doscientos ochenta y siete millones, seiscientos sesenta y cinco mil ochocientos diez), así mismo, un aumento en los intereses ganados sobre colocaciones en la modalidad de CDA de aproximadamente a Gs, 6.440.677.068 (Guaraníes, Seis mil cuatrocientos cuarenta millones, seiscientos setenta y siete mil, sesenta y ocho) comparados con el ejercicio anterior.*

*A nivel Administrativo se han racionalizado los gastos, obteniendo una reducción en relación al 2015 de Gs 4.456.419.239 (Guaraníes, Cuatro mil cuatrocientos cincuenta y seis millones cuatrocientos diecinueve mil doscientos treinta y nueve). En este sentido, los Ingresos Totales aumentaron en un 4 % y los Gastos Totales experimentaron una reducción del 3 % en atención al año pasado.*

*Se ha formalizado en este año la creación de un Departamento Actuarial con la Supervisión y control de un experto en el tema a fin de tener un escenario permanente actualizado sobre las proyecciones actuariales a fin de advertir sobre posibles escenarios irreales o improbables.*

*Nuestra gestión financiera es totalmente transparente a modo que todos los afiliados y hacedores de políticas económicas puedan ver con calidad la situación financiera actuarial de la Entidad".*

De acuerdo a la respuesta y a los documentos proveídos por la CJPEBA, se visualizó que CJPEBA realizó un nuevo cálculo actuarial al 30 de junio de 2015 con la adecuación de los actuales valores en el que se muestra el impacto de las nuevas medidas de la puesta en vigencia con la Ley N° 5762 de fecha 29 de Noviembre del año 2016 –recientemente aprobada en el Congreso y promulgada por el Poder Ejecutivo– sin embargo, no informó que la CJPEBA hubiera presentado a la Superintendencia de Seguros el nuevo Informe actuarial realizado o que hubiera presentado algún Plan de Acción respecto a las recomendaciones formulada por la SIS en su Informe de Inspección.

La Superintendencia de Seguros remitió el resultado del análisis de la última evaluación actuarial a la Honorable Cámara de Senadores del Congreso Nacional con las notas SB.SG N° 01611 y SS.SG. N° 337 del 15/09/15 y a la Contraloría General de la República con la Nota SS.SG N° 0338 del 14/09/15 que informó tal resultado y adjuntó copia de la Nota SS.SG N° 0332/15 que fuera remitida a la CJPEBA.

Por lo expuesto precedentemente y de acuerdo al Informe de la SIS, las proyecciones financieras de ingresos y gastos de la CJPEBA arrojaron un déficit de 7,6 billones, equivalentes al 7 % del producto interno bruto del Paraguay del año 2012, y se estima que el Patrimonio de la Caja se hará negativo en el año 2031 y que en tal situación deficitaria, en el mediano plazo, los recursos serán insuficientes para el pago de los beneficios. La SIS realizó su Informe con base al Informe Actuarial de la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados Bancarios y Afines titulado "*Informe con Análisis Reglamentario y Estadística de la Población Activa y Pasiva*" realizado por la firma Consultores y Contadores de Empresas CYCE a junio de 2013, sin embargo, el nuevo cálculo actuarial informado por la CJPEBA realizado por la empresa Gestión Empresarial y FMA fue al 30 de junio de 2015 que, según el Presidente de la Caja, la proyección muestra el impacto de las nuevas medidas adoptadas y demuestra un equilibrio financiero que permitiría hacer frente a los compromisos futuros, pero no informó que hayan presentados un Plan de acción a las Recomendaciones formulada por la SIS en su Informe o que hayan puesto a conocimiento de la SIS el resultado del nuevo cálculo actuarial.

Asimismo, considerando que el Manual de Organización y Funciones del Superintendente de Seguros dispone "*Informar al Directorio del Banco Central del Paraguay, en el más breve plazo sobre cualquier irregularidades observada y de las medidas adoptadas para subsanarlas*" en el Memorandum CGR/AG/SIS N° 107 del 18/05/17, se solicitó informar si la SIS remitió al Directorio del Banco Central del Paraguay sobre las irregularidades



detectadas como resultado de la Inspección realizada a la CJPEBA y de las medidas adoptadas para subsanar las irregularidades señaladas..En caso afirmativo, remitir copia autenticada de dicho informe.

En respuesta en el Memorando SS.SG N° 43 del 23/05/17, el Superintendente de Seguros respondió lo siguiente: "El caso Caja de Jubilaciones y pensiones de Empleados de Bancos y Afines:

- i. *El Artículo 53° de La Ley 2856/2006 otorga a la Superintendencia de Seguros, así como a la Superintendencia de Banco y a la Contraloría General de la República, la facultad para fiscalizar a esta Caja. Dado que la ley no establece como se hará la división del trabajo entre la Superintendencia de Seguros y la de Bancos, que son dos entidades diferentes, se ha recurrido a actuar cada una dentro del ámbito de su experticia, lo cual se concretó a través de un Acuerdo sobre cómo se dividirán las tareas correspondientes de fiscalización, luego de la promulgación de la Ley 2856/2006. Este acuerdo establece que la Superintendencia de Seguros se encargaría de "...el control y la fiscalización del equilibrio actuarial de los fondos previsionales, así como de la gestión administrativa que implique la necesidad de aplicar técnicas probabilidades y/o actuariales en la prestación de servicios a sus afiliados... Igualmente evaluará la adecuación de las inversiones como respaldo a los pasivos actuariales". La CGR ya tiene copia de dicho Acuerdo.*
- ii. *En seguimiento de dicho acuerdo, la última fiscalización se realizó en agosto de 2015, con el objeto de recabar información adicional que pudiera complementar al Informe Actuarial "Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines: Informe con Análisis Reglamentario y Estadística de la Población Activa", elaborado por Consultores y Contadores de Empresas (CYCE) de junio de 2013. Como fruto de dicha fiscalización se cursaron las siguientes notas, como medidas tendientes a que la CJPEBA tome conocimiento de los hallazgos para su posterior subsanación:  
SS.SG N° 284/15 del 7/08/2015, dirigida a la Caja Bancaria sobre tareas de inspección.  
SS.SG N° 332/15 del 10/09/2015, dirigida a la Caja Bancaria sobre proyecciones financieras de la Caja.  
Nota SS.SG N° 338/15 del 14/09/2015, a la Contraloría General de la República, remitiendo copia de la Nota SS.SG N° 332/15, a fin de poner sobre conocimiento al organismo de control estatal.  
Nota conjunta SB.SG N° 1611/15 (Superintendencia de Bancos) SS.SG N° 337/15 (Superintendencia de Seguros) de 15/09/2015, al Presidente de la Honorable Cámara de Senadores, con respecto al proyecto de Ley "Que amplía, modifica y deroga parcialmente artículos de la Ley N° 4773/2012, que modifica la Ley N° 2856/06 de la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines..." mencionando los resultados de la proyecciones actuariales.*
- iii. *Se ha informado a los Miembros Titulares del Directorio del Banco Central del Paraguay, Ernesto Velázquez y Carlos Carballo en reunión mantenida en fecha 14 de Setiembre de 2015 (Ver correos electrónicos de fecha 15 y 16 de Setiembre de 201, cuyas copias se adjuntan).*
- iv. *Se debe destacar con énfasis, en el marco de la consulta puntual realizada, que la naturaleza de los hallazgos, en el ámbito de su fiscalización, no se pueden calificar de "irregularidades", sino de situaciones que pueden resultar peligrosa a futuro y a largo plazo (enfoque actuarial), y que justifican recomendaciones que podrían conducir a un saludable balance actuarial, que no se pueden resolver sino a través de cambios de Ley.*

La respuesta proveída por la SIS adjuntó copia del correo de fecha 15/09/15 en la que el Superintendente de Seguros pone a conocimiento de los Directores del BCP, Señor Ernesto Velázquez y Carlos Carvalho Spaldin varios temas entre la que señala la remisión Notas a la CJPEBA sobre el resultado de la inspección que señala "...Recientemente se ha enviado a la Caja Bancaria una nota donde se insta a tomar medidas para afrontar el abultado déficit actuarial que enfrenta y a transparentar su verdadera situación financiera; si se niega a incluir en su balance su pasivo actuarial, daría lugar a un sumario".

Si bien se vio el correo remitido a miembros del Directorio, sólo se remitió a dos de los cinco miembros y en forma muy escueta y no hace mención de las medidas adoptadas, tampoco se visualizó que miembros del Directorio se hayan expedido al respecto.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

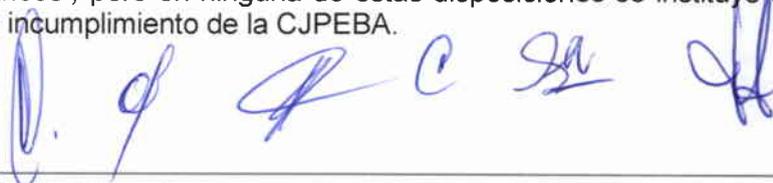
*"Cabe resaltar nuevamente (ver respuesta al Memo CGR/AG/SIS N° 27/16) que la Ley 2856/2006 no otorga a la SIS facultades ni de regulación ni sancionatoria alguna, afectando así severamente la efectividad de la labor de supervisión. Sólo resta agregar que dada las dificultades que hoy exhibe el sistema público de pensiones – incluida la llamada Caja Bancaria – entre las que se suman la inexistencia de un supervisor/regulador especializado y con amplias facultades para ejercer su rol, el Poder Ejecutivo decidió enviar un proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Jubilaciones y Pensiones, por Nota N° 543 del 4 de Abril de 2017, dirigida al Presidente de la Honorable Cámara de Diputados. En dicha Nota el Titular del Poder Ejecutivo expresa "...Entre las debilidades más acuciantes del sistema de Jubilaciones y pensiones en el Paraguay se encuentra la carencia de una entidad especializada de regulación y supervisión que establezca normas estándares que regulen las inversiones de los fondos previsionales".*

El análisis del presente descargo, que no es diferente a lo que ya informó la Entidad auditada durante el trabajo de campo, en el que solamente justifica exponiendo que el Poder Ejecutivo decidió enviar al Presidente de la Honorable Cámara de Diputados un proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Jubilaciones y Pensiones. Por tanto, la respuesta confirma la observación formulada.

## Conclusión

La SIS realizó inspección a la CJPEBA y su resultado fue puesto a conocimiento de esa Institución, la que no presentó Plan de Acción alguno respecto a las recomendaciones formulada por el SIS.

El artículo N° 53 de la Ley N° 2856 del 03/01/06 "Que Sustituye las Leyes Nos. 73/91 y 1.802/01 "De la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados Bancarios del Paraguay", dispone que "La Caja será fiscalizada por la Superintendencia de Bancos, por la Superintendencia de Seguros...", sin embargo, en la Ley de Seguros no está contemplada la realización de ese control y solo el Manual de Organización y Funciones de la SIS establece: "Fiscalizar a la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines conforme al Acuerdo suscrito entre la Superintendencia de Seguros y la Superintendencia de Bancos", pero en ninguna de estas disposiciones se instituye un poder sancionatorio en caso de incumplimiento de la CJPEBA.




Asimismo, se observó la falta de reglamento que establezca la obligatoriedad y los plazos para la presentación de descargo sobre los informes elaborados por la SIS o el pedido de prórroga de presentación de la entidad fiscalizada.

### Recomendación

1. La Superintendencia de Seguros deberá impulsar las gestiones tendientes a la modificación de la Ley de Seguros de manera a incorporar la fiscalización de la CJPEBA y, además, ver la posibilidad de incluir en las modificaciones facultades regulatorias y sancionatorias respecto al incumplimiento a las recomendaciones formuladas por la SIS como resultado de su inspección realizada.
2. Reglamentar los plazos y pedidos de prórroga para la presentación de descargo por parte de las entidades fiscalizadas sobre los informes elaborados por la SIS

### c.2) Royal Seguros S.A. Compañía de Seguros.

En la verificación a las inspecciones realizadas por la SIS del Balance General, Estado de Resultado, Margen de Solvencia y Análisis de Riesgo de las Compañías de Seguros, se visualizó el informe de inspección realizada a la Compañía de Seguros Royal Seguros S.A, en cumplimiento a la Orden de Trabajo SIS.CF.OT N° 06/15 y la Nota SS.SG N° 188 del 09/06/15 que señala: "..., han sido designados para efectuar tareas de inspección in situ a su empresa, a partir del día miércoles 10 de junio de 2015 en virtud de la Resolución SS.SG N° 036/15...". Como resultado de la inspección se observó el Informe realizado por la Intendencia del Control Financiero de la División de Supervisión In Situ, según el cual la Compañía de Seguros Royal Seguros S.A presentó Márgenes de Solvencia con coeficientes distorsionados, que según las disposiciones legales dictadas por la Superintendencia de Seguros es motivo suficiente para suspender a Royal Seguros S.A a emitir póliza de Seguros.

El Informe de la Intendencia del Control Financiero de la División de Supervisión In Situ SS.ICF.DSIS N° 25 del 02/09/16, expuso los hallazgos observados en los Informes SS.ICF.DSIS N° 004/15 y 004/16, que se transcriben parcialmente:

#### c.2.1 Créditos Administrativos.

##### CREDITOS ADMINISTRATIVOS

*"...Situación: A fines del año 2012, al comenzar las operaciones de seguros de esa Compañía, realizaron construcciones edilicias como mejoras en la propiedad alquilada, como casa matriz sede de la compañía, propiedad de la Señora Graciela Karina Celia de López Moreira, actual Directora de la aseguradora, por un monto de G. 1.323.718.215 y mensualmente procedían a descontar de este monto los cánones de alquiler, según lo pactado en el contrato de alquiler.*

*Este saldo se encontraba correctamente activado en la Cuenta Mejoras en Propiedad de Terceros (gastos administrativos por la incorporación de mejoras en propiedad de terceros para el desempeño adecuado de las actividades de la compañía), posteriormente transfieren el saldo de esta cuenta a la Cuenta Créditos Administrativos, subcuenta Otras Cuentas Operativas por Cobrar (Son derechos administrativos originados en la entrega de recursos a funcionarios o a terceros por anticipos, venta de bienes muebles e inmuebles u*

otros conceptos no relacionados con los créditos denominados técnicos), cuenta que según la denominación del Plan y Manual de Cuentas no corresponde al concepto de los gastos realizados. El saldo corresponde a gastos por mejoras en la construcción del local, sede de la Compañía (casa Matriz), situado en la calle Dr. Morra e/Sucre N° 595 de la ciudad de Asunción.

Al 30.06.2015 su Compañía ha vuelto a transferir de la Cuenta Otras Cuentas Operativas por Cobrar a la Cuenta Alquileres pagados por adelantado, por el saldo de G.778.718.215. Respaldao esta operación la factura N° 000099/100 de fecha 30-06-2015 de la señora Graciela Karina Celia de López Moreira, propietaria de la casa.

Estas operativas se contraponen a lo expresado en la Resolución SS.SG N° 240/04 Manual y Plan de Cuentas, y la Resolución SS.SG N° 239/09 Margen de Solvencia. Los saldos de la Cuenta Mejoras en propiedad de Terceros, conforme lo establece la Resolución SS.SG N° 239/07 Margen de Solvencia, debieron ser expuestos en la cuenta Mejoras en Propiedad de Terceros y descontados en el Formulario N° 1; 1.1 del Patrimonio Propio No Comprometido o Patrimonio Técnico. Los Márgenes de Solvencia afectados por esta situación fueron en los siguientes periodos: 31.03.2013, 30.06.2013, 30.09.2013, 31.12.2013; 31.03.2014, 30.06.2014, 30.09.2014, 31.12.2014; 31.03.15. El subrayado es de la CGR.

En la Nota SS. SG N° 513/15 de fecha 14/12/15, se notifica a la Compañía que han sido derivados estos puntos a la Unidad Jurídica de la SIS".

Al respecto, se transcribe el descargo parcialmente presentado por la Compañía en fecha 15/02/16:

"...Que el Monto total en concepto de restauración de la casa matriz de la compañía fue de Gs. 1.323.718.215, que fue registrada bajo la cuenta 1.04.01.05.09.0007 Gastos a Recuperar de Terceros-Inversiones Edilicia, luego transfirieron a la cuenta Otras Cuentas Operativas a Cobrar por la cláusula del contrato de locación entre la Sra. Graciela Karina Celia de López Moreira y Royal Seguros S.A., formalizada el 30 de junio de 2015 y el saldo actualizado a junio del 2015 era de Gs.778.718.215".

Con respecto a este punto, la Intendencia del Control Financiero de la División de Supervisión In Situ en su Informe SS.ICF.DSIS N° 004 de fecha 26/04/16, expresó: "Esta nota fue recibida por la Compañía de Seguros en fecha 15 de diciembre de 2015, y el plazo determinado por la SIS para la respuesta de esta nota fue 10 días hábiles vencido el día 05 de enero de 2016, sin embargo la compañía excediéndose ampliamente en el plazo, responde un mes y 10 días después. El subrayado es de la CGR.

...Nos ratificamos en lo expresado en el Informe SS.ICF.DSIS N° 004/15 (punto I Créditos Administrativos; 1.Movimientos de Cuentas del Activo – Mejoras en Propiedad de Terceros a Otras Cuentas operativas por Cobrar).

Es importante nuevamente resaltar que la exposición al Margen de Solvencia que esta compañía debió haber reflejado, conforme a la Resolución SS.SG N° 240/04 y a la Resolución N° 239/07, se expone en los Márgenes de Solvencia, que a continuación se exponen, con los siguientes coeficientes, en los meses de marzo 2013, conforme a los ajustes de la SIS Coeficiente resultante 0.43. Margen de Solvencia a junio 2013, conforme a los ajustes de la SIS Coeficiente resultante 0.68. En estos meses correspondía la

suspensión de emisión de pólizas a esta Compañía por coeficiente inferior a 0,70. Margen de Solvencia a junio 2014, conforme a los ajustes de la SIS Coeficiente resultante 1,56...

Corresponde derivar este punto a la Dependencia Jurídica del Sector de Entidades de Seguros de la SIS, para su Dictamen por la transgresión a las Resoluciones SS.SG. N° 240/2004 y 239/2007". El subrayado es de la CGR.

De acuerdo al informe presentado por la División de Supervisión In Situ a la Intendencia de Control Financiero se observó que Royal S.A de Seguros expuso incorrectamente los saldos de la cuenta Mejoras en Propiedad de Terceros a la cuenta "**Otras Cuentas Operativas por Cobrar**", incumpliendo disposiciones legales vigentes para el efecto y en consecuencia se presentó informaciones incorrectas al "ANEXO A LA RESOLUCIÓN SS.SG.N° 239/07 PATRIMONIO MÍNIMO EXIGIBLE, MARGEN DE SOLVENCIA Y FONDO DE GARANTIA" del Formulario N° 1; 1.1 Patrimonio Propio No Comprometido o Patrimonio Técnico, Art 8° y la Resoluciones SS.SG. N° 240/2004 "POR LA QUE SE APRUEBA EL PLAN Y MANUAL DE CUENTAS PARA COMPAÑÍAS DE SEGUROS Y REASEGUROS", de haber aplicado correctamente lo que dicta las resoluciones citadas precedentemente, al corte 31/03/13 y al 30/06/13 su coeficiente resultante como consecuencia de descontar los gastos realizados como mejoras en propiedad de terceros debió ser 0,68, es decir un coeficiente inferior a 0.70 exigido del Margen de Solvencia por lo tanto, en ese periodo ROYAL S.A. DE SEGUROS según disposiciones exigidas debió ser suspendida por la SIS para emitir pólizas.

Royal S.A. de Seguros presentó su descargo al Informe de la SIS después de 1 mes y 10 días, y el plazo establecido por la SIS fue de 10 días hábiles contados desde el día de la recepción del informe, y según lo señalado por el Intendente de Control Financiero, la Entidades: "Tienen un plazo de 15 días hábiles para dar respuesta a sus observaciones, es decir presentar sus acciones de mejoras. Puede haber cuestiones que sobre el proceso se fueron aclarando y regularizando. Por lo general las compañías se preocupan en adecuarse en el tiempo y para algunos puntos solicitan plazo.

Por nota se solicita la consideración del plazo o prórroga para algunos puntos, generalmente es menor a 15 días, pero no se encuentra reglamentado el plazo y prórroga en alguna normativa".

Es decir la Superintendencia de Seguros no tiene reglamentado y aprobado por alguna disposición legal el plazo y prórroga de presentación del descargo a las observaciones formuladas en sus informes como resultado de la Inspección realizada, dejando al arbitrio de las propias compañías de Seguros y la posibilidad de presentación tardía de sus descargos por parte de las entidades fiscalizadas.

### c.2.2 Excesos de Retención

Asimismo, el Informe de la Intendencia del Control Financiero de la División de Supervisión In Situ SS.ICF.DSIS N° 004 de fecha 07/09/15, señalaba cuanto sigue:

"REASEGUROS

...Situación: En esta área se han verificado Excesos de Retención en contravención a la Resolución SS.SG. N° 102/09; Resolución SS.SG N° 239/07 y a la Ley 827/96 "De Seguros", en el siguiente caso:

Misión: "Organismo Constitucional de Control Gubernamental que fiscaliza y protege el Patrimonio Público en beneficio de la sociedad"

- *Caso CONSORCIO TOCSA-ECOMIPA de los análisis realizados en lo que respecta al cumplimiento de la Resolución SS.SG N° 102/09, y su implicancia en la Resolución SS.SG N° 239/07 de Margen de Solvencia, en el marco de la Ley 827/96 "De Seguros", se ha observado situaciones de Exceso de Retención por \$ 3.636.717.786 (11.54%) en el caso del asegurado CONSORCIO TOCSA-ECOMIPA, en los trimestres de marzo/2015 y junio/2015".*

Al respecto, la Resolución SS.SG N° 102 "RÉGIMEN DE RETENCIÓN DE RIESGOS" del 11/08/09, establece

"1º) Aprobar el siguiente Régimen de Retención de Riesgos para empresas aseguradoras:

- A. *La retención máxima para cada aseguradora estará limitada por los siguientes parámetros:*

*El capital asegurado retenido para riesgos independientes o para riesgos correlacionados que hacen cúmulo, sea que hayan sido emitidos en un instrumento de cobertura o a través de varios, no podrá ser superior al porcentaje del Patrimonio Contable observado al cierre del último Ejercicio Financiero, que se indica a continuación:*

*10 % para los Planes de Seguros inscritos en la Sección Incendio, conforme a los planes registrados en la Superintendencia de Seguros. Los planes denominados "Todo Riesgo Operativo" se considerarán incorporados a los Seguros de Incendio para los fines de esta resolución.*

*5% para los Planes de Seguros inscritos en las demás secciones..."*

*En la Nota SS.SG N° 513/15 de fecha 14/12/15, se notifica a la Compañía que este caso será derivado al Departamento Jurídico del Sector Seguros y se le manifiesta que deberán arribar a esta Autoridad de Control, la Nota de Cobertura, ya que en fecha 05 de agosto del corriente, ... fue aceptada la colocación del excedente de retención del mencionado riesgo por los 11,54 % faltantes, caso contrario la permanencia del exceso de retención sigue en vigor".*

El descargo presentado por Royal S.A de Seguros en fecha 15/02/16, expuso cuanto sigue:

*"En respuesta a la observación realizada se adjunta a la presente, la Nota de Cobertura por cesión en facultativo del 11,54% colocado con el reasegurador IRONSHORE EUROPE LIMITED, gestión de obtención de reaseguro iniciada en el mes de emisión de dicha póliza. Esta operación estuvo sujeta a la contratación de un nuevo contrato de reaseguro en Exceso de Perdida para la sección de Caución para incluir en la misma una proporción del exceso de retención".*

Con respecto al descargo de la compañía, la Intendencia del Control Financiero, División de Supervisión In Situ en el Informe SS.ICF.DSIS N° 004 del 26/04/16 informó:

*"...En conclusión esta compañía tiene el soporte del reasegurador Iron Shore Europe Limited (código en la SIS N°460), concretada en agosto 2015, (5 meses después) de la vigencia de la póliza (24.03.2015 al 24.09.2022). Se adjuntan los márgenes de solvencia de los meses de marzo 2015 y junio 2015, con los ajustes de la SIS por los excesos de retención en esos periodos la administración de esta Compañía puso en riesgo la*

Misión: "Organismo Constitucional de Control Gubernamental, que fiscaliza y protege el Patrimonio Público, en beneficio de la sociedad"

permanencia en el mercado de la misma, al no colocar en reaseguro sumas muy superiores al patrimonio de la compañía, que en el caso, de haber ocurrido en ese lapso de los 5 meses un siniestro, la compañía no contaba con reaseguro y capital suficiente. Se puede observar en el anexo 2 del Informe SS.ICF.DSIS N° 4/14, que el coeficiente del Margen de Solvencia a Marzo 2015, considerando el exceso de retención, según ajuste de la SIS fue de -0.73; y el Coeficiente del Margen de Solvencia a Junio 2015, considerando el exceso de retención, según ajustes de la SIS fue de -0,25. En ambos meses la Compañía quedaba suspendida de emitir pólizas, por el Coeficiente inferior a 0,70". El subrayado corresponde a la CGR.

Por lo manifestado más arriba y teniendo en cuenta la Res.SS.SG N° 102/09 Régimen de Retención de Riesgos, y la Resolución SS.SG N° 239/07, somos del parecer de solicitar el traslado al Departamento Jurídico del Sector de Entidades de Seguro de la SIS".

Según el Informe SS.ICF.DSIS N° 004 del 26/04/16 de la Inspección realizado por la Intendencia del Control Financiero- División de Supervisión In Situ a la compañía Royal S.A. de Seguros transcrito más arriba, Royal S.A. realizó excesos de retención de la Póliza en los periodos señalados en el informe y la administración de Royal al no colocar en reaseguros sumas superiores al patrimonio de la compañía, que en caso, de haber ocurrido un siniestro en ese lapso estaba en riesgo la permanencia de Royal S.A. en el mercado.

Este hecho generó el incumplimiento de lo establecido en el artículo 1° de la Resolución SS.SG N° 102/09 del 11/08/09 "RÉGIMEN DE RETENCIÓN DE RIESGOS", el cálculo del exceso de retención de la póliza se expone a continuación:

Patrimonio Contable al 30/06/14 ¢ (1)	Según la Resolución SS.SG N° 102/09 Art.1° Sección Caución 5% en ¢ (2)	(*)Capital de la Póliza (18/02/15 al 18/02/17) ¢. (3)	Contrato Facultativo 88,56 % del 100 % 4 = (3*88,56%)	(**) Exceso de Retención en ¢ (3-4)
6.541.533.009	327.076.650	31.789.491.140	28.152.773.354	3.636.717.786

(\*)Corresponde a la Póliza 1506-17-4, con fecha de emisión 25/03/2015, con Vigencia desde 18/02/2015 al 18-02-17, según informe.

(\*\*) Suma no reasegurada.

Asimismo, a consecuencia del exceso de retención de la Póliza citado en el párrafo anterior, se observó en el "ANEXO INFORME SS.ICF.DSIS N° 004 del 07/09/15 – RESULTADO DE INSPECCION ROYAL SEGUROS S.A COMPAÑÍA DE SEGUROS", que la misma arrojó indicadores de margen de solvencia incorrectos, tal como se detalla en los cuadros:

Según lo informado por Royal S.A. de Seguros			
Margen de Solvencia		Ítem "La porción "excedente" de los capitales asegurados retenidos sobre los límites determinados en el Régimen de Retención de Riesgos (reporte extracontable)" de ¢	
Marzo 2015	Junio 2015	Marzo 2015	Junio 2015
1,13	1,07	0	0

Según el ajuste de la SIS			
Margen de Solvencia		ítem "La porción "excedente" de los capitales asegurados retenidos sobre los límites determinados en el Régimen de Retención de Riesgos (reporte extracontable)" de \$	
		Marzo 2015	Junio 2015
Marzo 2015	Junio 2015	Marzo 2015	Junio 2015
-0,73	-0,25	3.409.641.136	3.409.641.136

De acuerdo a los márgenes expuestos en el cuadro de arriba, la Compañía debió ser suspendida por la Superintendencia de Seguros para emitir pólizas, considerando el Coeficiente inferior a 0,70 conforme a lo establecido en la Resolución SS.SG N° 239/07 "PATRIMONIO MÍNIMO EXIGIBLE, MARGEN DE SOLVENCIA Y FONDO DE GARANTIA".

Teniendo en cuenta el incumplimiento por parte de la compañía Royal S.A. de Seguros de la Resolución SS.SG N° 102/09 del 11/08/09 "RÉGIMEN DE RETENCIÓN DE RIESGOS" y la Resolución SS.SG N° 239/07 "PATRIMONIO MÍNIMO EXIGIBLE, MARGEN DE SOLVENCIA Y FONDO DE GARANTIA", según el Informe de la Intendencia del Control Financiero de la División de Supervisión In Situ SS.ICF.DSIS N° 004 de fecha 07/09/15 el mismo fue remitido a la Unidad Jurídica de Seguros para su Dictamen respectivo, esta auditoría en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 105 del 10/04/17, solicitó informar:

1. La fecha de remisión a la Unidad Jurídica el Informe SS.ICF N° 04 del 07/09/15 y el Informe SS.ICF.DSIS N° 25 del 02/09/16, de Royal Seguros S.A Compañía de Seguros, que fue remitida para su Dictamen.
2. Situación actual de lo señalado en el punto 1, en caso que la Unidad Jurídica haya emitido informe proveer copias y medidas adoptadas al respecto. Si no expidió aun la Asesoría Jurídica especificar el plazo que dicha Unidad tiene para emitir su Dictamen.

En respuesta en el Memorando SS.SG N° 35 del 21/04/17, el Superintendente de Seguros Interino, Lic. Derlis Penayo Ramírez respondió: "En relación al punto 1 se adjunta el Memorando S.ICF.DSIS N° 20 de fecha 20/04/17, que expresa: "... Se observa que el informe SS.ICF. N° 04 del 07/09/15 de Royal Seguros S.A. fue recepcionado en fecha 24/06/16 por el Departamento Jurídico del Sector de Entidades de Seguros, por otra parte, el informe SS.ICF.DSIS N° 25 del 02/09/16 de Royal Seguros S.A. se visualiza la recepción en el área legal en fecha 15/09/16".

En relación al punto 2 "...Por providencia SIS del 10/06/2016 se remitieron al Departamento Jurídico del Sector de Entidades de Seguros los Informes SS.ICF.N° 04 del 07.09.2015 e ICF.DSIS N° 25 del 02/09/16, ambos de la Intendencia de Control Financiero. Estos informes fueron evacuados mediante el Memorando N° 140/16, del 23/06/16, y fue recibido en la ICF el 24/06/16, conforme se corroboraba con la copia del mismo en que consta el sello de recepción.

- ✓ El Informe SS.ICF.DSIS N° 25/2016 del 02/09/16 fue recibido en el Departamento Jurídico del Sector de Entidades de Seguros en fecha 15/09/16, y fue evacuado por Memorando N° 68/2017 del 15/03/17, recibido en la ICF el 16/03/17 conforme se corrobora con la copia del mismo en que consta el sello de recepción.








Misión: "Organismo Constitucional de Control Gubernamental, que fiscaliza y protege el Patrimonio Público, en beneficio de la sociedad"

- ✓ *El Informe SS.ICF.DSIS N°010/2017 del 22/03/17 se encuentra en fase de análisis y elaboración de dictamen, de acuerdo al sistema ISO 9001 se encuentra para ser aprobado en NIVEL 1 (Dirección del Área), seguidamente pasará para su aprobación en el NIVEL 2 (Gerencia del Área), y de ahí al Superintendente de Seguros con la recomendación que corresponda. No existe plazos para las aprobaciones mencionadas".*

En relación a la respuesta del punto 2, el último reporte del resultado de Inspección realizada a Royal S.A. de Seguros por parte del Departamento Jurídico del Sector de Entidades de Seguros a la Intendencia de Control Financiero, en el Memorando GUJ.DJSES N° 68 de fecha 15/03/17 expone "Los recaudos mínimos para informar supuestos de infracción. Este pedido obedece a la necesidad de contar con elementos suficientes, relevantes e imprescindibles para la imputación de infracciones a la supervisada...", pero a la fecha del presente informe se encuentra pendiente el Dictamen Jurídico.

Se observa que según el Informe SS.ICF.DSIS N° 04/15, la Inspección a la Compañía Royal S.A. finalizó el 07/09/15, por Nota SS.SG N° 513 de fecha 14/12/15 fue remitida a la entidad supervisada el Informe resultante, cuyo descargo la Compañía presentó en fecha 15/02/16, el análisis de este descargo generó el Informe SS.ICF.DSIS N° 04 de fecha 26/04/16, que fue remitido por el Superintendente de Seguros en fecha 10/06/16 al Departamento Jurídico del Sector de Entidades de Seguros para su Dictamen, este Departamento solicitó en el Memorando GUJDJSES N° 140 de fecha 23/06/16 la emisión por parte de la Intendencia de Control Financiero (ICF) de un informe único con especificaciones puntuales detalladas en el Memorando, posteriormente la ICF emitió el Informe SS.ICF.DSIS N° 25 de fecha 02/09/16, que fue recepcionado nuevamente por el Departamento Jurídico en fecha 15/09/16 y el mismo remitió el Memorando GUJ.DJSES N° 68 del 15/03/17 a la ICF en fecha 16/03/17.

El último reporte recibido por esta Auditoría, el Memorando SS.SG N° 35 del 21/04/17 señala que el Informe se encuentra en fase de análisis y elaboración de Dictamen en el Departamento Jurídico de Entidades de Seguros.

Esta Auditoría señala que transcurrió 1 año, 8 meses de la finalización del Informe SS.ICF.DSIS N° 04 del 07/09/15, sin embargo hasta la fecha del último reporte aún no se emitió un dictamen al respecto, a pesar que la Compañía Royal S.A. de Seguros haya trasgredido disposiciones legales establecidas por la Superintendencia de Seguros.

Nuevamente se señala que la Superintendencia de Seguros no tiene reglamentado y aprobado por alguna disposición legal el plazo para que el Departamento Jurídico del Sector de Entidades de Seguros emita su Dictamen sobre el resultado de los Informes de Inspección realizada a las entidades.

Asimismo en este punto considerando que el Manual de Organización y Funciones del Superintendente de Seguros dispone "Informar al Directorio del Banco Central del Paraguay, en el más breve plazo sobre cualquier irregularidades observada y de las medidas adoptadas para subsanarlas" en el Memorandum CGR/AG/SIS N° 107 del 18/05/17, se solicitó informar si la SIS remitió al Directorio del Banco Central del Paraguay sobre las irregularidades detectadas como resultado de la Inspección realizada a la Aseguradora Royal de Seguros y de las medidas adoptadas para subsanar las irregularidades señaladas. En caso afirmativo, remitir copia autenticada de dicho informe.

En respuesta en el Memorando SS.SG N° 43 del 23/05/17, el Superintendente de Seguros, el Señor Bernardo Navarro Amarilla señaló *"Royal S.A. de Seguros: Durante el ejercicio auditado (2016) la aseguradora Royal S.A. de Seguros no ha tenido sumario administrativos por irregularidades detectadas. En este mes se han iniciado trámites para la instrucción de un procedimiento sumarial, según Resolución N° 97/17 del 04/05/17, basada en la inspección del año pasado. Cabe resaltar que el Directorio del Banco Central es notificado vía el sistema DataScan, cuando emite una Resolución que implica sumario administrativo (se acompaña a este Informe la Impresión de Pantalla de dicha notificación). El sistema permite al Directorio ver la Resolución completa.*

Conforme a lo señalado por el Superintendente en su respuesta proveída fue aprobada en la Resolución del Directorio del BCP N° 97 del 04/05/17, los trámites para un procedimiento sumarial a Royal S.A. de Seguros después de 1 año, 8 meses de la finalización del Informe SS.ICF.DSIS N° 04 del 07/09/15 recién se dictó la Resolución que no fue adjuntada a esta respuesta recibida por tanto no se puede señalar en que término se dictó la Resolución.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"Del exceso de retención: Como bien expone la CGR en este punto, durante la inspección realizada de junio a agosto de 2015, se detectó la existencia de un exceso de retención producto de la operación con el Asegurado TOCSA-ECOMIPA, que afectó a periodos temporales ya transcurridos al tiempo de la inspección y por un monto muy importante para el tamaño de la empresa. Esta situación quedó comunicada oficialmente a la entidad mediante la NOTA SS.SG N° 513/15, conteniendo ésta y otras observaciones. En su descargo la aseguradora respondió que procedió a la cobertura de dicho exceso mediante el reasegurador IRONSHORE EUROPE LIMITED en el mes de agosto de 2015, durante la realización de la inspección, con lo que confirma que el exceso existió y se procedió a su cobertura.*

*La cobertura en fecha posterior buscaba subsanar una situación que ponía en riesgo el patrimonio tanto del asegurado como el de la compañía, en caso de materializarse el riesgo cubierto. A la fecha del informe de SIS y la nota de la aseguradora, no se habían producido el siniestro, por lo que consideramos que están presentes los supuestos para algún tipo de sanción aunque, pero ya no la suspensión de emisión de póliza.*

*Resumiendo, se consideró siempre sometido a dictamen jurídico que la conducta de incumplimiento se materializó pero ya no estaba presente el exceso de retención tal que gatille una suspensión de emisión de póliza.*

*De los procedimientos previos a la apertura de un sumario: A partir de estos elementos se tiene el resultado de inspección practicada a la aseguradora (Informe SS.ICF.DSIS.N° 25/16 f/02.09.16 / Intendencia de Control Financiero – SIS), manifestando hallazgos de supuestos de infracción a normas que rigen el mercado asegurador, que afectaría disposiciones que forman los arts. 1, 56, 61 inc. a), p), 109, 111, 116 de la Ley N° 827/96 de Seguros.*

*La misma regulación obliga a la Superintendencia a comunicar a la supervisada el resultado de las inspecciones practicadas (descargo), puntualizando irregularidades, deficiencias o incorrecciones verificadas, requiriéndolos formalmente a promover la adopción de las medias correctivas para la regularización correspondiente, en los plazos y condiciones que estime convenientes (art.61 inc.s), determinando la posibilidades de aplicación de criterios de oportunidad cuando fuere pertinente, fundado tal extremo.*

*La apertura de un expediente sancionatorio en el marco de la ley de Seguros (art.61 inc.p, 111, 109, 116) habrá de cumplir los Principios de Legalidad y Razonabilidad que rigen el actuar de las autoridades públicas, más aun en tratándose del ejercicio de facultades punitivas.*

*De la relevancia de la carga de la prueba:* Resulta innegable la necesidad de contar con elementos para la imputación de infracciones a la supervisada, es por ello que consideramos importante recordar que todos los hallazgos de incumplimientos (infracción) deben estar respaldados con elementos probatorios suficientes, en cuanto el supervisor tiene la carga de la prueba (art.100 – Ley N° 827/96). La insistencia es obtener las condiciones de suficiencia y oponibilidad de los hallazgos surge de la eventualidad del inicio de un sumario administrativo (expediente administrativo sancionador), donde las pruebas que no reúna tales condiciones pueden ser fácilmente impugnadas o posibilitar la declaración de nulidad de la sanción por insuficiencia probatoria. Así, la autoridad de seguros tiene que seguir todos los pasos necesarios para formarse una opinión fundada sobre los hechos investigados.

*Entonces, en relación a los hechos y conductas reputadas como irregulares por el área técnica a ROYAL SEGUROS S.A., el Departamento Jurídico Sector Entidades de Seguros, solicitó que el informe emitido fuera explicitado, puntualizado y abundado en su dotación probatoria, dada la necesidad de contar con elementos suficientes, relevantes e imprescindibles para la imputación de infracciones a la supervisada (Memorando GUJ.DJSES. Nros.140/16 f/23.06.2016 y 68/2017 f/15.03.2017), a lo cual se sumaron reuniones y entrevistas con los inspectores y los informes ampliatorios SS. ICF. DSIS. Nros. 25/2016 f/02.09.2016 y 10/2017 f/22.03.2017 /Intendencia de Control Financiero.*

*Se destaca que el último informe de la Intendencia de Control Financiero sobre el particular está fechado el 22.03.2017 (Memorando GUJ.DJSES.N° 90/17).*

*Reunidos los elementos de convicción y mérito, se procedió a la apertura de un sumario administrativo (Resolución SS.SG.N° 97/2017 F/04.05.2017, ORDEN DE INSTRUCCIÓN – SUMARIO ADMINISTRATIVO / ROYAL SEGUROS S.A., DIRECTOR Y CONTADORA), el cual se encuentra en curso a la fecha”.*

Esta Auditoría se ratifica en su observación, más aun teniendo en cuenta que la entidad en su descargo asevera que se procedió a la apertura de un sumario administrativo que se encuentra en curso a la fecha. Por tanto, la respuesta confirma la observación formulada.

## Conclusión

A pesar de lo señalado por la Intendencia del Control Financiero de la División de Supervisión *In Situ* en su Informe de inspección, la SIS no tramitó, con la urgencia que merece el caso, la suspensión de pólizas a la Compañía Royal S.A de Seguros, por los siguientes casos:

1. *“...la exposición al Margen de Solvencia que esta compañía debió haber reflejado, conforme a la Resolución SS.SG N° 240/04 y a la Resolución N° 239/07, se expone en los Márgenes de Solvencia, ...en los meses de marzo 2013, conforme a los ajustes de la SIS Coeficiente resultante 0,43. Margen de Solvencia a junio 2013, conforme a los ajustes de la SIS Coeficiente resultante 0,68. En estos meses correspondía la suspensión de emisión de pólizas a esta Compañía por coeficiente inferior a 0,70.*

Misión: "Organismo Constitucional de Control Gubernamental, que fiscaliza y protege el Patrimonio Público, en beneficio de la sociedad"

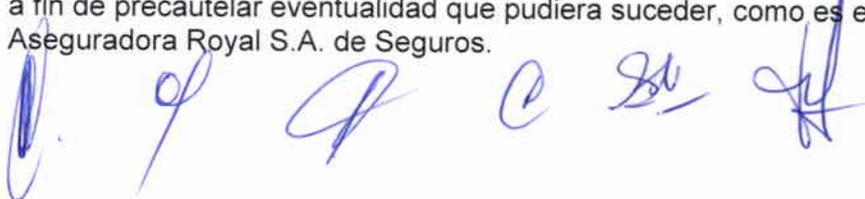
Margen de Solvencia a junio 2014, conforme a los ajustes de la SIS Coeficiente resultante 1,56..."

2. El exceso de retención de la póliza, incumpliendo la Resolución SS.SG N° 102/09 "Régimen de Retención de Riesgos", la Resolución SS.SG N° 239/07 "Patrimonio Mínimo Exigible Margen de Solvencia y Fondo de Garantía" y la Ley N° 827/96 "De Seguros".
3. Asimismo, se observó la falta de reglamento en la que se establezca los plazos para la presentación de descargo o pedido de prórroga por parte de la entidad fiscalizada sobre informe elaborado por la SIS.

### Recomendación

La Superintendencia de Seguros deberá:

1. Reglamentar los plazos y pedidos de prórroga para la presentación de descargo por parte de las entidades fiscalizadas por el SIS, a fin de agilizar el proceso de inspección.
2. Gestionar con la urgencia que merece la resulta de cada inspección realizada más aun cuando los hallazgos requiere tomar medidas administrativas necesarias y con urgencia a fin de precautelar eventualidad que pudiera suceder, como es el caso de la Compañía Aseguradora Royal S.A. de Seguros.




### 3. CALIFICACIONES DE RIESGO DE LAS EMPRESAS DE SEGUROS

El objetivo fundamental de la supervisión de la Superintendencia de Seguros (SIS) consiste en mantener un mercado asegurador estable, eficiente y equitativo para el beneficio y protección de los asegurados.

Así también, el Principio Básico de Seguros N° 11, de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) el cual la SIS se encuentra en etapa de implementación, señala que *"El supervisor hace cumplir las medidas correctivas y, cuando es necesario, impone sanciones basadas en criterios claros y objetivos que se divulgan públicamente"*.

Las Sociedades o empresas Calificadoras de Riesgos emiten una opinión especializada y toman en consideración los perfiles de riesgos para el resguardo patrimonial de cada Entidad Aseguradora, si bien la calificación de riesgo no constituye una recomendación para contratar pólizas de seguros pero demuestra la solidez de los mismos.

Las calificaciones de riesgos son publicadas en la página web del Banco Central del Paraguay y realizadas por sociedades o empresas calificadoras de riesgo que se encuentran bajo la supervisión de la Comisión Nacional de Valores y regulada por la Ley N° 3899 de fecha 18/11/09 *"QUE REGULA A LAS SOCIEDADES CALIFICADORAS DE RIESGO, DEROGA LA LEY N° 1056/97 Y MODIFICA EL ARTÍCULO 106 DE LA LEY N° 861/96 "GENERAL DE BANCOS, FINANCIERAS Y OTRAS ENTIDADES DE CRÉDITO" Y EL INCISO D) DEL ARTÍCULO 61 DE LA LEY N° 827/96 "DE SEGUROS"*, que establece:

*"Artículo 1º: La presente Ley tiene por objeto regular las sociedades calificadoras de riesgo y las calificaciones realizadas por ellas.*

*Se entenderá por "sociedades calificadoras de riesgo" a las sociedades que tienen por objeto exclusivo la calificación de riesgo referidas a bancos y otras entidades financieras, compañías de seguros, cooperativas, empresas, sociedades emisoras de títulos de deuda y títulos accionarios, y en general, de todo título valor de oferta pública o privada, representativo de deuda o capital, cuotas de fondos de inversión, cuotas de fondos mutuos.*

*Estas sociedades serán autorizadas y controladas por la Comisión Nacional de Valores, en adelante "la Comisión".*

*La Comisión llevará en su registro una sección denominada Registro de Sociedades Calificadoras de Riesgos, en adelante y para los efectos de esta Ley "el Registro".*

*Los bancos y otras entidades financieras, las compañías de seguros, las cooperativas y los valores de oferta pública emitidos por éstas, quedarán sometidos a la calificación de riesgo que dispone esta Ley y las normas dictadas por los órganos reguladores respectivos.*

*Artículo 3º: Para efectuar una calificación, las sociedades calificadoras de riesgo deberán basarse en el análisis y evaluación realizados mediante un procedimiento con fundamentos cuantitativos y cualitativos de la calificación propuesta, aplicados por un Comité de Calificación. El mismo deberá integrarse con personas probas, con idoneidad técnica y experiencia profesional en el campo económico, financiero, contable y jurídico, complementariamente, a lo que habrá de agregarse el adecuado conocimiento de los procedimientos y metodologías de calificación de la respectiva sociedad calificadora. La verificación de los antecedentes que así lo acrediten es responsabilidad de la sociedad*

calificadora de riesgos y deben encontrarse a disposición de la Comisión Nacional de Valores. El subrayado es de la CGR.

*Artículo 8º: Las sociedades que proporcionen el servicio de calificación deberán actualizar y hacer públicas sus calificaciones en la forma, con la periodicidad, el alcance y excepciones que determine la autoridad supervisora de cada entidad fiscalizada.*

*Artículo 13: La Comisión establecerá por resolución las normas de carácter general, los criterios y componentes de calificación y las categorías y subcategorías aplicables para la calificación de las entidades e instrumentos financieros señalados en el Artículo 1º de la presente Ley.*

*Cuando la calificación se refiere a una entidad, las categorías a ser aplicadas serán equivalentes a las categorías de calificación de títulos de deuda de largo plazo. Los criterios y componentes de cada categoría serán aprobados por la Comisión, a propuesta del ente regulador respectivo de la entidad fiscalizada.*

*Artículo 26: Modifícase el Artículo 61, inciso d) de la Ley Nº 827/96 "DE SEGUROS", que queda redactado de la siguiente manera:*

*d) Publicar los principales indicadores de la situación financiera de las empresas de seguro en forma bimestral en dos diarios de gran circulación de la capital".*

Además, la Resolución CNV Nº 1241/09, Acta Nº 117 del 28/12/09 "Dicta normas de carácter general relacionadas a las sociedades calificadoras de riesgo en virtud a lo dispuesto en la Ley 3899", en el "TÍTULO IV DE LAS CALIFICACIONES, CAPÍTULO II, DE LAS PUBLICACIONES Y ACTUALIZACIONES", establece:

*"Artículo 21: Calificaciones de otras entidades. Las calificaciones otorgadas a entidades del sistema financiero, de seguros y cooperativo, y sus actualizaciones deberán ser puestas a conocimiento de sus respectivas autoridades reguladoras y deberán hacerse públicas de conformidad a las normas impartidas por las mismas y de acuerdo a lo previsto en el artículo 8 de la Ley 3899.*

*Artículo 22. Actualizaciones. Corresponderá a cada Calificadora establecer los procedimientos que aseguren que sus calificaciones estén permanentemente actualizadas.*

*Para efectos del cumplimiento de las obligaciones a que se refiere el presente artículo, la sociedad calificadora deberá establecer mecanismos idóneos que garanticen un seguimiento permanente a todas las calificaciones otorgadas".*

Así también la Resolución CNV Nº 1258 Acta Nº 22 de fecha 04/03/10 "APRUEBA CATEGORIAS DE CALIFICACIÓN PARA COMPAÑÍAS DE SEGUROS A PROPUESTA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS Y AMPLIA RESOLUCIÓN CNV Nº 1254/10", establece:

*"1º.- APROBAR las siguientes categorías de calificación para compañías de seguros:*

**Categoría AAA:** *Corresponde a aquellas compañías de seguros que cuentan con la más alta capacidad de cumplimiento de sus compromisos en los términos y plazos pactados, la*

*cual no se vería afectada ante posibles cambios en la compañía de seguros, en la industria a que pertenece o en la economía.*

**Categoría AA:** *Corresponde a aquellas compañías de seguros que cuentan con muy alta capacidad de cumplimiento de sus compromisos en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada ante posibles cambios en la compañía de seguros, en la industria a que pertenece o en la economía.*

**Categoría A:** *Corresponde a aquellas compañías de seguros que cuentan con una buena capacidad de cumplimiento de sus compromisos en los términos y plazos pactados, pero ésta es susceptible de deteriorarse levemente ante posibles cambios en la compañía de seguros, en la industria a que pertenece o en la economía.*

**Categoría BBB:** *Corresponde a aquellas compañías de seguros que cuentan con suficiente capacidad de cumplimiento de sus compromisos en los términos y plazos pactados, pero ésta es susceptible de debilitarse ante posibles cambios en la compañía de seguros, en la industria a que pertenece o en la economía.*

**Categoría BB:** *Corresponde a aquellas compañías de seguros que cuentan con capacidad de cumplimiento de sus compromisos en los términos y plazos pactados, pero ésta es variable y susceptible de deteriorarse ante posibles cambios en la compañía de seguros, en la industria a que pertenece o en la economía, pudiendo incurrirse en retraso de cumplimiento de los mismos.*

**Categoría B:** *Corresponde a aquellas compañías de seguros que cuentan con mínimo de capacidad de cumplimiento de sus compromisos en los términos y plazos pactados, pero ésta es muy variable y susceptible de deteriorarse ante posibles cambios en la compañía de seguros, en la industria a que pertenece o en la economía, pudiendo incurrirse en incumplimiento de los mismos.*

**Categoría C:** *Corresponde a aquellas compañías de seguros que no cuentan con suficiente capacidad de cumplimiento de sus compromisos en los términos y plazos pactados, existiendo alto riesgo de incumplimiento de los mismos, o requerimiento de convocatoria de acreedores en curso.*

**Categoría D:** *Corresponde a aquellas compañías de seguros que no cuentan con suficiente capacidad de cumplimiento de sus compromisos en los términos y plazos pactados, y que presentan incumplimiento efectivo de los mismos, o requerimiento de quiebra en curso.*

**Categoría E:** *Corresponde a aquellas compañías de seguros de las cuales no se posee información suficiente o no tiene información representativa para el periodo mínimo exigido para la calificación, y además no existen garantías suficientes.*

*A las categorías señaladas precedentemente se antepondrá el prefijo py para distinguir las calificaciones a escala nacional.*

*Para las categorías de riesgo entre AA y B podrán utilizarse las nomenclaturas (+) y (-) para indicar las tendencias dentro de las principales categorías de calificación.*

*En general para establecerse la calificación respectiva, las Calificadoras de Riesgos deberán tener en cuenta la solvencia de la aseguradora para el resguardo patrimonial*

desde el punto de vista estático (situación corriente) y dinámico (sustentabilidad), política de evaluación de los riesgos técnicos y financieros, liquidez, capacidad de retención de riesgos y políticas de transferencia de los mismos, todos en función de la capacidad de cumplimiento de sus compromisos. Igualmente deberán considerar lo previsto en la Resolución SS. SG N° 012/10 de fecha 09 de febrero de 2010 dictada por la Superintendencia de Seguros, e incorporada a las disposiciones normativas de la Comisión Nacional de Valores en materia de calificación de riesgo según Resolución CNV N° 1254/10 de fecha 23 de febrero de 2010".

Se señala también que la Resolución SS. SG N° 012 del 09/02/10 "Por la cual se reglamenta la forma, periodicidad, alcance y excepciones de las publicaciones de calificación de las empresas de seguros" establece:

"1°) Las calificaciones de las empresas de seguros y reaseguros efectuadas por las firmas calificadoras de riesgos deberán efectuarse anualmente como mínimo, con corte al 30 de junio y su publicación se efectuará conjuntamente con la de los Estados Financieros de cierre de ejercicio.

2°) Los contratos suscritos entre las calificadoras de riesgos y las empresas de seguros y reaseguros deberán prever el monitoreo necesario para publicar oportunamente eventuales cambios en la calificación..." La calificadora estará obligada a comunicar a la Superintendencia de Seguros, con 5 días hábiles de anticipación a la publicación de aquellas calificaciones iguales o menores a la establecida en el inciso a., del artículo quinto de la presente Resolución. El subrayado es de la CGR.

3°) Las publicaciones de las calificaciones aludidas en el artículo anterior deberán ilustrar el universo total de categorías y sub- categorías de posible ubicación, así como los criterios de interpretación que reflejan cada una de ellas".

5°) Las entidades calificadoras deberán considerar las normas legales y reglamentarias vigentes para el Sistema Asegurador paraguayo, en especial, a las que guardan relación a la idoneidad y solvencias de las Aseguradoras, sujetas a las siguientes restricciones:

- a) No podrán otorgar una calificación mayor a BB "local" (prefijo py) cuando el coeficiente de Margen de Solvencia calculada por la Calificadora según los parámetros establecidos en la Resolución SS.SG N° 239/07, de la Superintendencias de Seguros, se inferior a 1 (uno).
- b) No podrán otorgar una calificación menor a BBB "local" (prefijo py) cuando la Aseguradora cumpla la Resolución citada en el inciso anterior, en un coeficiente igual o mayor a 1 (uno).

La verificación de las calificaciones de riesgos de las Sociedades o Empresas Aseguradoras, realizada por las sociedades calificadoras de riesgos y sobre las que la Superintendencia de Seguros ejerce control, inspección y vigilancia, correspondientes a los años 2014, 2015 y 2016, y considerando la normativa legal trascrita precedentemente, a continuación se expone el comportamiento de la calificación de riesgos:

N°	Empresa Aseguradora	Calificación de Riesgo			Capital Asegurado según la SIS a Junio 2016
		Año 2014	Año 2015	Año 2016	
<b>a) Autorizadas a operar en los Ramos Elementales y Vida</b>					
1	Alianza Garantía Seguros y Reaseguros S.A.	A-	A	A	5.396.310.456.145

Misión: Organismo Constitucional de Control Gubernamental que fiscaliza y protege el Patrimonio Público, en beneficio de la sociedad.

N°	Empresa Aseguradora	Calificación de Riesgo			Capital Asegurado según la SIS a Junio 2016
		Año 2014	Año 2015	Año 2016	
2	Aseguradora del Este S.A. de Seguros y Reaseguros	AA-	AA -	AA -	23.175.468.345.468
3	Aseguradora Yacyreta S.A. de Seguros y Reaseguros	A+	A+	A+	29.971.684.158.373
4	La Paraguaya S.A. de Seguros	A	A	A	7.683.499.981.827
5	Mapfre Paraguay Compañía de Seguros S.A.	AA+	AA+	AAA	88.170.391.279.707
6	Patria S.A. de Seguros y Reaseguros	AA-	AA-	AA	16.826.636.549.287
7	Regional S.A. de Seguros y Reaseguros	A-	A-	A-	11.843.436.059.605
8	Seguridad S.A. Compañía de Seguros	A+	A+	A+	20.327.445.984.133
<b>b) Autorizadas a operar en los Ramos Elementales o Patrimoniales</b>					
9	AIC Seguros S.A.(*)	A	A	A	1.127.779.443.389
10	Alfa S.A. de Seguros y Reaseguros	BBB	BBB	BBB	4.172.960.117.101
11	Aseguradora del Sur S.A. Seguros Generales – ASUR	BBB	BBB+	BBB	4.722.322.651.559
12	Aseguradora Paraguaya S.A.	A-	A-	BBB+	27.229.676.584.415
13	Aseguradora Tajy Propiedad Cooperativa S.A. de Seguros.	A	A-	A-	30.090.376.337.784
14	Atalaya S.A. de Seguros Generales	A	A-	A	827.876.300.343
15	Cenit de Seguros S.A.	BBB+	A-	A-	7.921.758.788.497
16	Central S.A. de Seguros	BBB	BBB	BBB	2.493.331.284.942
17	El Comercio Paraguayo S.A. de Seguros	BBB-	BBB+	BBB	22.136.984.233.771
18	El Productor S.A. de Seguros y Reaseguros	A	A	A	5.318.853.394.284
19	El Sol del Paraguay Compañía de Seguros y Reaseguros.	A-	A-	A-	4.774.710.849.944
20	Fénix S.A. de Seguros y Reaseguros	A-	A-	A-	9.805.571.046.372
21	Grupo General de Seguros S.A.	A	A	A+	9.081.003.834.626
22	Intercontinental de Seguros y Reaseguros S.A.	BBB	BBB	BBB	245.062.640.482
23	La Agrícola S.A. de Seguros y Reaseguros	BBB+	BBB+	BBB+	3.726.159.238.590
24	La Consolidada S.A. de Seguros	A	A	A	27.493.903.832.302
25	La Independencia de Seguros Sociedad Anónima.	BBB+	BBB+	BBB+	2.310.920.871.313
26	La Meridional Paraguaya S.A. de Seguros	BBB	BBB	BBB	1.353.697.739.745
27	La Rural S.A. de Seguros	A-	A-	A-	7.743.619.995.034
28	Panal Compañía de Seguros Generales S.A.	A	A	A	5.993.547.881.722
29	Royal Seguros S.A. Compañía de Seguros	BBB	BBB-	BBB-	4.407.837.377.903
30	Rumbos S.A. de Seguros	A	A	A	13.908.431.608.119
31	Sancor Seguros del Paraguay S.A.	BBB+	BBB	BBB+	14.464.760.454.954
32	Seguros Chaco S.A. de Seguros y Reaseguros.	A	A	A	2.898.088.759.118
33	Seguros Generales S.A.(SEGESA)	A-	A-	A-	3.271.748.822.110

Fuente: [www.bcp.gov.py/indicadores-financieros-de-aseguradoras-i159](http://www.bcp.gov.py/indicadores-financieros-de-aseguradoras-i159)

[www.cnv.gov.py/publicaciones/calificadoras\\_lista.php](http://www.cnv.gov.py/publicaciones/calificadoras_lista.php)

[www.bcp.gov.py/companias-de-seguros-i326](http://www.bcp.gov.py/companias-de-seguros-i326)

Memorando SS.SG N° 22 del 07/03/17- Capital asegurado de las Empresas Aseguradoras

Obs: (\*) AIC Seguros S.A, la compañía ha solicitado liquidación voluntaria que se encuentra en proceso.

- Para las categorías de riesgo entre AA y B se utilizan los parámetros (+) y (-) para indicar las tendencias dentro de las principales categorías de calificación. Éstas han sido aprobadas por la Resolución N° 1258, Acta N° 22 del 04/03/10 de la CNV, transcrito al inicio del capítulo.
- Los parámetros para indicar la tendencia de calificación son:
  - Fuerte (+): Indica que la calificación puede subir.
  - Sensible (-): Significa que la calificación puede bajar.
  - Estable: Indica que no se visualizan cambios en la calificación.
- La publicación de la SIS de la calificación de riesgos es al 31/12/14, 31/12/15 y 31/12/16.









- **Empresas Aseguradoras que iniciaron sus operaciones de Seguro en el año 2016 y que aún no cuentan con calificación de riesgo:**

N°	Empresa Aseguradora	Resolución N°	Fecha	Capital Asegurado
1	Providencia S.A de Seguros	SS.SG N° 223	29/09/16	(*)
2	Nobleza Seguros S.A Compañía de Seguros	SS.SG N° 160	21/10/15	469.844.574.500

\*La Superintendencia de Seguros no proveyó el monto del capital asegurado.

- **Empresas Aseguradoras que se encuentran suspendidas:**

N°	Empresa Aseguradora	Situación actual	Resolución N°
1	Universo de Seguros S.A.	- Suspendida por emitir pólizas como medida cautelar, por déficit de su Fondo de Garantía.	SS.SG.N° 045 del 20/01/06
2	Imperio S.A. de Seguros y Reaseguros (*)	- Se retiró la autorización para operar en el mercado asegurador paraguayo, en virtud a lo establecido en el artículo 35° de la ley N° 827/96 "de seguros"	SS.SG. N° 137 del 10/05/16.

Fuente: [www.bcp.gov.py/indicadores-financieros-de-aseguradoras-i159](http://www.bcp.gov.py/indicadores-financieros-de-aseguradoras-i159)  
[www.cnv.gov.py/publicaciones/calificadoras\\_lista.php](http://www.cnv.gov.py/publicaciones/calificadoras_lista.php)  
[www.bcp.gov.py/companias-de-seguros-i326](http://www.bcp.gov.py/companias-de-seguros-i326)

Obs: (\*) Calificación de Riesgos:

- AI 31/12/14: BBB
- AI 31/12/15: BBB-

De la comparación de las calificaciones de Riesgos publicada por la Superintendencia de Seguros en la página web, correspondiente a los ejercicios fiscales 2014, 2015 y 2016 expuestas en el cuadro precedente, se observó lo siguiente:

Al cierre del ejercicio fiscal 2016, según las calificaciones de riesgos de las Sociedades o Empresas Aseguradoras publicada en la página web de la Superintendencia de Seguros, la empresa aseguradora Mapfre Paraguay Compañía de Seguros S.A. registró la calificación AAA la más alta y que según las categorías de calificación demuestra la más alta capacidad de cumplimiento de sus compromisos en los términos pactados.

Asimismo, se observó las empresas que registraron las calificaciones más bajas durante los tres últimos ejercicios fiscales cerrados, a pesar que la calificación BBB señala que las compañías de seguros cuentan con suficiente capacidad de cumplimiento de sus compromisos en los términos de plazos, estas son susceptible de debilitarse ante posibles cambios en las compañías, incluso se observó la calificación BBB- tal es el caso de Royal Seguros S.A que registró la calificación BBB- que según la categorías de calificaciones significa Sensible (-) y la calificación puede bajar. Las empresas Aseguradora que registraron la calificación baja son:

N°	Empresa Aseguradora	Calificación de Riesgo		
		Año 2014	Año 2015	Año 2016
<b>a) Autorizadas a operar en los Ramos Elementales o Patrimoniales</b>				
1	Alfa S.A de Seguros y Reaseguros	BBB	BBB	BBB
2	Aseguradora del Sur S.A. Seguros Generales – ASUR	BBB	BBB+	BBB
3	Central S.A. de Seguros	BBB	BBB	BBB
4	El Comercio Paraguay S.A. de Seguros	BBB-	BBB+	BBB
5	Intercontinental de Seguros y Reaseguros S.A.	BBB	BBB	BBB
6	La Agrícola S.A. de Seguros y Reaseguros	BBB+	BBB+	BBB+
7	La Independencia de Seguros Sociedad Anónima.	BBB+	BBB+	BBB+

N°	Empresa Aseguradora	Calificación de Riesgo		
		Año 2014	Año 2015	Año 2016
8	La Meridional Paraguaya S.A. de Seguros	BBB	BBB	BBB
9	Royal Seguros S.A. Compañía de Seguros	BBB	BBB-	BBB-
10	Sancor Seguros del Paraguay S.A.	BBB+	BBB	BBB+

Se transcribe nuevamente lo establecido en la Resolución CNV N° 1258/10 en referencia a la calificación de la Categoría BBB: "Corresponde a aquellas compañías de seguros que cuentan con suficiente capacidad de cumplimiento de sus compromisos en los términos y plazos pactados, pero ésta es susceptible de debilitarse ante posibles cambios en la compañía de seguros, en la industria a que pertenece o en la economía". Lo subrayado es de la CGR.

La Aseguradora Paraguaya S.A, de una calificación A- con tendencia a bajar, en dos periodos consecutivos (ejercicios fiscales 2014 y 2015); en el ejercicio fiscal 2016 ya registró la categoría BBB, es decir descendió en la categoría de calificación de riesgo.

Con respecto a El Comercio Paraguayo S.A. de Seguros y Aseguradora del Sur S.A. Seguros Generales –ASUR, si bien en los tres periodos fiscales registraron la categoría BBB, en el ejercicio fiscal 2015 presentaban una tendencia a subir, sin embargo en el ejercicio fiscal 2016 se mantuvieron estable.

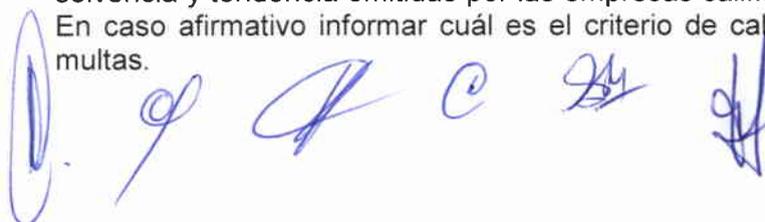
En cuanto a las Aseguradoras del Este S.A. de Seguros y Reaseguros, Regional S.A. de Seguros y Reaseguros, El Sol del Paraguay Compañía de Seguros y Reaseguros, Fenix S.A. de Seguros y Reaseguros, La Rural S.A. de Seguros y Seguros S.A. (SEGESA) mantuvieron por tres periodos consecutivos la calificación de Riesgo A (-), que si bien la Categoría A corresponde a aquellas aseguradoras que cuentan con una buena capacidad de cumplimiento de sus compromisos, éstas son susceptibles de deteriorarse levemente ante posibles cambios en las compañías de seguros y más aún si presentan tendencia negativa; es decir, tienden a bajar de categoría.

Lo mismo ocurre con las Aseguradoras Tajy Propiedad Cooperativa S.A. de Seguros y Cenit de Seguros S.A. que, tanto en el ejercicio fiscal 2015 como en el 2016 registraron la categoría A (-) también con tendencia sensible a bajar.

Es necesario aclarar que las sociedades o empresas calificadoras de riesgo, se organizan y operan conforme a sus propios códigos de conducta y hacen una labor de información, que es de su entera responsabilidad donde se encuentran a disposición de la Comisión Nacional de Valores y no están sujetas a la Superintendencia de Seguros.

Del análisis realizado a las calificaciones de riesgo de las empresas de Seguros y considerando que se observaron calificaciones muy baja por tres periodos fiscales consecutivos y la normativa legal ya transcritas, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 75 del 02/02/17 se solicitó lo siguiente:

1. Si la SIS aplica multas a las Empresas de Seguros conforme a las calificaciones de solvencia y tendencia emitidas por las empresas calificadoras de riesgos habilitadas. En caso afirmativo informar cuál es el criterio de calificación para la aplicación de multas.




2. Medidas adoptadas por la Superintendencia de Seguros a las Empresas de Seguros que obtienen una calificación emitida por las entidades calificadoras de riesgos, con tendencia "sensible".

En respuesta, en el Memorando SS.SG N° 10 del 07/02/17, el Superintendente de Seguros, informó:

Punto 1: "La SIS no aplica multa conforme a dicha calificación. Las multas son aplicadas por la violación de la Ley 827 y los reglamentos emitidos por la Superintendencia".

Punto 2: "Las eventuales medidas que puede adoptar la Superintendencia se basan en informaciones que ella obtiene como supervisor".

Conforme a lo expresado por el Superintendente de Seguros, se evidencia que la SIS con respecto a las calificaciones de riesgos y los principales indicadores de la situación financiera de las empresas de Seguros, solo se "limita" a publicar las calificaciones y así tiene en cuenta la solvencia de la aseguradora para el resguardo patrimonial, sin considerar ninguna medida de prevención, a pesar registrar calificación baja durante tres periodos fiscales, para aquellas empresas aseguradoras que cuentan con tendencias sensibles y susceptibles de debilitarse ante posibles cambios pudiendo poner en riesgo a futuro a los asegurados, es necesario acotar que las calificaciones se debe considerar de mucha importancia ya que la evaluación se realiza con datos cualitativos y cuantitativos de la solvencia de una determinada entidad para hacer frente a sus obligaciones.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

"...Al respecto cabe hacer las siguientes observaciones:

- i) *El sistema de calificación de las entidades del mercado asegurador se ha instituido a los efectos de proveer información al público, para los casos en que se den en los mercados de valores transacciones de dichas entidades, de modo a transparentar la situación de dichas entidades. Es por ello que las Calificadoras de Riesgo son supervisadas por la Comisión Nacional de Valores, no por la Superintendencia de Seguros, tal como expone vuestro Informe en la página 42. Secundariamente, provee información a los clientes del mercado asegurador, de modo a elegir aseguradoras. La SIS publica bimestralmente estas calificaciones al mismo tiempo que ciertos indicadores financieros, tal como lo exige el Artículo 61º, inciso d) de la Ley 827 De Seguros.*
- ii) *La Superintendencia tiene su propio sistema para recoger información acerca de las compañías (las inspecciones in situ y extra situ, así como las informaciones que las entidades obligatoriamente envía a la Central de Información de la SIS), en los que se basa para realizar sus evaluaciones y posteriormente poder tomar las medidas que sean necesarias. Todos los sumarios se basan en informaciones recogidas mediante este sistema formal y no en base a calificaciones. El sistema que posee la Superintendencia es especializado por lo tanto, puede tener una visión más profunda de la situación de las entidades que la que tienen las calificadoras de riesgo.*
- iii) *Las informaciones que recaba la SIS en sus trabajos de inspección, acerca de eventuales infracciones al marco legal y reglamentario, no son publicados por la SIS*

Misión: Organismo Constitucional de Control Gubernamental, que fiscaliza y protege el Patrimonio Público, en beneficio de la sociedad

– más allá de las informaciones estadísticas y agregadas – por estar protegidas por la confidencialidad de la información instituidas en los Artículos 6° de la Ley 489 Orgánica del Banco Central del Paraguay, y 69° de la Ley 827 de Seguros.

- iv) *Aún las entidades que hoy exhiben la menor calificación (BBB), cumplen con los requisitos mínimos de Margen de Solvencia establecidos en el marco legal y reglamentario. En efecto, según Resolución SS.SG N° 12/10 del 9 de febrero de 2010, las aseguradoras con un Margen de Solvencia igual o mayor a 1, no podrá tener una calificación menor a BBB. Cualquier entidad con calificación menor a BBB o tiene ya un plan de recuperación como producto de su bajo nivel de solvencia (menor a 1 pero mayor a 0,7) o ya con suspensión de emisión de pólizas si está por debajo de 0,7 (se adjunta Resolución) .*

Esta Auditoría se ratifica en su observación considerando que en su descargo la SIS adjuntó la Resolución SS.SG N° 012 del 09/02/10 “Por la cual se reglamenta la forma, periodicidad, alcance y excepciones de las publicaciones de calificación de las empresas de seguros”, normativa que ya fue analizada por el equipo auditor, además esta Auditoría señala que el argumento dado por el Superintendente sobre que la SIS tiene su propio sistema para recoger informaciones acerca de las compañías, situación que no objeta esta Auditoría, pero si al dar a entender que no tienen en cuenta las calificaciones que las empresas calificadoras otorgan a las Entidades Aseguradoras, que las calificaciones son solo al efecto de proveer información al público, dando a entender que la SIS no considera para futuras inspecciones aún cuando la entidad califique “BBB”, entonces cual es el efecto que la SIS establezca pautas de la periodicidad, alcance y excepciones para las publicaciones de calificación de las empresas de seguro a través de la Resolución SS. SG N° 012 del 09/02/10 ya transcrito al inicio de este capítulo, así como la Resolución CNV N° 1258 Acta N° 22 de fecha 04/03/10 por la cual se “Aprueba categorías de calificación para Compañías de Seguros a propuesta de la Superintendencia de Seguros y amplia resolución CNV N° 1254/10”. El subrayado es de la CGR.

## Conclusión

Con respecto a las calificación de Riesgos otorgada por las Empresas Calificadoras, de acuerdo a lo señalado por el Superintendente, la SIS solo se limita a la publicación de la calificación de riesgos de la Empresas de Seguros realizada por las Empresas Calificadoras de Riesgos autorizadas por la CNV en la página WEB del Banco Central del Paraguay sin considerar medidas de prevención, o de otra clase, a las compañías de seguro que registran calificación baja, aun cuando la calificación sea “BBB”, que es susceptible de debilitarse ante posibles cambios en la compañía de seguros. Señaló también que la calificación es solo a modo de proveer información al público, sin embargo, la SIS estableció pautas de la periodicidad, alcance y excepciones para la publicación de calificación de las empresas de seguro en la Resolución SS. SG N° 012 del 09/02/10 y en, la Resolución CNV N° 1258 Acta N° 22 de fecha 04/03/10 en la que se “Aprueba categorías de calificación para Compañías de Seguros a propuesta de la Superintendencia de Seguros y amplia resolución CNV N° 1254/10”.

## Recomendación

La Superintendencia de Seguros deberá arbitrar medidas preventivas para la entidad aseguradora calificada con tendencias sensibles y susceptibles de debilitarse en la solvencia del patrimonio para evitar futuras complicaciones y mitigar y así proteger a los asegurados.

## CAPÍTULO II

### GESTIÓN PRESUPUESTARIA

En la Nota DF. N° 051 del 05 de setiembre de 2016, la Gerencia de Contabilidad y Finanzas dio respuesta al Memorandum CGR/AG/SIS N° 1 del 30/08/16 en la que se solicitó el Presupuesto aprobado por la SIS así como la Ejecución Presupuestaria de Ingresos y gastos, correspondiente al ejercicio fiscal 2016, al respecto informó:

*"El Presupuesto del Banco Central del Paraguay fue elaborado en el marco del Decreto N° 3361/15 "Por el cual se establecen los lineamientos generales para los procesos de programación, formulación y presentación de los Anteproyectos de Presupuestos Institucionales como marco de referencia para la elaboración del Proyecto de Presupuesto General de la Nación correspondiente al ejercicio fiscal 2016 y para la Programación del Presupuesto Plurianual".*

*"Al respecto informamos que la Estructura Programática del ejercicio fiscal 2016 se ha elaborado conforme a lo establecido en el artículo 13 del Decreto N° 3361/15 que menciona cuanto sigue: "La programación de los gastos deberá realizarse teniendo en cuenta la Política de Racionalización del Gasto; los objetos de gastos considerados prioritarios y afines a sus objetivos misionales; las áreas geográficas del país de conformidad al artículo 7° de la Ley N°1535/99 y conforme a los siguientes criterios:*

*13.1 Las estructuras Programáticas básicas definidas son:*

*-Tipo de Presupuesto 1: "Programas de Administración", hasta el nivel de Programas.*

*-Tipo de Presupuesto 4: "Programa del Servicio de la Deuda Pública", hasta el nivel de Programas.*

*Por otro lado, mencionamos que desde el año 2012, se han unificado los Programas del Presupuesto de Gastos del Banco Central del Paraguay, manteniendo los dos Tipos de Presupuesto 1 y 4, expuestos precedentemente, razón por la cual no será posible proveer el Monto Presupuestado y la Ejecución Acumulada de la SIS, en forma separada". El subrayado es de la CGR.*

*Finalmente, se relata que la unificación de los Programas se ha realizado en el marco del Decreto N° 6495/11, que mencionaba cuanto sigue:*

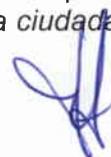
*Art. 12°): Proceso de Simplificación de la Estructura Presupuestaria*

*Los Organismos y Entidades del Estado podrán modificar las estructuras programáticas de los Presupuestos Institucionales para el año 2012, siguiendo los siguientes criterios básicos en la Organización de la programación presupuestaria.*

*a) Priorizar los Programas de Archivos de Acción del tipo 2 y de los Programas de Inversión del tipo 3, con un enfoque de servicio a la ciudadanía/beneficiarios antes que los Programas Administrativos del Tipo 1.*



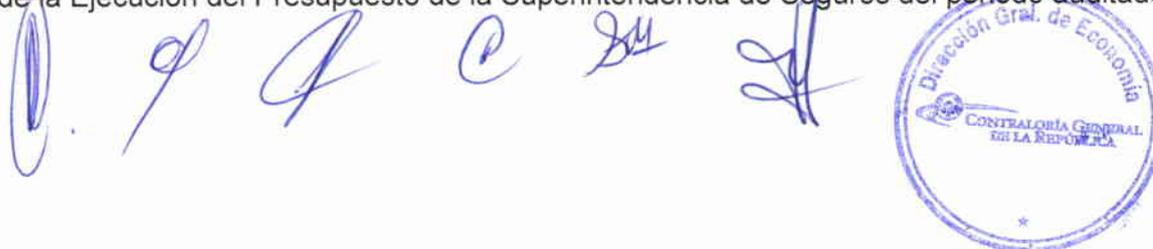



- b) *Fusión de programas, subprogramas y/o proyectos cuyos objetivos o acciones sean afines o se superpongan.*
- c) *Los cambios podrán realizarse siguiendo la clasificación por finalidad/función/sub-función/unidad responsable, objetos del gasto, fuente financiamiento, organismo financiador y departamento.*
- d) *Programación presupuestaria con la nueva visión de una gestión por resultados, a través de la generación de valor público de bienes y servicios del Sector Público, de conformidad a las políticas y prioridades del Gobierno Nacional.*
- e) *No deberán reflejar la estructura orgánica de la Entidad.*
- f) *En los casos referentes a la programación de programas y/o proyectos de inversión, con financiamiento del crédito público y/o donaciones deberán conservar los mismos códigos y descripción del proyecto con el fin de identificar los respectivos convenios suscritos o aprobados.*
- g) *El Ministerio de Hacienda, a través de la Subsecretaría de Administración Financiera, será la encargada de analizar y aprobar las propuestas de nuevas estructuras programáticas de los organismos y entidades del Estado.*
- h) *Para incluir nuevos programas la Dirección General de Presupuesto (DGP) deberá realizar una revisión de los mismos, tendiente a iniciar el proceso de revisión y mejor distribución de las asignaciones de recursos, con el fin de mejorar la calidad del gasto dentro de la estructura del PGN.*
- i) *Las remuneraciones del anexo del personal (111,...113) en la nueva estructura programática, deberán reflejar la misma cantidad de cargos y montos correspondiente a dichas asignaciones del presupuesto vigente del 2011 en sus respectivas fuentes de financiamiento".*

Asimismo, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 6/16 se solicitó el Anteproyecto Anual de Presupuesto de la SIS, en respuesta el Superintendente de Seguros en el Memorando SS.SG N° 32 del 13/09/16, señaló: "Esta pregunta debe ser respondida por la Gerencia de Administración y Finanzas. No obstante, cabe aclarar que la Superintendencia de Seguros no tiene un presupuesto propio independiente, lo que existe es un presupuesto del Banco Central del Paraguay en donde está incorporada la Superintendencia de Seguros". El subrayado es de la CGR.

Por lo expuesto precedentemente, esta Auditoría se vio imposibilitada de realizar un análisis de la Ejecución del Presupuesto de la Superintendencia de Seguros del periodo auditado.



## CAPÍTULO III

### GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Al cierre del ejercicio fiscal 2016 se identificó un total de 41 funcionarios permanentes, 7 personales contratados y 8 funcionarios comisionados de otras dependencias del BCP a cumplir funciones en la SIS según nómina proveída por la entidad para evaluar la gestión de la entidad frente a los criterios de cumplimiento de las normas aplicables a todas las gestiones administrativas. Además, para evaluar el criterio de gestión para desarrollar las competencias del talento humano se analizó los temas relacionados con la evaluación del desempeño y su relación con el cumplimiento de las labores misionales de la organización.

Al respecto, la Resolución del Directorio N° 11, Acta N° 60 del 21/08/14 "Banco Central del Paraguay- Implementación del Sistema de Evaluación de Competencias y de Desempeño de los funcionarios de la Institución" establece en su considerando "...Que el Sistema de Evaluación por Competencias y de Desempeño, tiene por objetivo establecer la realización de relevamientos de las capacidades del talento humano con que se cuenta, su aplicación en las tareas asignadas y los demás aspectos de su gestión individual, en el BCP y procesar la información en un sistemas estructurado de evaluación, en línea con los demás componentes organizacionales de administración del capital humano de la institución. El subrayado es de la CGR.

Que es importante y conveniente que el Banco Central del Paraguay cuente con el citado Sistema, para una actualizada administración de sus talentos", por tanto el Directorio del BCP resuelve:

"1°) Autorizar la implementación del Sistema de Evaluación de Competencias y de Desempeño de todo el personal de la Institución, este sistema entrará a regir a partir del 1° de setiembre de 2014. En este ejercicio, desde la fecha establecida y como una primera etapa de su implementación, se medirán las competencias de los funcionarios; desde la segunda etapa a cumplirse desde el primer día hábil del mes de julio del 2015, se evaluarán sus competencias y desempeño, en cada ejercicio. EL subrayado es de la CGR.

2°) Instruir al Departamento de Gestión Institucional y al Departamento de Gestión del Talento a elaborar el proyecto de Reglamento del Sistema de Evaluación de Competencias y de Desempeño, autorizado por el artículo precedente, en coordinación con el Departamento de Asesoría en Administración, en el plazo de 90 días a partir de la fecha de la presente Resolución, el cual será aprobado por la Gerencia General. EL subrayado es de la CGR.

Además, el "Reglamento y Manual del Sistema de Gestión del Desempeño para el personal permanente del Banco Central del Paraguay", aprobado por Resolución GG N° 075 del 03/06/15 establece:

1. "El Banco Central del Paraguay aplicará un Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) a todos los funcionarios de la Institución.
2. El Sistema de Gestión del Desempeño se realizará en forma periódica, como mínimo una vez al año.

3. *El Sistema de Gestión del Desempeño comprende una Evaluación por Resultados y una Medición de Competencias, en dos módulos, a saber:*
  - a) **La Evaluación de Resultados**, se relaciona al grado de obtención de los objetivos o de ejecución de los trabajos, asumidos y comprometidos para el ejercicio anual; y
  - b) **La Medición de Competencias**, comprende al grado de desarrollo de las destrezas y habilidades individuales de los funcionarios, basadas: en las competencias misionales derivadas de la responsabilidad institucional; en las competencias transversales de la organización; y en las competencias personales con oportunidades de mejoras comprometidas.
4. *El Departamento de Desarrollo Humano será el área encargada de diseñar, socializar y coordinar la aplicación del Sistema de Gestión del Desempeño, así como del procesamiento de los datos obtenidos".*

El Anexo "Manual del Sistema de Gestión del Desempeño para los funcionarios del Banco Central del Paraguay" aprobado por la Resolución GG N° 075/15 establece:

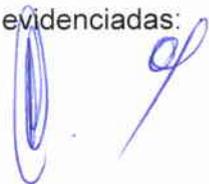
#### **1. "Sistema de Gestión del Desempeño (SGD).**

La Gestión del Desempeño se define como un procedimiento sistemático y objetivo para determinar el valor de la aportación que hace efectiva cada funcionario en el desarrollo de su trabajo durante un periodo de tiempo determinado, tendiente al logro de los objetivos estratégicos ya la creación de valor para el Banco.

#### **2. Objetivos del Sistema de Gestión del Desempeño.**

- 2.1 *Obtener información para calificar el rendimiento del funcionario, registrando la productividad y competencias de los mismos.*
- 2.2 *Coadyuvar con la política de Recursos Humanos, identificando oportunidades de mejoras, estimulando el rendimiento y enriqueciendo las bases de las relaciones humanas en el trabajo:*
  - *Crear el concepto de auto- desarrollo del funcionario para el logro de los objetivos del Banco.*
  - *Promover la comunicación entre jefes y colaboradores.*
  - *Proporcionar elementos de juicios para propiciar el crecimiento de competencias de funcionarios.*
  - *Detectar necesidades de conocimiento y adiestramiento a incorporar al plan de capacitación anual".*

Del análisis de la normativa legal transcrita precedentemente se expone las observaciones evidenciadas:









## 1. Retraso en la implementación y evaluación del Sistema de medición de competencias y Evaluación de Desempeño.

La verificación de los antecedentes de la medición de competencias y evaluación del desempeño, realizada por el Banco Central del Paraguay a los funcionarios de la Superintendencia de Seguros, evidenció que las mismas se realizaron con retraso considerando lo establecido en el artículo 1° de la Resolución del Directorio N° 11, Acta N° 60 de fecha 21/08/14, que dicta "Autorizar la implementación del Sistema de Evaluación de Competencias y de Desempeño de todo el personal de la Institución, este sistema entrará a regir a partir del 1° de setiembre de 2014. En este ejercicio, desde la fecha establecida y como una primera etapa de su implementación, se medirán las competencias de los funcionarios; desde la segunda etapa a cumplirse desde el primer día hábil del mes de julio del 2015, se evaluarán sus competencias y desempeño, en cada ejercicio".

Por Memorándum CGR/AG/SIS N° 17 de fecha 13/10/16 el equipo Auditor solicitó lo siguiente:

1. Informar cuál es el método utilizado para la Evaluación de Competencia y Desempeño del Personal de la Superintendencia de Seguro (SIS).
2. Especificar si existe un sistema informático utilizado para el proceso de evaluación de Competencia y Desempeño del Personal de la Superintendencia de Seguro (SIS).
3. Resultado de medición realizada a los funcionarios de la SIS en la primera etapa de la implementación, en la que debieron ser medidas las Competencias.
4. Resultado de la evaluación realizada a los funcionarios de la SIS en la segunda etapa de la implementación, en la que debieron ser evaluados los desempeños.

En respuesta, en el Memorando GRH/DDH/SSA N° 325 del 18/10/16 el Sub Gerente General de Administración y Finanzas informó:

1. *"La Evaluación de Desempeño se realiza en base a objetivos de mejora de las responsabilidades y funciones de puestos, escogidos entre cada jefe y colaborador, firmando una Carta de Acuerdo entre ambos, con metas temporalizadas por periodos específicos para el ejercicio anual, desde diciembre anterior hasta noviembre del presente año. Cada medición del desempeño comprometido se realiza en base a una Matriz de Evaluación de acuerdo a los plazos y etapas concordadas. Se anexa copia de un borrador de Carta Acuerdo y de la Matriz de Evaluación."*
2. *El Banco ha adquirido en el presente ejercicio fiscal un Sistema Integrado de Gestión del Capital Humano denominado COMPERS, que se viene implementando gradualmente en el área de Desarrollo y Gestión Institucional, lo que involucra etapas de socialización, capacitación, pruebas piloto, para luego internalizar el know how en cada área del Banco.*

*Para la medición de competencias y para la evaluación de desempeño del ejercicio 2016, aun no se halla implementado el sistema informatizado.*

3. *Esclareciendo la propiedad de los términos: Las competencias se miden y el desempeño se evalúa, ambos mediante una escala de valor cuali-cuantitativa,*

normatizada la primera y concordada la segunda. En el año 2015 se midieron solamente las competencias con objetivos de desarrollo personal. Se anexa copia del informe de Medición de Competencias solicitado.

4. En el año 2016 se está implementando la evaluación de desempeño con objetivos de aprendizaje e internalización en cada área. El subrayado es de la CGR.

*El informe de resultados de la Evaluación de Desempeño se consolidaría cuando al mes de noviembre de 2016 se reciban los respectivos informes de cada área".*

Conforme a la respuesta de la entidad se evidenció que no se dio cumplimiento a los plazos establecidos en la Resolución del Directorio N° 11, Acta N° 60 del 21/08/14 "Banco Central del Paraguay- Implementación del Sistema de Evaluación de Competencias y de Desempeño de los funcionarios de la Institución"; tampoco se observó alguna disposición legal que modifique el plazo establecido para la implementación del Sistema de Evaluación de Competencias y de Desempeño. En el año 2015 se realizó como primera etapa de la implementación la Medición de Competencias con objetivos de desarrollo personal que conforme a lo establecido en el Reglamento, transcrito al inicio de la observación, debió haberse realizado ya en el ejercicio fiscal 2014 y la evaluación de desempeño recién se realizó el año 2016 y no como lo establece la citada Resolución que dice "...desde la segunda etapa a cumplirse desde el primer día hábil del mes de julio del 2015, se evaluarán sus competencias y desempeño, en cada ejercicio" El subrayado es de la CGR.

Es importante señalar que la SIS debe realizar una evaluación oportuna de la eficacia del trabajo de los funcionarios, y ajustar las tareas y responsabilidades de cada puesto de trabajo, con el fin de optimizarlo, y tomar las decisiones y las medidas adecuadas.

Asimismo el aludido "Reglamento y Manual del Sistema de Gestión del Desempeño para el personal permanente del Banco Central del Paraguay" ya detallado al inicio del capítulo, establece que el Sistema de Gestión de Evaluación debe desarrollarse como mínimo una vez al año.

Por otra parte se resalta que aún no se implementó el Sistema Informatizado para la medición de competencias y la evaluación de desempeño, de manera a procesar la información en un sistema estructurado de evaluación, tal como lo exige la Resolución N° 11/14.

Posteriormente, a fin de dar continuidad al proceso de evaluación y considerando que la entidad informó que la misma debió realizarse en el mes de noviembre del ejercicio fiscal 2016 en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 64 del 21/12/16 se solicitó el Informe de Resultado de la Evaluación de Desempeño de funcionarios de la SIS.

En respuesta, en el Memorando SS.SG N° 73 del 28/12/16, el Superintendente de Seguros respondió: "Se cumplió con la realización de la evaluación de desempeño, de acuerdo a los parámetros que habían sido acordados de antemano. Se detectó la necesidad de corregir las fórmulas utilizadas o las limitaciones del parámetro elegido, en algunos casos. Se provee copia del Memorando SS.SG N° 58/16, por el cual se remiten los resultados, así como los informes respectivos". El subrayado es de la CGR.

En atención a la respuesta de la Entidad se recuerda la necesidad de implementar un Sistema estructurado y actualizado del talento humano, de manera a que la información

suministrada en el proceso de la evaluación de desempeño sea útil y confiable y así evitar posibles errores futuros.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

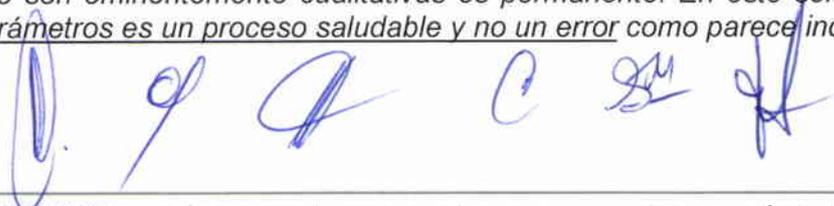
*"... Es importante señalar que la SIS debe realizar una evaluación oportuna de la eficacia del trabajo de los funcionarios y ajustar las tareas y responsabilidades de cada puesto de trabajo, con el fin de optimizarlo y tomar las decisiones y las medidas adecuadas..."*

*Al respecto cabe acotar que la eficacia del trabajo de los funcionarios es algo visible en forma permanente para las autoridades de la Superintendencia y es una cuestión básica tomar las medidas para que se cumplan con estos en tiempo y forma. Esto es una tarea cotidiana e insume mucho tiempo de cualquier administrador, con o sin esquemas informatizados y formales de medición, siendo igual en la Superintendencia. Basta citar un ejemplo, el de los Informes de Inspección pasan por las Intendencias respectivas y el Superintendente y son revisados. Estos a su vez se remiten a las entidades para darle oportunidad de descargo. Si las observaciones permanecen, se remiten a Jurídico, instancia que nuevamente lo revisa exhaustivamente para dictaminar sobre si hay méritos para un sumario. Si hay méritos se instruye el sumario, donde la entidad en cuestión tiene nuevamente el derecho a la defensa. Finalizado el sumario se emite la Resolución, la cual nuevamente puede apelar ante el Directorio del Banco Central del Paraguay, oportunidad en la que se revisa nuevamente todo el proceso. Si se confirma la sanción, ésta puede nuevamente ser apelada ante el Tribunal de Cuentas. El ejemplo vale para demostrar que existen numerosas instancias en la que puede detectarse un Informe de Inspección defectuoso o insuficiente, como evidencia de "eficacia del trabajo". La tarea se considera eficaz si está bien documentada y contienen argumentos irrefutables por parte de las entidades en cuestión, y se convierte en un mecanismo eficaz para corregir las debilidades detectadas.*

*Ahora bien, lo que sí hay que completar es el mecanismo formal y sistematizado de medición de competencias y evaluación de desempeño, el cual puede ser mucho menos eficaz que los mecanismos arriba descritos, pero exhiben valores medibles y los complementan. Ahora bien, de todos los descargos que obran en esta Sección, queda claro que es un proceso liderado y organizado por otras instancias del Banco Central del Paraguay (Gerencia de RRHH y GDGI) en la que la SIS solo cumple instrucciones. Estas instrucciones han venido cumpliéndose en tiempo y forma, desarrollando las actividades exigidas por dichas instancias, lo cual habría que destacar en el Informe*

*Asimismo, en la página 54 se dice "...se recuerda la necesidad de implementar un Sistema estructurado y actualizado del talento humano, de manera a que la información suministrada en el proceso de la evaluación de desempeño sea útil y confiable y así evitar posibles errores futuros."*

*Al respecto la "corrección de los parámetros" es parte del proceso de actualización del Sistema, pues la búsqueda del mejor parámetro para medir el desempeño de actividades que son eminentemente cualitativas es permanente. En este sentido, la corrección de los parámetros es un proceso saludable y no un error como parece indicar el párrafo anterior.*




También, la Gerencia de Recursos Humanos en el Memorando DDH/DSES N° 162/17 respondió: *“El sistema de Medición de Competencias fue iniciado por el entonces Departamento de Gestión del Talento (DGT), en varias etapas de proceso:*

- a) *Diseño de las competencias a ser medidas,*
- b) *Preparación de un Diccionario de Competencias,*
- c) *Curso de ALIDE sobre Gestión Estratégica de Recursos Humanos por Competencias, en el cual participaron 7 (siete) funcionarios del DGT, 2 (dos) de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional (GDGI) y 1 (una) del Departamento de Gestión del Personal (DGP) desde el 14 de julio hasta el 24 de agosto de 2014.*
- d) *Diseño del formulario de medición de competencias.*
- e) *Entre los meses de setiembre y noviembre de 2014 se aplicó el formulario de medición de competencias a 643 funcionarios correspondientes a 19 áreas del Banco.*
- f) *El sistema de Medición de Desempeño se inició en el mes de mayo del 2015, incluyéndolo desde ese momento al Plan Estratégico Institucional (PEI). La Res. N° 11 Acta 60 del 21/08/14, en su art. 1° Autoriza la implementación del Sistema de Evaluación de Competencias y Desempeño, ... desde la segunda etapa a cumplirse desde el primer día hábil del mes de julio del 2015.*
- g) *El 8 de mayo de 2015 se realizó el Taller Evaluación del Desempeño – Construcción de Matriz de Desempeño por Área, del cual participaron 18 funcionarios: 7 (siete) funcionarios de la Gerencia de Recursos Humanos, 2 (dos) de la GDI, 2 (dos) de la Superintendencia de Banco, 2 (dos) de Estudios Económicos, 1 (uno) de Secretaría General, 1 (uno) de Auditoría Interna, 1 (uno) de Presidencia, 1 (uno) de la Subgerencia General de Operaciones Financieras y 1 (uno) de la Subgerencia General de Administración y de Finanzas, en el cual se relevaron y analizaron las competencias cardinales y específicas.*
- h) *Se definió el Formulario de Evaluación de Competencias y Desempeño, en el mes de julio 2015.*
- i) *Se realizó la socialización y capacitación del uso del modelo de medición de competencias y desempeño durante los meses de julio y agosto de 2015.*
- j) *La firma de la carta de acuerdo y bitácora de la evaluación de desempeño se realizó entre los meses de julio y agosto de 2015.*
- k) *Al mes de diciembre ya se reunieron todas las documentaciones y compromisos de las áreas, las que se hallan en Biblioratos en el Departamento de Desarrollo Humano (DDH).*

El análisis del descargo permite a esta auditoría ratificarse por las siguientes razones:

En cuanto a la medición de competencias: Si bien el ejemplo facilitado por la Superintendencia en su descargo es sumamente importante, no deja de ser el proceso de medición de competencias que justamente comprende al grado de desarrollo de las destrezas y habilidades individuales de los funcionarios, basadas en las competencias misionales derivadas de la responsabilidad institucional; con oportunidades de mejoras comprometidas, instrumentos necesarios para la “evaluación oportuna de la eficacia del trabajo de los funcionarios”, el cual en su descargo, la Superintendencia acepta que se debe *“completar el mecanismo formal y sistematizado de medición de competencias y evaluación de desempeño”*.

Ahora bien, considerando el descargo de la Gerencia de Recursos Humanos en el ítem e) y el documento de respaldo presentado, en que el Equipo de Medición de Competencias de

la Gerencia de Recursos Humanos informó sobre el resultado de la Medición de Competencias realizado en los meses de setiembre y noviembre de 2014– documento que no tiene fecha de realización ni destinatario- Esta Auditoría recuerda lo señalado por el Sub Gerente General de Administración y Finanzas en la fase de ejecución de Auditoría, en el Memorando GRH/DDH/SSA/16 que dijo: *"En el año 2015 se midieron solamente las competencias con objetivos de desarrollo personal"*.

En cuanto a la Evaluación de Desempeño: Conforme al Memorando SS.SG N° 58 del 07/12/16 anexo al descargo, se remitió los formularios de Evaluación de Desempeño de la SIS, documento de fecha 06/12/16, que confirma la realización de la Evaluación recién en el ejercicio fiscal 2016, que conforme a la normativa debió realizarse ya en el año 2015.

## Conclusión

1. La Gerencia de Recursos Humanos del Banco Central del Paraguay no cumplió con los plazos establecidos para la implementación del Sistema de Evaluación de Competencias y de Desempeño de la totalidad del personal de la Institución, incluidos los funcionarios de la SIS, conforme a lo dispuesto en el artículo 1° de la Resolución del Directorio N° 11, Acta N° 60 de fecha 21/08/14. Tampoco se observó disposición legal alguna modificatoria del plazo establecido.
2. Al cierre del ejercicio fiscal 2016 no se había implementado aún el sistema informatizado para la medición de competencias y para la evaluación de desempeño.

## Recomendación

1. Las dependencias del BCP encargadas de la implementación del Sistema de Evaluación de Competencias y de Desempeño, deberán buscar mecanismos adecuados para cumplir en tiempo y forma el proceso de medición de competencias y evaluación de desempeño de los funcionarios, con el fin de optimizarlo y tomar las decisiones, medidas adecuadas y dar cumplimiento a los plazos establecidos en las disposiciones legales dictada para el efecto.
2. Implementar y ejecutar el sistema informatizado que conserve los factores de calidad, confidencialidad y veracidad, de tal manera a que la información suministrada en el proceso de la evaluación de desempeño, sea útil y confiable.

## 2. Falta de calendario de inicio del Sistema de Gestión del Desempeño.

A fin de verificar el cumplimiento del artículo 3° de la Resolución del Directorio N° 11, Acta N° 60 de fecha 21/08/14, que establece: *"Disponer que el Departamento de Gestión Institucional, conjuntamente con el Departamento de Gestión del Talento, se encarguen de diseñar, anualmente el respectivo Plan de Evaluación de Competencias y de Desempeño, el cual debe estar vinculado al Plan Estratégico y de Gestión Institucional. Ambos Departamentos se encargarán además, de coordinar y validar los objetivos propuestos en cada evaluación anual"* y del ítem 5.1.3 *"Calendarización de inicio del Sistema de Gestión del Desempeño"* del Anexo del "Reglamento y Manual del Sistema de Gestión del Desempeño para el personal permanente del Banco Central del Paraguay" aprobado por Resolución G.G N° 075 del 03/06/15 que señala: *"El Departamento de Desarrollo Humano elaborará anualmente un calendario de entrega de materiales y de la capacitación en el uso*

de los aplicativos de medición y evaluación, para facilitar la utilización del Sistema de Gestión del Desempeño...", en el Memorandum CGR/AG/SIS N° 17 del 13/10/16, se solicitó lo siguiente:

1. Plan Anual de Evaluación de Competencias y Desempeño para el ejercicio fiscal 2015 y vigente para el ejercicio fiscal 2016.
2. Calendario de inicio del Sistema de Gestión de Desempeño previsto para el ejercicio fiscal 2016.

En respuesta, en el Memorando GRH/DDH/SSA N° 325 del 18/10/16 el Sub Gerente General de Administración y Finanzas informó:

1. *"Para el año 2015 se diseñó un Sistema de Gestión del Desempeño fijándose fechas de cierre al mes de noviembre. Se realizó una prueba piloto para las competencias y una medición al universo de las áreas, en forma inmediata posterior.*

*Para el año 2016 se diseño y aplicó el Plan de Evaluación de Desempeño (en ejecución a octubre de 2016). Se dispone de las cartas de acuerdo y matrices de la SIS. Se remiten archivos magnéticos de los acuerdos, metas y matrices.*

2. *No se cuenta con un calendario. La evaluación es anual y finaliza en noviembre de cada año. Las actividades calendarizadas se circunscriben al interior de cada área.*

Con la respuesta de la entidad, se evidenció que:

En el ejercicio fiscal 2015, se diseñó un sistema de Gestión de Desempeño y en el ejercicio fiscal 2016 se diseñó y aplicó el Plan de Evaluación de Desempeño; sin embargo, el mismo no fue remitido al equipo auditor, solo se remitió copia de las Cartas de Acuerdo, metas, matrices y copias de correo electrónico de horarios de entrevista para la socialización de Sistema de Desempeño, y conforme a la Resolución N° 11/14, el encargado de la elaboración del Plan de Evaluación de desempeño es el Departamento de Gestión Institucional dependiente de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional conjuntamente con el Departamento de Gestión del Talento, éste último dependiente de la Gerencia de Recursos Humanos.

Asimismo, no se cuenta con un calendario de inicio del Sistema de Gestión del Desempeño establecido que incluye la entrega de materiales y de la capacitación en el uso de los aplicativos de medición y evaluación de cuya tarea, según lo establecido en el Anexo Manual del Sistema de Gestión del Desempeño para los funcionarios del BCP, debió encargarse el Departamento de Desarrollo Humano dependiente de la Gerencia de Recursos Humanos.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"Falta de un Plan de Evaluación de Desempeño y Calendario de Inicio del Sistema de Gestión del Desempeño.*

- a) *El Plan Anual de Evaluación del Desempeño se viene implementando desde el mes de junio de 2014, como un componente del PEI del BCP. El mismo cuenta con etapas*

*bien específicas, que se muestran en el Calendario del Plan de Gestión y Desarrollo Institucional. Las fechas arranque vienen desde el año 2014 y 2015. En el año 2016 ya se aplicó el Sistema de Evaluación de Desempeño a todas las áreas del BCP, con periodo de medición desde el mes de febrero hasta el mes de noviembre del ejercicio.*

- b) *En los meses de Diciembre 2016 y Enero 2017 se recibieron los informes de evaluación de todas las áreas, elevando un informe de Gestión a la Presidencia del Banco.*

Esta auditoría se ratifica en la presente observación considerando que en la fase de ejecución de la Auditoría, en el Memorando GRH/DDH/SSA N° 325 del 18/10/16 el Sub Gerente General de Administración y Finanzas respondió no disponer del Calendario de inicio del Sistema de Gestión de Desempeño previsto para el ejercicio fiscal 2016 y no adjuntó el Plan Anual de Evaluación de Desempeño requerido.

Además, en el Descargo se adjuntó el Plan de Gestión y Desarrollo Institucional componente del Plan Estratégico Institucional del BCP 2014-2016, en el que se visualiza las metas u objetivos a alcanzar en materia de Desempeño a nivel del PEI pero no proveyó el calendario de entrega de materiales y de la capacitación en el uso de los aplicativos de medición y evaluación, para facilitar la utilización del Sistema de Gestión del Desempeño realizado para el ejercicio fiscal 2016.

## Conclusión

El Departamento de Gestión Institucional, conjuntamente con el Departamento de Gestión del Talento, no proveyó al equipo auditor en el trabajo de campo el Plan de Evaluación de Competencias y de Desempeño recién proveyó con el informe de descargo presentado.

Asimismo, el Departamento de Desarrollo Humano tampoco elaboró el calendario de entrega de materiales y de la capacitación en el uso de los aplicativos de medición y evaluación para facilitar la utilización del Sistema de Gestión del Desempeño en el citado periodo tal como dicta el ítem 5.1.3 del Anexo del "Reglamento y Manual del Sistema de Gestión del Desempeño para el Personal Permanente del Banco Central del Paraguay" aprobado en la Resolución G.G N° 075/15.

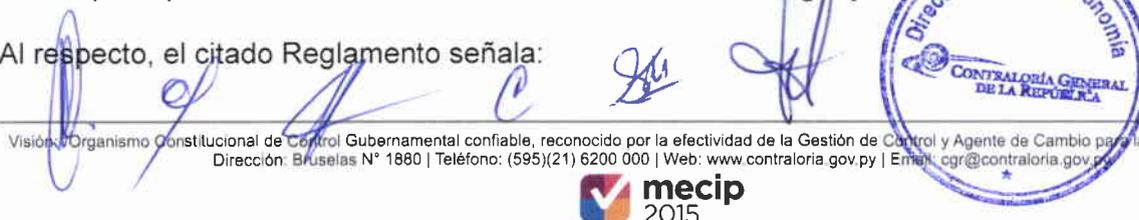
## Recomendación

Las dependencias del BCP encargadas de la elaboración del calendario, deberán arbitrar las medidas necesarias para verificar la elaboración en tiempo y forma del calendario de entrega de materiales y de la capacitación en el uso de los aplicativos de medición y evaluación; es decir, al inicio de cada ejercicio fiscal, conforme a la normativa establecida para el efecto.

## 3. No se conformó el Comité de Evaluación de Desempeño.

Prosiguiendo con el análisis de la implementación del Sistema de Medición de Competencias y Evaluación de Desempeño, se constató que no se conformó el Comité de Evaluación del Desempeño (CED) exigido en el "Reglamento del Sistema de Gestión del Desempeño para los funcionarios del Banco Central del Paraguay".

Al respecto, el citado Reglamento señala:






“5. El proceso del Sistema de Gestión del Desempeño será monitoreado por un Comité de Evaluación del Desempeño (CED).

6. El Comité de Evaluación del Desempeño estará conformado por:

- a) El Gerente de Recursos Humanos o quien designe como representante.
- b) El Gerente de Desarrollo y Gestión Institucional o quien designe como representante.
- c) El Director del Departamento de Desarrollo Humano.
- d) El Gerente/Director de cada área en la cual se aplica el Sistema de Gestión del Desempeño.

En atención a la normativa legal trascrita, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 17 del 13/10/16 se solicitó lo siguiente:

1. Informar quienes integran el Comité de Evaluación de Desempeño (CED) y la Disposición Legal que lo aprueba.
2. Actas labradas por el Comité de Evaluación de Desempeño correspondiente al ejercicio fiscal 2016.

En respuesta, en el Memorando GRH/DDH/SSA N° 325 del 18/10/16 el Sub Gerente General de Administración y Finanzas informó:

1. “Actualmente no está conformado el Comité de Evaluación de Desempeño (CED), una vez culminada la prueba piloto y luego de observar los resultados se determinará la conformación de dicho comité.
2. *No se aplica”.*

La respuesta de la entidad ratifica que el BCP no procedió a conformar el Comité de Evaluación de Desempeño- encargada de monitorear el proceso del Sistema de Gestión de Desempeño, conforme a lo que dicta la Resolución y en cuanto a las Actas labradas se respondió “no se aplica” las Actas labradas por el Comité de Evaluación de Desempeño no fueron elaboradas porque no se conformó el Comité.

Además, se señala la importancia que la entidad cuente con el Comité encargado de desempeñar las funciones en todo el proceso de implementación y ejecución de la evaluación, algunas de las principales funciones establecidas en el punto 7 del Reglamento son:

- a) “Verificar la implementación y aplicación de los instrumentos del Sistema de Gestión del Desempeño.
- b) Controlar que el resultado del Sistema de Gestión del Desempeño, aplicado a cada funcionario, provenga de un proceso responsable, con elementos verificables, criterios objetivos y de acuerdo con los lineamientos pre establecidos.
- c) Objetar justificadamente el resultado del Sistema de Gestión del Desempeño en caso de necesidad.

...f) Realizar todas las acciones que considere pertinentes para el logro de los objetivos y que no sean contrarias a las disposiciones normativas del Banco.

- g) Labrar actas de las reuniones y de las decisiones tomadas.
- h) Sistematizar el proceso en las etapas de diseño de aplicativos, y socialización del Sistema de Gestión del Desempeño.
- i) Resolver las controversias que se presenten con las evaluaciones de desempeño y mediciones de competencias.
- j) Cuando crean conveniente, proponer a la institución los ajustes y mejoras específicas del presente reglamento a través de la Gerencia de Recursos Humanos". El subrayado es de la CGR.

Además en el punto 13 del citado Reglamento se establece: "El Comité de Evaluación de Desempeño verificará los informes y se expedirán en lo que constituirá la calificación definitiva de cada funcionario, elevándoles a la Gerencia General, con sus propias consideraciones y recomendaciones".

Por lo expuesto, se deduce que la gestión del desempeño se convierte en un proceso que debe ser revisado y monitoreado periódicamente para reconocer los aspectos susceptibles de mejoramiento, e identificar si quienes participan en él necesitan algún tipo de capacitación que les permita integrar todos los elementos requeridos, desde la planeación de la evaluación, la realización de la misma, y por supuesto, el diseño e implementación de las acciones de mejoramiento de manera a que impacte necesariamente en el logro de los objetivos.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"El Comité de Evaluación del Desempeño se conformó el 1° de junio de 2017, por Res. G.G N° 196/17, de acuerdo al Reglamento aprobado por Res. G.G N° 75 del 3 de junio de 2015".*

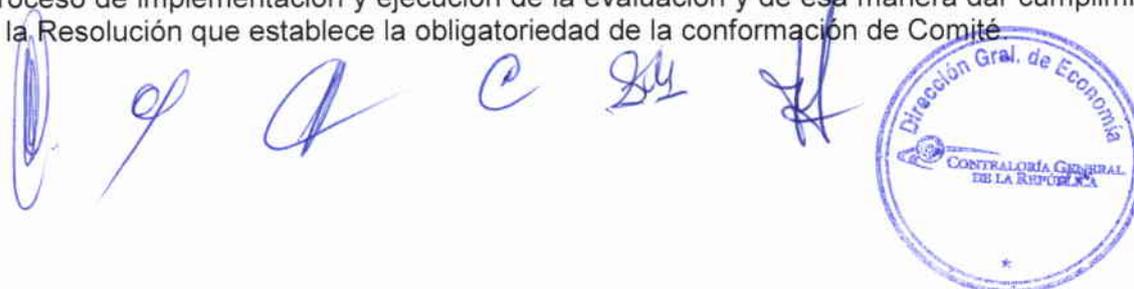
El análisis de este descargo permite a esta Auditoría ratificarse en su observación teniendo en cuenta que la conformación del Comité se realizó recientemente, posterior a la emisión de la Comunicación de Observaciones por parte del equipo auditor.

## Conclusión

No se conformó el Comité de Evaluación del Desempeño tal como se dispone en los puntos 5 y 6 del "Reglamento del Sistema de Gestión del Desempeño para los funcionarios del Banco Central del Paraguay" y, por tanto, no se dio cumplimiento a lo establecido para la función del Comité.

## Recomendación

El BCP deberá agilizar los procesos de manera imperiosa para la conformación del Comité de Evaluación de Desempeño, comité encargado de desempeñar las funciones en todo el proceso de implementación y ejecución de la evaluación y de esa manera dar cumplimiento a la Resolución que establece la obligatoriedad de la conformación de Comité.



#### 4. Falta de Actualización del legajo de los funcionarios de la SIS.

La verificación *"in situ"* realizada a 42 legajos de los funcionarios de la SIS en el Departamento de Gestión del Personal - División Personal- Sección Legajos, dependiente de la Gerencia de Recursos Humanos del BCP, se evidenció que los documentos de los legajos no estaban actualizados.

Al respecto el artículo 31 del Capítulo IX *"Del registro del personal"* del Anexo de la *"Resolución del Directorio del BCP N° 2, Acta N° 66 de fecha 20 de diciembre de 2012 – Estatuto del Personal del Banco Central del Paraguay"*, aprobado por Resolución del Directorio del BCP N° 9, Acta N° 41 de fecha 13/06/13 establece: *"El Departamento de Gestión del Personal mantendrá actualizados los registros del personal"*.

En la misma disposición, el artículo 32 señala: *"La documentación del funcionario se registrará en su legajo personal, debiendo contener las siguientes informaciones:*

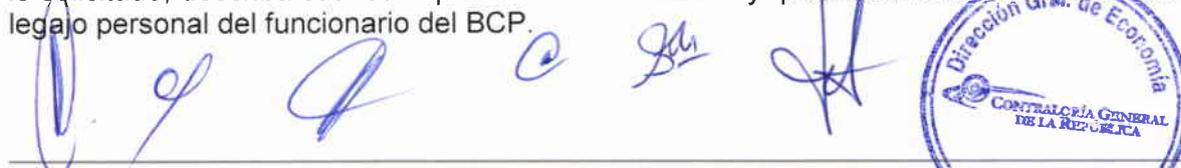
- 32.1 Nombre, domicilio, teléfono;
- 32.2 Fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad, estado civil;
- 32.3 Nombre y apellido de los padres, esposase hijos, fecha y lugar de nacimiento de cada uno de ellos;
- 32.4 Resultado del examen médico;
- 32.5 Fotografía y firma del funcionario;
- ...32.9. Resultado de Evaluación del Desempeño;
- 32.10 Traslados y promociones;
- 32.12 Menciones Honoríficas;
- 32.13 Sanciones disciplinarias;
- 32.14 Fecha de terminación de funciones;
- 32.15 Otros datos de interés;
- 32.16 Títulos y certificados académicos".

El análisis se realizó mediante el pedido formulado por esta auditoría en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 13 del 27/09/16, en la que se requirió a la Gerencia de Recursos Humanos la verificación in situ de los legajos del Personal de la SIS.

En respuesta, en el Memorando DGP.DP N° 342 de fecha 29/09/16, la Gerencia de Recursos Humanos, respondió:

*"Al respecto, solicitamos que los Representantes de este Órgano de Control se acerquen al Departamento de Gestión del Personal, a fin de que puedan verificar in situ el legajo del personal solicitado, donde ante cualquier requerimiento proveeremos copia de lo solicitado sin ningún inconveniente y bajo recibo"*.

En la verificación In Situ realizada en la Sección Legajos del Departamento de Gestión del Personal se visualizó que los documentos que conforman los legajos eran de antigua data, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 20 del 20/10/16, esta auditoría requirió a la Gerencia de Recursos Humanos los procedimientos utilizados para la conformación del legajo personal del BCP, si lo hubiere y la disposición legal que lo autoriza. En caso que no exista lo solicitado, describa cual es el procedimiento utilizado y que documentos debe contener el legajo personal del funcionario del BCP.



En respuesta, el Memorando DGP.DP N° 367 de fecha 26/10/16, la Gerencia de Recursos Humanos, respondió *"La Sección Legajos de la Gerencia de Recursos Humanos, es la encargada de mantener y administrar los legajos del personal de la Institución. La misma cuenta con un Manual de Organización y Funciones aprobado por Resolución del Directorio N° 17 Acta N° 12 de fecha 27 de febrero de 2015.*

*Los documentos contenidos en el legajo de los funcionarios del Banco Central del Paraguay están clasificados de la siguiente manera:*

- *Datos Personales*
- *Documentos Personales*
- *Documentos Varios*
- *Estudios, Títulos, Certificados*
- *Judiciales*
- *Licencias, Permisos, Vacaciones*
- *Resoluciones"*

Tal como se puede apreciar en la respuesta remitida por la Gerencia de Recursos Humanos y taxativamente establecida en el Estatuto del Banco Central del Paraguay, señala que el Departamento de Gestión del Personal dependiente de la citada Gerencia es la responsable de mantener actualizado los legajos del personal de la institución.

Se resalta que algunos documentos que conforman los legajos del personal de la SIS ya datan desde el año 1990, sin que los mismos sean requeridos a los funcionarios para su actualización. Además, en el Manual de Organización y Funciones del Departamento de Gestión del Personal, Sección legajos de la Gerencia de Recursos Humanos, no se observó los procedimientos y la periodicidad para actualizar los legajos personales.

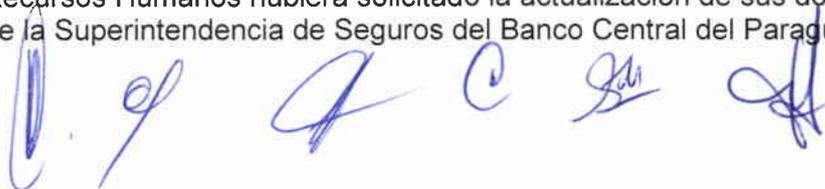
Asimismo, durante la verificación in situ realizada el encargado de la Sección Legajos señaló que cuentan con la actualización del legajo personal en el sistema informático, pero no se evidencio documentos físicos que respalden lo señalado.

Se deja constancia que la Superintendencia de Seguros, no presentó los descargos a las observaciones formuladas por esta auditoría.

## Conclusión

El legajo de los funcionarios de la SIS se encuentra desactualizado. La Sección Legajos de la División del Personal del Departamento de Gestión del Personal de la Gerencia de Recursos Humanos, encargada de la actualización del registro del personal, incumplió el artículo 31 de la *"Resolución del Directorio del BCP N° 2, Acta N° 66 de fecha 20 de diciembre de 2012 – Estatuto del Personal del Banco Central del Paraguay"*, aprobado con la Resolución del Directorio del BCP N° 9, Acta N° 41 de fecha 13/06/13.

No se evidenció documentos que avalen que la Sección Legajos de la Gerencia de Recursos Humanos hubiera solicitado la actualización de sus documentos a los funcionarios de la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay.




## Recomendación

La Sección Legajos dependiente de la Gerencia de Recursos Humanos del Banco Central del Paraguay, deberá buscar mecanismos para gestionar la inclusión en el Manual de Organización y Funciones o en el Manual de Procedimientos en su caso, la periodicidad de actualización del legajo del personal tanto en forma física y digital y de esa manera mantener actualizado la documentación, además de exigir la presentación de los mismos por parte de los funcionarios.

### 5. Irregularidades observadas en los certificados médicos presentados por los funcionarios de la SIS del BCP.

De acuerdo a la verificación in situ realizada en las Oficinas de la Enfermería, de la División Bienestar Social del Departamento de Desarrollo Humano dependiente de la Gerencia de Recursos Humanos del BCP, lugar donde se encuentra resguardado los legajos médicos, el equipo auditor procedió a verificar los certificados médicos presentados por los funcionarios de la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay de los meses tomados como muestra: enero, febrero y marzo del ejercicio fiscal 2016, se constató algunas irregularidades: como falta de membrete en el certificado médico, falta de presentación y presentación extemporánea de certificado médico.

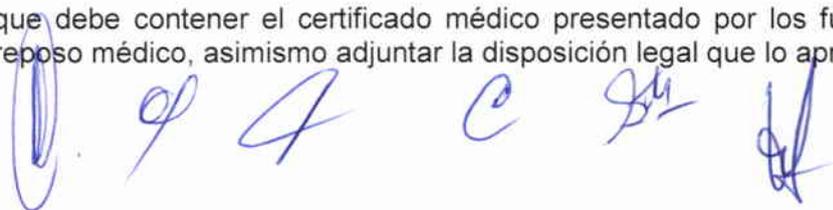
Al respecto, el artículo 75 numeral 3 del Título V- De las Licencias, Capítulo II "De las licencias por enfermedad" del Anexo del Estatuto del Personal aprobado por "Resolución del Directorio del BCP N° 2, Acta N° 66 de fecha 20 de diciembre de 2012 – Estatuto del Personal del Banco Central del Paraguay" aprobado por Resolución del Directorio del BCP N° 9, Acta N° 41 de fecha 13/06/13, establece "...deberán presentarse certificados médicos con diagnóstico que deberán ser verificados por la Gerencia de Recursos Humanos...". El subrayado es de la CGR.

Para el análisis, esta auditoría requirió en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 30 del 10/11/16, la justificación en concepto de Reposo Medico observada en el Registro de asistencia remitida en el Memorando DGP.DP N° 307/16 correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo del año 2016.

En el Memorando DDH/BS N° 308 de fecha 24/11/16, el Departamento de Desarrollo Humano, respondió: "Las licencias por Reposo Medico están totalmente respaldadas por los certificados emitidos por profesionales médicos.

*Se pone a disposición de los funcionarios designados por la Contraloría General de la República toda la documentación pertinente, a ser revisada en las oficinas de la enfermería, donde están todos los legajos médicos de los funcionarios de la Institución, que por razones de preservar la intimidad de cada funcionario, no pueden salir de su ámbito natural".*

Conforme a las irregularidades detectadas durante la verificación "In Situ" en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 62 del 20/11/16, se solicitó informar cuales son los requisitos que debe contener el certificado médico presentado por los funcionarios en concepto de reposo médico, asimismo adjuntar la disposición legal que lo aprueba.




En el Memorando DDH/DBS N° 351 de fecha 27/12/16, el Departamento de Desarrollo Humano, respondió; "...cumplimos en informar que los datos mínimos que debe contener el certificado médico presentado por los funcionarios son los siguientes:

- Nombre del paciente
- Fecha de expedición del certificado médico
- Diagnóstico: (opcional) a fin de proteger la confidencialidad y privacidad de la información del paciente y sus datos médicos, esta información se podría omitir en el certificado médico.
- Días de reposo.
- Firma y sello del médico.

Cabe mencionar que no contamos con ninguna disposición interna o Ley que reglamente lo expuesto anteriormente, con excepción de la Ley 3940/09 que establece los derechos, obligaciones y medidas preventivas con relación a los efectos producidos por el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) y el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA), asimismo establece en la mayoría de sus artículos la garantía de confidencialidad por parte de los ciudadanos paraguayos".

Las irregularidades detectadas durante la verificación "In Situ" como falta de membrete en el certificado médico, falta de presentación del certificado de una funcionaria de la SIS y presentación fuera de tiempo del mismo se detectó el incumplimiento del artículo 75 numeral 3 del Título V- De las Licencias, Capítulo II "De las licencias por enfermedad" del Anexo del Estatuto del Personal aprobado por "Resolución del Directorio del BCP N° 2, Acta N° 66 de fecha 20 de diciembre de 2012 – Estatuto del Personal del Banco Central del Paraguay" aprobado por Resolución del Directorio del BCP N° 9, Acta N° 41 de fecha 13/06/13.

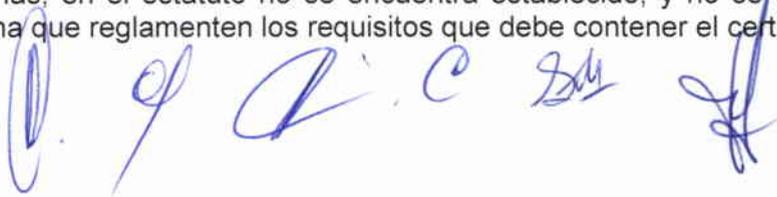
Tal como se puede apreciar en la respuesta remitida por el Departamento de Desarrollo Humano, claramente señala que este Departamento, dependiente de la Gerencia de Recursos Humanos, no cuenta con una disposición interna que reglamente los requisitos que debe contener el certificado médico.

Se deja constancia que la Superintendencia de Seguros, no presentó los descargos a las observaciones formuladas por esta auditoría.

## Conclusión

La Gerencia de Recursos Humanos incumplió el artículo 75, numeral 3 del Título V- De las Licencias, Capítulo II, "De las licencias por enfermedad" del Anexo del Estatuto del Personal, aprobado en la "Resolución del Directorio del BCP N° 2, Acta N° 66 de fecha 20 de diciembre de 2012 – Estatuto del Personal del Banco Central del Paraguay", aprobado en la Resolución del Directorio del BCP N° 9, Acta N° 41 de fecha 13/06/13.

Además, en el estatuto no se encuentra establecido, y no se cuenta con una disposición interna que reglamenten los requisitos que debe contener el certificado médico.




## Recomendación

La Gerencia de Recursos Humanos del Banco Central del Paraguay, deberá:

1. Incluir dentro del Estatuto del Personal, los requisitos mínimos que debe contener el certificado médico como exigencia para su presentación, tales como membrete del centro médico, firma y sello del médico, diagnóstico, fecha de expedición, nombre del paciente y días de reposo.
2. Arbitrar las medidas necesarias para que el departamento legalmente habilitado para el efecto, ejerza el máximo control necesario para el cumplimiento de los requisitos que rigen esta actividad.
3. Por los medios administrativos idóneos, investigar las causas de esta falencia a efectos de deslindar responsabilidades y en su caso aplicar las sanciones correspondientes.

## 6. Perfil de Cargos.

Por Resolución del Directorio del BCP N° 12, Acta N° 66 de fecha 20/12/12 se estableció el "Reglamento para el Acceso a cargos de Responsabilidad del Banco Central del Paraguay", este reglamento solo regía para los nuevos ingresantes, no así para los funcionarios ya nombrados con anterioridad.

El Plan Estratégico Institucional vigente para el periodo fiscal 2014-2016 aprobado por Resolución N° 12, Acta N° 62 del 28/08/14, en la sub actividad 1.3 estableció "Elaborar perfil y cantidad de funcionarios mínimamente requeridos en las diferentes funciones y elevar a la superioridad".

Luego por Resolución de la Gerencia General G.G. N° 126 de fecha 23/08/16 "Modelado de Perfiles por Competencias (MPC) – Levantamiento de Perfiles de Cargos por Competencias", se dispuso lo siguiente:

- 1º) "Aprobar la adopción de la Metodología "Modelado de Perfiles por Competencias (MPC)", para la elaboración de los Perfiles de Cargos por Competencias de los funcionarios del BCP.
- 2º) Aprobar el cronograma de capacitaciones presentado por el Departamento de Organización y Procesos, dependiente de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, para el levantamiento de los perfiles conforme se establece en el artículo 1º de la presente resolución, el que será ejecutado entre los meses de agosto a noviembre de 2016.
- 3º) *Instruir a todas las áreas de la institución a dar prioridad a la actividad señalada en el artículo 2º de esta resolución, así como colaborar y participar activamente en las tareas a ser llevadas a cabo por el Departamento de Organización y Procesos, conforme al cronograma aprobado.*
- 4º) *Instruir al responsable de cada área de la institución, a poner en conocimiento de los funcionarios bajo su administración, el contenido de la presente resolución de la Gerencia General..."*

## 6.1 Falta del Perfil para todos los Cargos de la Superintendencia de Seguros.

A fin de verificar que los cargos señalados en la estructura de la Superintendencia de Seguros cuente con los perfiles establecidos para el efecto, y estén aprobados el equipo auditor solicitó en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 13 de fecha 27/09/16 proveer los perfiles de cargos establecidos según la estructura para los funcionarios de la SIS.

En respuesta, en su Memorándum GDGI.DOP N°143 del 29/09/16, la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional y Departamento de Organización y Procesos informaron:

"... manifestamos cuanto sigue:

- *Por Resolución G.G. N° 126 de f/23.08.16 de la Gerencia General fue aprobada la metodología del Modelado de Perfiles por Competencias para la elaboración de los Perfiles de Cargo. En ese sentido, el Dpto. de Organización y Procesos ha iniciado dicha tarea.*
- *Adicionalmente, en el marco de los Llamados a Concursos Internos y Concursos Nacionales de Oposición, se han elaborado los perfiles de los siguientes cargos de la Superintendencia de Seguros:*
  - *Inspector de Riesgos Tecnológicos.*
  - *Funcionario Administrativo - Analista Económico.*
  - *Funcionario Administrativo - Analista Matemático – Actuarial.*
  - *Funcionario Administrativo - Analista en Regulación y Procedimientos.*
  - *Inspector Extra Situ.*
  - *Sección Normas y Procedimientos.*
  - *Sección Análisis Económico y Estadísticas.*
  - *Sección Inspección de Riesgos Tecnológicos.*
  - *Sección Estudios Actuariales."*

La respuesta recibida de la entidad auditada evidenció que la SIS no contaba con Perfil de Cargos para todos sus funcionarios, solo se elaboró los perfiles de los cargos ya expuesto precedentemente para los Llamados a Concursos Internos y Concursos Nacionales de Oposición, a partir de vigencia de la Resolución GG N° 126 del 23/08/16, la institución auditada se encuentra en proceso de levantamiento de perfiles de cargos de competencias, conforme lo establece el artículo 1° de la Resolución N° 126 de fecha 23/08/16 "Modelado de Perfiles por Competencias (MPC) – Levantamiento de Perfiles de Cargos por Competencias", que dice "Aprobar la adopción de la Metodología "Modelado de Perfiles por Competencia (MPC)", para la elaboración de los Perfiles de Cargos por Competencias de los funcionarios del BCP".

Prosiguiendo con la verificación de Perfiles de Cargos, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 24 de fecha 03/11/16 se requirió lo siguiente:

### 1. Los criterios utilizados para la selección y designación de los siguientes cargos:

- Jefe de Sección Registro de Auxiliares del Seguro dependiente de la División Supervisión de Auxiliares del Seguro.
- Analista de Control Financiero (Sección).

2. Especificar el cargo y funciones que cumple dentro de la estructura de la SIS la señora Myrian Emilia Taruni Martínez y su grado académico, en caso de ser profesional adjuntar copia autenticada del certificado
3. Informe el personal designado, encargado de las siguientes secciones:
  - Estudios Actuariales
  - Análisis Económico y Estadísticas.
  - Inspección de Seguros 2.
  - Análisis de Consistencia de Datos.
  - Inspección de Riesgos Tecnológicos.
  - Inspección de Operaciones de Reaseguros.

En respuesta, en los Memorándums GRH/DDH/SSA N° 348 del 08/11/16 de la Gerencia de Recursos Humanos, Departamento de Desarrollo Humano y DGP.DP N° 386 del 09/11/16 del Departamento de Gestión Personal, División Personal, informaron:

1. *...Ambos cargos y sus funciones ya existían en la estructura de la SIS, y se confirmó en los cargos a los titulares existentes. Se adjuntan Resoluciones de nombramiento."*
2. *... grado académico de la señora Myriam Taruni Martínez*  
 - *No cuenta con Título Universitario en el Legajo de la funcionaria.*  
  
 - *En cuanto a las funciones, les comunicamos que la misma está asignada a la Intendencia de Control Financiero, dependiente de la Superintendencia de Seguros, Sección Inspección del Seguro según consta en el Sistema de Recursos Humanos.*
3. *En cuanto a la consulta referente a los Encargados de las Secciones mencionadas en el documento, los mismos se encuentran vacantes a la fecha."*

Conforme a la respuesta recibida, se visualizó la Resolución de designación N° 7, Acta N° 37 de 16/06/15 y la verificación del legajo del Personal lo que evidenció que la Señora Rafaela María Concepción Ruiz Acosta es licenciada en Historias y fue designada a ocupar el cargo de Jefa de Sección Registro de Auxiliares del Seguro, al momento de la designación, la SIS no contaba con perfil de Cargo. Luego con el Memorando G.G. N° 52 del 10/02/17 la SIS remitió a esta auditoría el perfil para el Cargo de Jefa de Sección Registro de Auxiliares del Seguro en la que se pudo visualizar que el perfil requerido para dicho cargo es poseer título de contador, administración de empresas, economista o abogado con 5 años de estudio y con conocimientos académicos en Control de Gestión, Derecho Civil y Gestión de Seguros.

Asimismo, se visualizó la Resolución de designación N° 7, Acta N° 34 del 05/06/15 por el cual se designó al funcionario Efraín Aponte Ferreira, en el cargo de Jefe de Sección Analista de Control Financiero, sin título universitario, al momento de la designación la SIS no contaba con perfil de Cargo, luego se observó el perfil levantado por la SIS para el cargo en cuestión proveído con el Memorando G.G. N° 52 del 10/02/17 y para dicho cargo no exige poseer algún título, sólo señala que debe contar con conocimiento académico en Administración de Seguros; Administración y Gestión o Control de Gestión.

Igualmente, la entidad auditada informó que la Señora Myriam Taruni Martínez se encuentra designada en la sección de Inspección del Seguro de la SIS y no cuenta con Título Universitario, al momento de la designación la SIS no contaba con perfil de cargo y de acuerdo al perfil levantado posteriormente por la SIS, para ocupar dicho cargo el requisito es poseer título de Contador o Administrador de Empresas con 5 años de estudio, además debe poseer conocimiento académico de Contabilidad, Derecho Administrativo y Gestión de Seguros.

Por otra parte se informó que los cargos de jefaturas de secciones de: Estudios Actuariales, Análisis Económico y Estadísticas, Inspección de Seguros 2, Análisis de Consistencias de Datos, Inspección de Riesgos Tecnológicos, Inspección de Operaciones de Reaseguros, se encuentran vacantes a la fecha, sin embargo de acuerdo a la Resolución N°2 – Acta 38 de fecha 20/05/16, la Gerencia de Recursos Humanos conjuntamente con el Departamento de Desarrollo Humano realizó un llamado Interno a Concurso según el Régimen Transitorio y Excepcional para el acceso a cargos de Jefaturas de División y Sección de Oposición de Títulos, Méritos y Aptitudes para cubrir los cargos de la Superintendencia de Seguros de Sección Estudios Actuariales, Sección Análisis Económicos y Estadísticas, Sección Normas y Procedimientos y Sección Inspección de Riesgos Tecnológicos, por lo que se observó que la Superintendencia de Seguros a través de las dependencias encargada del llamado, no cubrió los cargos vacantes a pesar de haber realizado el llamado a concurso interno.

En razón de que los perfiles levantados y los cargos están ocupados por funcionarios que no reúnen los requisitos exigidos para los cargos señalados, esto podría generar mala asignación de recursos humanos y podría afectar al cumplimiento de los objetivos de los procesos, situación que evidenció debilidad de la gestión de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional y el Departamento de Organización y Procesos, al no cumplir con el cronograma de levantamiento de los perfiles de cargos de las jefaturas de secciones de la Superintendencia de Seguros en los plazos previstos en el Plan Estratégico Institucional (PEI).

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"... La respuesta recibida de la entidad auditada evidenció que la SIS no contaba con perfil de Cargos para sus funcionarios, solo se elaboró los perfiles de los cargos ya expuesto precedentemente para los Llamados a Concurso Internos..."*

*"... al no cumplir con el Cronograma de levantamiento de los perfiles de cargos de las jefaturas de secciones de la Superintendencia de Seguros en los plazos previstos en el Plan Estratégico Institucional (PEI)..."*. Al respecto, ver respuesta en el Cap I, 1.a.2, donde se evidencia que la SIS contaba con perfiles de los cargos que se debían llenar luego de la reestructuración, cumpliendo así con lo requerido por el PEI. La nueva metodología para el levantamiento de perfiles de cargos fue aprobada después de la reestructuración.

*"... los cargos están ocupados por funcionarios que no reúnen los requisitos exigidos para los cargos señalados..."*, cabe destacar nuevamente lo ya expresado por el Memorando GRH/DDH/SSA N° 348 del 08/11/16, en el sentido de que *"...ambos cargos y sus funciones ya existían en la estructura de la SIS y se conformó en los cargos a los titulares existentes..."*. Si bien es cierto que de acuerdo al nuevo modelo de Perfiles de Cargo, quizás algunas personas no reúnan los requisitos, estos vienen desempeñando bien sus

trabajos y no hay razones para introducir modificaciones. Los nuevos reglamentos no pueden tener efecto retroactivo en el sentido de declarar cesantes a todos los funcionarios que hoy no cumplen con las nuevas exigencias, sino que deben ir aplicándose a medida de los cargos queden vacantes, a no ser que las funciones se desempeñen muy deficientemente, se pongan en peligro los procesos y así se justifique plenamente un cambio o haya oportunidad de mejoras haciendo una rotación de personal".

Al respecto se transcribe el descargo remitido en el Capítulo 1 a.2) "La afirmación no es correcta. La Superintendencia de Seguros remitió a la Presidencia según Nota SS.SG N° 550 de fecha 30/12/14, un estudio sobre la cantidad de funcionarios mínimamente requeridos, para que cargos, así como el perfil para cada uno de ellos. Se adjunta copia del mismo. Como es de conocimiento de la CGR- por los informes remitidos por otras dependencias del BCP que se resaltan el Informe de la CGR páginas 19 al 21- se obró finalmente conforme el reglamento, es decir, presentarlo nuevamente para cada concurso. Los trabajos que está realizando la DGDI en conjunto con la SIS para completar los perfiles de todos los cargos- Modelo de Perfiles por Competencias- así como la fecha probable de finalización, ya está bien explicado en el Informe de la CGR en las páginas mencionadas".

El análisis de este descargo habilita a esta Auditoría a ratificarse en su observación, considerando que la entidad auditada solo adjuntó la Nota SS.SG N° 550 del 30/12/14- Nota que no fue remitida en principio al equipo auditor-en el que se solicitó a la presidencia la incorporación de 15 personas y se remitió los borradores de los perfiles de técnicos Junior y Senior para las Intendencias de Estudios Técnicos, de Control de Reaseguros y Auxiliares del Seguro, de Control Financiero y Asistencia al usuario del Seguro pero no remitió los perfiles faltantes, lo que se concluye que la SIS no contaba con perfil para todos los Cargos, como lo exige Por Resolución G.G. N° 126/16, solo se elaboró los perfiles para los llamados de los cargos expuestos al inicio de esta observación.

Se resalta que es necesario y deseable que todos los funcionarios, aún si "estos vienen desempeñando bien sus trabajos y no hay razones para introducir modificaciones" realicen capacitaciones o cursos de equiparación considerando la disparidad observada entre el perfil exigido y lo que ocupan el cargo actualmente a fin de contar con funcionarios que ocupen cargos conforme a lo exigidos en las disposiciones legales vigentes para el efecto.

## Conclusión

Lo señalado precedentemente por la entidad permitió constatar que:

1. La falta de Perfil de Cargos para proceder a la designación de su titular, permitió designar a funcionarios que no poseen títulos habilitantes en la Sección de Inspección del Seguro y, a otro que posee título de Licenciada en Historia, a ocupar el cargo de Jefa de Sección Registro de Auxiliares del Seguro. Estas designaciones se realizaron en el ejercicio fiscal 2015 y, luego, en el ejercicio fiscal 2016, la SIS definió el perfil para esos cargos, y que, según las exigencias del cargo, las personas designadas no cumplan con los requisitos establecidos.
2. Asimismo, se visualizó que importantes Secciones, como las de Análisis Económico y Estadísticas, de Inspección de Riesgos Tecnológico, de Estudios Actuariales, entre otras, se encuentran vacantes, a pesar de haberse realizado el llamado interno a concurso.

## Recomendación

1. La SIS a través de las autoridades del Banco Central del Paraguay deberá arbitrar las medidas necesarias y pertinentes para subsanar esta situación, y que la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, y el Departamento de Organización y Procesos en el más corto tiempo dé cumplimiento total a lo establecido en la Resolución N° 126 del 23/8/16 "Modelado de Perfiles por Competencias (MPC) – Levantamiento de Perfiles de Cargos por Competencias", además de gestionar para que los funcionarios que hoy ocupan cargos que no reúnen los perfiles requeridos puedan cumplir con dichos exigencias.
2. Investigar las causas de esta falencia a efectos de deslindar responsabilidades y en su caso aplicar las sanciones correspondientes.

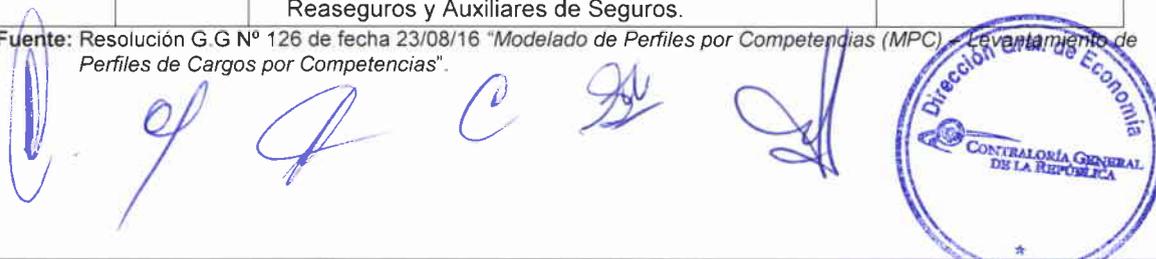
### 6.2 Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2° de la Resolución G.G. N° 126/16.

La verificación y análisis del cumplimiento de los plazos establecidos en el Cronograma de Actividades 2016 aprobado con la Resolución G.G. N° 126 de fecha 23/08/16 "Modelado de Perfiles por Competencias (MPC)" – Levantamiento de Perfiles de Cargos por Competencias", evidenció que el Departamento de Organización y Procesos, dependiente de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional no cumplió con lo establecido en el artículo 2° de la aludida Resolución que dice: "Aprobar el cronograma de capacitaciones presentado por el Departamento de Organización y Procesos, dependiente de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, para el levantamiento de los perfiles conforme se establece en el artículo 1° de la presente resolución, el que será ejecutado entre los meses de agosto a noviembre de 2016". El subrayado es de la CGR.

A continuación se expone los perfiles de cargos que aún no fueron levantados:

Semana	Perfiles	Levantamientos de Perfiles según el Cronograma, Aprobado por Resolución G.G. N° 126 del 23/08/16	Perfiles No Levantados
		Perfiles	
Desde la Semana 1 Hasta la Semana 8	Jefes De Sección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sección Inspección de Seguros 2.</li> <li>- Sección Análisis de Consistencia de Datos.</li> <li>- Sección Inspección de Operaciones de Reaseguros.</li> </ul>	No Levantado. No Levantado. No Levantado.
Semana 18	Director	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Superintendente de Seguros</li> <li>- Intendencia de Estudios Técnicos y Actuariales.</li> <li>- Intendencia de Control Financiero.</li> <li>- Intendencia de Control de Operaciones de Reaseguros y Auxiliares de Seguros.</li> </ul>	No Levantado. No Levantado. No Levantado. No Levantado.

Fuente: Resolución G.G N° 126 de fecha 23/08/16 "Modelado de Perfiles por Competencias (MPC) – Levantamiento de Perfiles de Cargos por Competencias".



Al respecto en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 25 de fecha 03/11/16 se solicitó los perfiles elaborados y aprobados en cumplimiento del artículo 2° de la Resolución G.G. N° 126 de 23/08/16 "Modelado de Perfiles de Competencias (MPC)"- Levantamiento de Perfiles de Cargos por Competencias".

En respuesta, en su Memorándum GDGI.DOP N° 154 del 08/11/16, la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional y el Departamento de Organización y Procesos informó:

*"... En ese sentido, el Dpto. de Organizaciones y Procesos, ha iniciado la tarea.*

*Como primera etapa, se encuentran los borradores de los perfiles de cargos levantados correspondiente a la Superintendencia de Seguros, es importante mencionar que dichos perfiles levantados aún no cuentan con ningún tipo de validación ni aprobación por parte del área responsable. Una vez finalizado el levantamiento de perfiles de cargo se procederá a la revisión por parte de los encargados de la validación y aprobación de los mismos. Esta prevista su aprobación final por el Gerente General posterior al levantamiento total de los perfiles de cargos que será en el año 2017.*

*...se remite en versión magnética los borradores de los Perfiles elaborados a la fecha de las secciones:*

- *Inscripción de Planes de Seguro.*
- *Inspección de Seguros I.*
- *Análisis de Estados Financieros.*
- *Inspección de Auxiliares del Seguro.*
- *Registro de Auxiliares del Seguro.*
- *Análisis y Registro de Operadores de Reaseguros.*
- *Analista de Control Financiero.*
- *Apoyo a la Gestión Documental.*

*Por otra parte, se informa que los perfiles de las secciones Inspección de Seguro2, Análisis de Consistencia de Datos e Inspección de Operaciones de Reaseguros se encuentran en proceso de elaboración"*

Conforme a la respuesta recibida la Institución incumplió con los plazos establecidos en el artículo 2° de la Resolución G.G. N° 126 de 23/08/16, donde indica que el levantamiento de los perfiles será ejecutado entre los meses de agosto a noviembre de 2016, si bien se realizó el levantamiento de perfiles aun se encuentran pendiente algunas dependencias, y los perfiles levantados se encuentran en borradores.

Por otra parte se observó que el cronograma de actividades elaborado contempla 18 semanas para desarrollar las actividades que de considerarse desde la fecha de aprobación de la Resolución G.G. 126 de 23/08/16 abarcaría hasta el mes de diciembre de ese ejercicio fiscal, fuera de los plazos establecidos en la citada Resolución, igualmente en el informe proveído por Memorando GDGI.DOP N°013 de fecha 09/02/17 informó que aun no fue levantado la totalidad de los perfiles y que se encuentran pendientes de levantamientos de perfiles para los cargos de Análisis de Consistencia de Datos e Inspección de Operaciones de Reaseguros, así como de las Intendencias y la propia Superintendencia de Seguros (SIS) que una vez finalizado el levantamiento de perfiles de cargo se procederá a la revisión

por parte de los encargados de la validación y aprobación de los mismos y luego al Gerente General para su aprobación final.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"Actualmente está muy avanzado el completar el Perfil de Cargos. Esto debería informarlo la instancia correspondiente. Está en la fase de validación de los perfiles, de acuerdo al correo hoy recibido. Se adjunta correo".*

El análisis del descargo correspondiente a este punto del informe permite a esta Auditoría ratificarse en su observación, considerando que la respuesta de la Entidad no aporta hechos ni argumentos nuevos que ameriten su rectificación.

## Conclusión

Se evidenció que el Departamento de Organización y Procesos, dependiente de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, no cumplió con los plazos establecidos en el artículo 2° de la Resolución G.G. N° 126 de fecha 23/08/16, "Modelado de Perfiles por Competencias (MPC)" – Levantamiento de Perfiles de Cargos por Competencias", que dice: "Aprobar el cronograma de capacitaciones presentado por el Departamento de Organización y Procesos, dependiente de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, para el levantamiento de los perfiles conforme se establece en el artículo 1° de la presente resolución, el que será ejecutado entre los meses de agosto a noviembre de 2016", observándose que, al cierre del ejercicio fiscal 2016, aun no se habían definido todos los perfiles de cargos.

## Recomendación

La Superintendencia de Seguros deberá arbitrar las medidas necesarias para subsanar esta situación, y que la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional y Departamento de Organización y Procesos, encargadas del "Modelado de Perfiles por Competencias (MPC)", según resolución N°126 del 23/8/16, cumplan eficazmente con sus funciones en el menor tiempo posible.

## 7. Falta de indicadores de Gestión de la Superintendencia de Seguros.

El artículo 13 "Programación del Presupuesto" de la Ley N° 1.535/99 "De Administración Financiera del Estado, Capítulo II, de la Programación, Formulación y Estudio del Proyecto de Presupuesto", establece: "Los proyectos de presupuesto se formularán sobre la base de los siguientes criterios de programación.

*"...b) la programación de gastos constituirá la previsión de los egresos, los cuales se calcularán en función al tiempo de ejecución de las actividades a desarrollar durante el ejercicio fiscal, para el cumplimiento de los objetivos y metas. Dicha programación se hará en base a un plan de acción para el ejercicio proyectado, de acuerdo con los requerimientos de los planes de corto, mediano y largo plazos. Se fijarán igualmente los objetivos y metas a conseguir, los recursos humanos, materiales y equipos necesarios para alcanzarlos sobre las bases de indicadores de gestión o producción cualitativas y cuantitativas que se establezcan...".* El subrayado es de la CGR.

Asimismo, el Anexo “Clasificador Presupuestario de Ingresos, Gastos y Financiamiento”, de la Ley N° 5554/16 “Que aprueba el Presupuesto General de la Nación para el ejercicio fiscal 2016”, en el numeral 4.14.3 establece: “Indicadores de Desempeño: son una herramienta de seguimiento que entrega información cuantitativa o cualitativa respecto del logro o resultado en la provisión de los bienes o servicios generados por las entidades públicas. Establecen una relación entre dos o más variables, la que comparada con periodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite analizar el desempeño y apoyar el proceso presupuestario, midiendo aspectos claves para la gestión presupuestaria y la producción de los bienes y servicios”.

Por ello, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 2 del 30/08/16, se solicitó informe sobre los indicadores de desempeño organizacional y del personal de la Superintendencia de Seguros

En respuesta, en la Nota SS.SG N° 28 del 06 de setiembre de 2016, el Superintendente de Seguros, informó:

*“Lo que el Banco Central del Paraguay tiene es un Sistema de Evaluación de Competencias y de Desempeño para todo el personal de la Institución. Este fue instituido por Resolución N° 11, Acta N° 60 del 21 de agosto de 2014 (se adjunta copia). A los efectos de su implementación fue posteriormente emitida la Resolución de la Gerencia General GG N° 75/15 del 03/06/2015 (se adjunta copia). En cumplimiento con lo establecido en ésta Resolución, la Superintendencia ya ha remitido formalmente sus Cartas Acuerdo y Matriz de Evaluación según Memorando SS.DA. N° 088/2015 (se adjunta copia). Todavía no se ha hecho la primera evaluación, que está planeado que sea en noviembre de 2016, por lo que se puede considerar que está todavía en etapa de implementación y ajuste”.*

La respuesta de la SIS se refiere a un Sistema de medición de competencias y Evaluación de Desempeño para todo el personal de la Institución incluida la Superintendencia de Seguros pero lo que expone no constituyen indicadores de gestión debido a que no son mediciones de resultados de los procesos, las metas, la economía, la eficiencia y la eficacia de la entidad en relación a los objetivos establecidos de las funciones determinadas y los recursos utilizados.

La falta de indicadores de gestión impide la evaluación de los resultados obtenidos, la calidad de los procesos y el nivel de consecución de los objetivos, así como la situación organizacional de la Entidad y las posibles medidas a ser tomadas para la mejora de los servicios.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*“Actualmente la Superintendencia de Seguros se encuentra trabajando con la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional – Departamento de Organización y Procesos conjuntamente con una consultora contratada para el efecto por Res. 10 Acta N° 81 del 27/10/16, en la elaboración de los Manuales por Procesos. Este material nos permitirá definir los Procesos, Sub procesos, Procedimientos y Actividades relacionadas a todas las áreas que integran la SIS. Asimismo, forma parte de los trabajos el poder determinar los Indicadores de Gestión. Como documentos probatorios enviamos copia de la mencionada Resolución y de la Adenda N° 2 – LCO N° 34/16, donde se pueden leer los objetivos específicos y alcances de la consultoría. Si bien estamos en etapa de diagramación de las*

*Actividades de los diversos macroprocesos identificados, el trabajo se encuentra bastante avanzado, cumpliendo a cabalidad el cronograma establecido por la consultoría para dicho trabajo".*

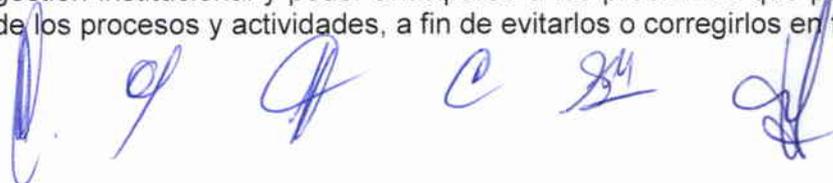
Esta Auditoría se ratifica en su observación considerando actualmente la Superintendencia de Seguros se encuentra trabajando con la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional – Departamento de Organización y Procesos conjuntamente con una consultora contratada en el año 2016 se encuentran elaborando los Manuales por Procesos en el que se incluye la determinación de los indicadores de Gestión.

### Conclusión

La Superintendencia de Seguros no tiene elaborados sus indicadores de gestión, hecho que impide medir el comportamiento y rendimiento del funcionamiento de esa repartición. Como consecuencia directa de esta carencia, las autoridades superiores de la Dependencia, y de la Institución misma, tienen dificultades para detectar deficiencias estructurales o del recurso humano.

### Recomendación

La Superintendencia de Seguros deberá tener en cuenta las recomendaciones realizadas por esta autoridad de control ya que esta observación ya fue objetada en la Auditoría de Gestión correspondiente al ejercicio fiscal 2009 y al 30 de junio de 2010 por no contar con Indicadores de Gestión de manera a realizar el control, la evaluación y el seguimiento de la gestión institucional y poder anticiparse a los problemas que puedan surgir en la ejecución de los procesos y actividades, a fin de evitarlos o corregirlos en forma oportuna.




## CAPÍTULO IV

### AMBIENTE DE SISTEMAS COMPUTARIZADOS

Se verificó el ambiente tecnológico que rodea a las actividades de la Superintendencia de Seguros (SIS), especialmente en la División de Supervisión de Riesgo Tecnológico, dependiente de la Intendencia de Control Financiero, a fin de evaluar la efectividad y eficiencia de los sistemas de información utilizados y el ambiente de control tecnológico implementado.

La SIS, cuenta con varias aplicaciones que son herramientas que utiliza en el trabajo que desempeña. Dichas aplicaciones son administradas por la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones (GTIC).

Los procedimientos empleados para la realización de este trabajo, se enmarcaron en los siguientes aspectos:

- Estructura organizacional de la Superintendencia de Seguros, identificando las actividades desarrolladas en la División de Supervisión de Riesgo Tecnológico.
- Organización de los sistemas de información.
- Ambiente tecnológico de la SIS.
- Adecuación a los procedimientos establecidos

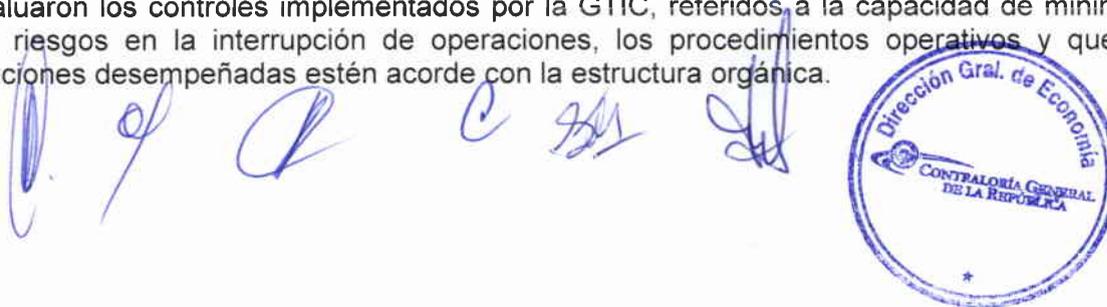
La verificación se realizó tomando en cuenta los siguientes aspectos:

#### Administración de los Sistemas utilizados

El área encargada de la administración de los sistemas utilizados en la SIS es la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones del BCP, se aclara que no se realizó la revisión integral de las actividades que realiza la mencionada Gerencia debido al alcance a esta auditoría.

#### Evaluación de los controles implementados por la Gerencia de Tecnología de la Información y la Comunicación.

Como área encargada de la administración de los sistemas utilizados en la SIS, se evaluaron los controles implementados por la GTIC, referidos a la capacidad de minimizar los riesgos en la interrupción de operaciones, los procedimientos operativos y que las funciones desempeñadas estén acorde con la estructura orgánica.



The image shows several handwritten signatures in blue ink. To the right is a circular blue stamp with the text "Dirección Gral. de Economía" at the top, "CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA" in the center, and a star at the bottom.

## 1. Revisión de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones (GTIC).

Definición de la organización de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Situación encontrada por la Auditoría
Dependencia funcional	La Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones depende directamente de la Sub-Gerencia General de Administración y Finanzas.
Nivel Jerárquico	Se cuenta con un Gerente de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
Manual de Funciones	No se ha implementado un Manual de Organización y Funciones adaptado a la nueva estructura orgánica de la GTIC.
<b>Procedimientos establecidos</b>	
Procedimientos operativos	Se desarrollaron documentos correspondientes a Procesos estándar del COBIT 4.1 (Objetivos de Control para Información y Tecnologías Relacionadas), no han sido implementados en su totalidad al momento de esta revisión.
Procedimiento de Gestión de Cambio en Producción	Se dispone de un formulario de solicitud de cambio en producción con el correspondiente instructivo.
Mantenimientos realizados	Por lo evidenciado se realizó mantenimiento a las UPS, swich CISCO.
<b>Sistemas informáticos de la Superintendencia de Seguros</b>	
Sistemas Informáticos utilizados en la Superintendencia de Seguros	Los sistemas informáticos utilizados en la Superintendencia de Seguros son administrados por la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones. Se cuenta con un sistema de bases de datos denominado TWIC, donde realizan las consultas varias, de los módulos contables y central de información. Las aseguradoras remiten vía Red Privada Virtual (VPN) las informaciones para su proceso, a la Base de Datos de la GTIC. No se dispone a la fecha de un Sistema Informático para el archivo y/o almacenamiento de papeles de trabajo de las fiscalizaciones realizadas.
<b>Resguardo de datos</b>	
Procedimiento de resguardo de datos	Se tuvo evidencia del procedimiento de resguardo y recuperación de datos; Procedimiento de resguardo y transporte de cintas de copias de seguridad; Procedimiento de certificación de recuperación de datos y de una muestra de la recuperación de datos realizada.

## 2. Comentarios y sugerencias resultantes de la revisión a la GTIC.

### 2.1 La Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones no cuenta con Manual de Organización y Funciones aprobado.

La verificación de la estructura orgánica de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, constató que el Directorio del Banco Central del Paraguay, aprobó la nueva estructura organizacional por Resolución N° 3, Acta N° 85 de fecha 20/11/15 "Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones- Estructura Organizacional y Funcional- Modificación"; sin embargo, se observó que el borrador del Manual de

Organización y Funciones, que al momento de la verificación del equipo auditor no se hallaba aprobado, era utilizado.

El artículo 3° de la Resolución citada precedentemente establece *"Instruir a la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones a presentar al Directorio, en colaboración con el Departamento de Organización y Procesos de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, el Proyecto de Manual de Organización y Funciones conforme a lo dispuesto en esta Resolución, en el plazo de 90 (días) a partir de esta fecha"*, 20/11/15.

Al respecto, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 8 del 09/09/16, se solicitó el Manual de Organización y funciones de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

En el Memorando GTIC N° 0372 de fecha 15/09/16, el Gerente de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones informó: *"Se adjunta copia de Resolución N° 3 Acta N° 85 de fecha 20/11/2015, por el cual se establece la modificación de la estructura de la Gerencia de Tecnología y Comunicaciones. El nuevo manual de funciones se encuentra en proceso de elaboración. Se adjunta borrador en revisión"*. El subrayado es de la CGR.

Teniendo en cuenta que a la fecha de elaboración de la consulta, trascurrieron 12 meses (periodo comprendido entre la fecha de aprobación de la Resolución N° 3- 20/11/15 y la fecha de consulta del equipo auditor 19/12/16) de la aprobación de la nueva estructura orgánica de la GTIC, en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 61 de fecha 19/12/16, se solicitó informar en que se basan los funcionarios de las diferentes áreas de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, para desempeñar sus funciones.

En respuesta, en el Memorando GTIC N° 0002 de fecha 02/01/17, la Gerente Interina, Sair Yambay de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, informó: *"El BCP integra la Mesa de Trabajo del Ministro Asesor Ad Honorem Hugo Correa, que entre sus trabajos ha desarrollado una propuesta para que todas las áreas de TIC tengan una estructura mínima, semejante y con funciones genéricas."*

*En el mismo, se sugirió aguardar el Decreto para ajustar el organigrama y las funciones al mismo, una vez emitido el mismo. Ahora ya se cuenta con el Decreto, procederemos a actualizar las funciones. Se adjunta Decreto N° 6234/16."*

*Las actividades/proyectos son asignadas por Órdenes de trabajo a los funcionarios de la GTIC, comunicadas al equipo de trabajo y a Directores y jefes de todas las áreas internas. Se adjuntan muestras de OT"*.

La entidad auditada alega que no fue elaborado el Manual de Organización y Funciones en tanto estaba pendiente el Decreto Presidencial que refiere la aplicación y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la Gestión Pública, dicho Decreto de la Presidencia de la República, Ministerio del Interior N° 6234, aprobado el 08/11/16 *"Por el cual se declara de interés Nacional la aplicación y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la Gestión Pública, se define la estructura mínima con la que deberá contar y se establecen otras disposiciones para su efectivo funcionamiento"*, señalado en la respuesta remitida, en el Artículo 2° de dicho Decreto establece: *"Las instituciones citadas en el artículo 1° y afectadas al presente Decreto, utilizarán todos los*

*mecanismos y procedimientos necesarios para adecuar sus estructuras orgánicas a los efectos de implementar la aplicación y uso de las TIC en la gestión pública".*

De lo expuesto en el párrafo anterior y observando el corto tiempo transcurrido desde la aprobación del Decreto a la fecha de elaboración del presente informe, no fue posible la implementación de una nueva estructura con su correspondiente Manual de Organización y Funciones, por lo que se deberá realizar el seguimiento a esta observación en auditorías posteriores.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"En el informe se expresa que "la entidad auditada alega que no fue elaborado el Manual de Organización y Funciones". En este sentido y tal como se manifiesta en los párrafos anteriores en el mismo informe el Manual fue elaborado en su primera versión y el borrador del mismo fue entregado a la CGR.*

*El manual efectivamente fue ajustado tomando como base el Decreto N° 6234 de la Presidencia de la República aprobado el 08/11/16. Actualmente se esta incorporando una nueva modificación debido a la incorporación una nueva división técnica que ha sido trasladada de otra gerencia en cumplimiento de la centralización de temas relacionados a las TIC a la Gerencia correspondiente.*

*Si bien el manual no ha sido aprobado se impulsarán los trámites administrativos a este respecto. Es importante además mencionar que la nueva estructura ser encuentra implementada y el personal se encuentra distribuido en las áreas correspondientes a dicho organigrama, a las cuales se les ha instruido los proyectos y actividades mediante las Órdenes de trabajo, que dejan constancia del rol que desempeñan los funcionarios en los equipos que se conforman.*

El análisis de la respuesta recibida, evidencia que prosiguen con los ajustes al borrador de Manual de Organización y Funciones recibido por esta auditoría, con lo que se confirma como lo indica la observación que a la fecha de este informe el mencionado documento no se encuentra aprobado.

La Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones es un área clave por el flujo de información almacenada en los sistemas y por el alto porcentaje de procesos informáticos utilizados, por lo que esta auditoría se ratifica en la observación

## Conclusión

Al no contar con el Manual de Organización y Funciones aprobado, no se puede controlar ni evaluar claramente las funciones, objetivos ni responsabilidades, de cada cargo, lo que podría afectar la calidad del trabajo y la información administrada al no encontrarse adecuadamente definidas las responsabilidades individuales.

## Recomendación

Establecer mecanismos para que en el menor tiempo posible la Estructura Orgánica y el Manual de Organización y Funciones estén acordes a los requerimientos del área, asimismo, realizar el seguimiento de la aprobación, de modo que se reduzcan los riesgos

que devienen de esta falencia. Hasta tanto no pueda ser subsanada esta observación, se debe establecer medidas alternativas de control para cada actividad en todas las áreas que componen la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, definiendo funciones, responsabilidades y atribuciones independientes.

## 2.2 Los procesos del COBIT no han sido implementados íntegramente

Del análisis realizado sobre los procesos implementados por la GTIC, en referencia a los procesos del COBIT 4.1, se observó que fueron elaborados los documentos correspondientes a dichos procesos, pero no fueron implementados íntegramente al momento de esta revisión.

Al respecto, la Resolución del Directorio del BCP N° 18, Acta N° 3 de fecha 31/01/12 "Por la cual se aprueba el marco de referencia COBIT para la Gestión de Tecnología del Banco Central del Paraguay", en su artículo 1° establece: "Aprobar la adopción del estándar COBIT para Gobierno de Tecnología de la Información del Banco Central del Paraguay".

Conforme a lo señalado, en el Memorandum CGR/AG/SIS N° 8 de fecha 09/09/16, se solicitó informar sobre los procesos del COBIT 4.1 implementados y documentos de respaldo correspondiente.

En respuesta, en el Memorando GTIC N° 0372 de fecha 15/09/16, el Gerente de la Gerencia de Tecnología de la Información informó: "Mediante consultoría de Gestión Informática para el desarrollo de los procesos del COBIT, durante el año 2013 se han desarrollado los documentos correspondientes a los procesos PO2, PO3, PO10, AI1, AI2, AI3, AI6, DS4, DS8 y DS10.

De igual forma, durante el año 2015 fueron desarrollados los documentos correspondientes a los procesos; PO1, PO5, PO6, PO8, PO9, AI4, AI7, DS1 y DS2.", se adjuntaron los documentos correspondientes en formato digital.

Además señaló: "En la nueva estructura de la GTIC aprobada el 20/11/15, se ha incluido una División de Cumplimiento, Calidad y Mesa de ayuda que apoyará la implementación de los procesos conforme a los documentos desarrollados anteriormente. Durante el presente año se está desarrollando el Plan de Acción para implementación de los procesos.

Todos los documentos están siendo nuevamente ajustados conforme a los requerimientos actuales de la GTIC".

Teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la aprobación de la nueva estructura organizacional por Resolución N° 3, Acta N° 85 de fecha 20/11/15, hasta la fecha de elaboración del presente informe en la que se verificó los documentos referidos a los procesos enunciados en la respuesta remitida, que fueron desarrollados pero no implementado totalmente.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

"Se siguen desarrollando las actividades para la aprobación y puesta en vigencia de los documentos de los procesos desarrollados. Es importante mencionar que la implementación no depende exclusivamente del área mencionada sino de todas las áreas involucradas en los diferentes procesos".

Conforme a la respuesta del descargo remitido por la Institución, se comprueba que la implementación de los procesos continúa, pero no se constató a la fecha la culminación de los trabajos, por lo tanto, esta auditoría se ratifica en la observación.

### Conclusión

La confidencialidad, integridad y disponibilidad, de la información administrada, puede verse afectada por la falta de implementación de buenas prácticas en los procesos, y producir inconvenientes a la organización.

### Recomendación

Realizar el seguimiento de la adecuada implementación de todos los procesos establecidos en el documento Marco de Gestión de Cambios, de manera que sirvan de guía para las actividades de las áreas de la GTIC.




## CAPÍTULO V

### EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

#### FASE EJECUCIÓN

Esta Auditoría procedió a la evaluación y comprobación del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay, utilizando el enfoque COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission*), con el objeto de medir el grado de eficiencia, determinar el nivel de confianza y veracidad de la información financiera y administrativa del sistema, y consecuentemente, identificar eventuales deficiencias relevantes que requieran un mayor alcance de las pruebas a efectuar.

Como procedimiento previo a la Planificación de la Auditoría, el Equipo Auditor procedió a la Evaluación del Sistema de Control Interno en dos fases: Planificación y Ejecución – que se define como:

*“Proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y otros empleados de la entidad, para proporcionar seguridad razonable, respecto a si están lográndose los objetivos siguientes:*

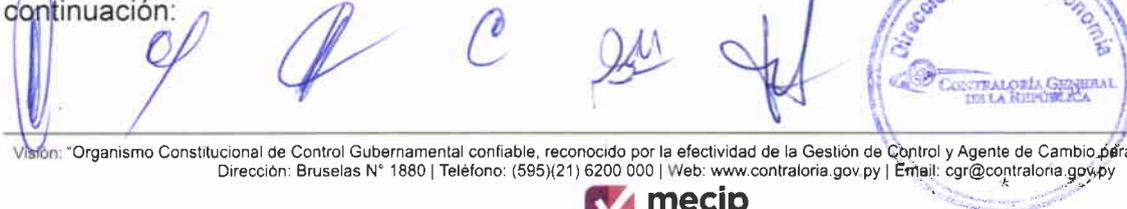
- ✓ *“Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios;*
- ✓ *Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;*
- ✓ *Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales,”*
- ✓ *Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad; y,*
- ✓ *Promoción de la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios”.*

En este sentido, los funcionarios tienen la responsabilidad de utilizar los recursos con efectividad, eficiencia y economía, a fin de lograr los objetivos para los cuales fueron autorizados. Por lo tanto, tales funcionarios son responsables de establecer, mantener y evaluar periódicamente un sistema de control interno sólido para:

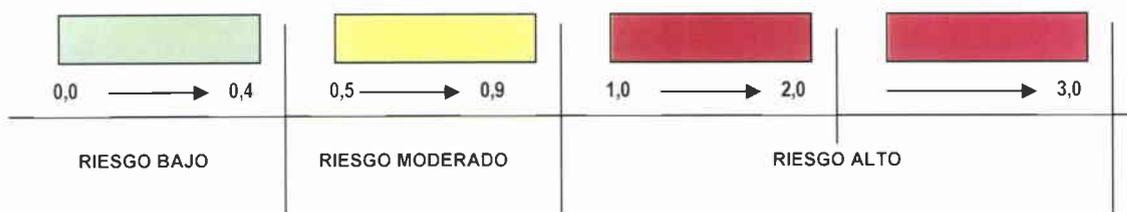
- ✓ Asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas previstos.
- ✓ Proteger apropiadamente los recursos,
- ✓ Cumplir las leyes y reglamentos aplicables; y
- ✓ Preparar, conservar y revelar información financiera confiable.

Se señala que el período sujeto a análisis corresponde al ejercicio fiscal 2016 y que, luego de realizada la evaluación de los componentes del Sistema de Control Interno que afectaron a la ejecución de las gestiones que se desarrollaron en ese período, se determinó que la Institución presenta un NIVEL DE RIESGO ALTO en la estructura del Control Interno que promueve la eficacia y eficiencia de las operaciones de la Superintendencia de Seguros (SIS).

El resultado de la evaluación y calificación del sistema de Control Interno utilizando el enfoque COSO define los niveles de riesgo por cada componente, como se expone a continuación:



Misión: "Organismo Constitucional de Control Gubernamental, que fiscaliza y protege el Patrimonio Público, en beneficio de la sociedad"



CALIFICACIÓN FASE DE EJECUCIÓN								
ÍTEM	Fase o proceso	Criterios evaluados	Total componente	Calificación preliminar componente	Calificación preliminar del riesgo	Ponderación	Puntaje	Calificación global sistema de control interno
1	Ambiente de Control	47	6	0,44681	BAJO	0,1500	0,0670	<b>BAJO</b>
2	Valoración del Riesgo	28	48	1,71429	ALTO	0,1500	0,2571	
3	Actividades de control	18	1	0,05556	BAJO	0,5000	0,0278	
4	Sistemas de información	18	17	0,94444	MEDIO	0,1000	0,0944	
5	Monitoreo y supervisión	24	11	0,45833	BAJO	0,1000	0,0458	
<b>TOTALES</b>		<b>135</b>	<b>83</b>	<b>0,7239</b>	<b>MEDIO</b>	<b>1,0000</b>	<b>0,4922</b>	

## I. Componente 1 – Ambiente de Control

"Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección establecen el ejemplo respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. El ambiente de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. Tiene influencia muy relevante en el resto de los componentes del sistema de control interno".  
Fuente: Modelo Integrado Actualizado de Control Interno (COSO), versión 2013.

En esta fase, la Institución evidenció en un nivel de RIESGO BAJO, para una calificación de 0,44681 en la "Fase de Ejecución"; sin embargo, existen debilidades en los controles, entre las que se pueden señalar:

Integridad y Valores Éticos:

- No cuenta con plan de acción con el objetivo de responder a desvíos de políticas y procedimientos internos o violaciones al Código de Ética.

Administración Estratégica:

- No dio cumplimiento a los plazos previstos en el Plan Estratégico Institucional 2014/2016 para el desarrollo de las Actividades 3 y 6.

Estructura Organizacional, Autoridad y Responsabilidad:

- Las Áreas que componen la Superintendencia de Seguros no cuentan con Manual de Procedimientos para aplicarlos como herramientas de gestión.

Funciones y Responsabilidades:

- No cuenta con indicadores de gestión de los procesos y subprocesos de las actividades de la SIS.

## II. Componente 2 – Evaluación de Riesgos

*“Implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Requiere además que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo”. Fuente: Modelo Integrado Actualizado de Control Interno (COSO), versión 2013.*

En esta fase, la Institución se ubicó en un nivel de RIESGO ALTO, con un porcentaje de 1,71429 situaciones ésta que puede afectar significativamente el logro de los objetivos de la entidad, por las siguientes razones:

- La Superintendencia de Seguros no tiene identificados los Riesgos para el desarrollo de sus actividades estableciendo los responsables, el alcance y la oportunidad de su aplicación.
- La falta de identificación de Riesgos señaladas en el párrafo anterior, imposibilitaría a la entidad auditada a dar respuesta oportuna a situaciones potencialmente riesgosas.
- No cuentan con Mapa de Riesgos porque no tienen identificados los riesgos.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*“...Al respecto, la Superintendencia ha dictado “Pautas Operativas para el Análisis y Administración de Riesgos- Descripción metodológica para la Elaboración del Mapa de Riesgos de la Superintendencia de Seguros” y fue aprobado por Resolución SS.SG N° 290/05, cuya copia se adjunta.*

*El BCP ha emitido la Resolución GG 171/16 del 28/11/16 – Reglamento de Gestión de Riesgos Operativos”, dice “...La identificación de los riesgos operativos sobre los procesos institucionales, con los lineamientos establecido por el Departamento de Gestión de Riesgos Operativos y puesto en conocimiento del Comité de Riesgos. El calendario de evaluación de riesgos y controles será puesto a conocimiento de los dueños de procesos con la debida anticipación.” La Superintendencia aguarda dicho cronograma, así como el calendario de evaluación de riesgos.*

*Con relación a esto fue consultado el Departamento de Gestión de Riesgos Operativos, habiendo respondido cuanto sigue:*

*“En cumplimiento a lo manifestado en el punto IV, al cual hace referencia, el Departamento de Gestión de Riesgos Operativos eleva al Comité de Riesgos la propuesta de Macroprocesos/Procesos a ser evaluados en el transcurso de un periodo.*

*En ese sentido, el Comité de Riesgos en su primera sesión del año aprobó la evaluación de Riesgos Operativos, para el periodo 2017 – sobre 23 Procesos. Este año hemos seleccionado los Procesos de Apoyo y Estratégicos, considerando que se cuenta con un Mapa de Procesos actualizado (trabajo de la Consultoría) de dichos MacroProcesos/Procesos, con el detalle inclusive de los procedimientos, tareas, etc.*

*El calendario de trabajo es puesto a conocimiento de los dueños de procesos, con la debida anticipación.*

*La realización gradual de las evaluaciones de riesgos obedece fundamentalmente a las siguientes razones:*

- 1) *La reglamentación G.G. N° 171/16 fue aprobada a fines del año 2016, cuyos conceptos y metodología, relacionadas con la gestión de riesgos, conlleva por sobre todo un proceso de difusión/divulgación de la Cultura de Riesgos a los dueños de procesos.*
- 2) *Dado el número de procesos en la Institución (84 aproximadamente), resulta difícil abarcar todos en el periodo de un año.*

*Al momento de elaborar el Plan Estratégico Institucional, el Departamento de Gestión de Riesgos en sus actividades la evaluación de riesgos de los "procesos seleccionados", siendo este documento el respaldo para la presentación a la Contraloría General de la República.*

*Estimamos que en el trienio 2017-2019 podamos realizar las evaluaciones de riesgos de todos los procesos de la Institución, incluyendo los Misionales". Se adjunta copia de la comunicación. Se adjunta copia de la comunicación.*

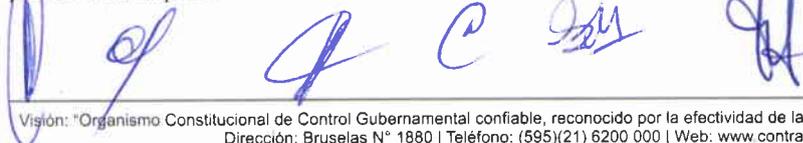
*Al respecto cabe también citar al Memorando A.I. N° 119/17 que expresa que "...la Gestión de riesgos y procesos, son deficiencias a nivel institucional, y para el efecto se han incorporado dentro del PEI 2017-2019 y el Plan de Trabajo- Formato 9 del MECIP, las acciones necesarias para el fortalecimiento". El subrayado es nuestro. Se incluye copia del Memorando".*

El análisis de este descargo permite a esta Auditoría señalar que, si bien la SIS en su descargo remite la copia de la Resolución SS.SG N° 290/05 "Pautas Operativas para el Análisis y Administración de Riesgos- Descripción metodológica para la Elaboración del Mapa de Riesgos de la Superintendencia de Seguros" esto contradice a lo expresado por los responsables de las distintas áreas de la SIS en la entrevista de Control Interno- en documento firmado en la que señalaba que no contaban con riesgos identificado para las áreas, además no fue proveído los riesgos identificado si hubiere y se observó que recién a finales del ejercicio fiscal 2016 fue aprobado el Reglamento de Gestión de Riesgos Operativos y en el periodo fiscal 2017 han iniciado los trabajos de evaluación de riesgos, por lo que esta auditoría se ratifica en la observación señalada precedentemente.

### III. Componente 3 – Actividades de Control

*"Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico". Fuente: Modelo Integrado Actualizado de Control Interno (COSO), versión 2013.*

La calificación obtenida para las actividades de control es de 0,05556 que equivale a la existencia de un Riesgo Bajo, la Superintendencia cuenta con un Manual de Inspección, pero no tienen Manual de Procedimientos para todas las actividades que deben realizar para el cumplimiento de sus funciones.




#### IV. Componente 4 – Sistema de Información

"La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno". Fuente: Modelo Integrado Actualizado de Control Interno (COSO), versión 2013.

La calificación obtenida para el componente del Sistema de Información es de 0,9444 que equivale a un Riesgo Medio, debido a que la Institución deberá ajustar algunos aspectos que se citan a continuación:

##### Comunicación interna

- No cuentan con Manual de Procedimiento para lo relacionado a la Comunicación Interna.
- Se cumple las normas, pero no gestiona oportunamente los recursos necesarios debido a la falta de funcionarios.

##### Comunicación externa

- Se encuentra en proceso de elaboración del programa de educación financiera en el área de Seguros de la Superintendencia e implementar mediante los medios, mecanismos e instancias correspondientes, es decir aún no se encuentra culminado.
- A consecuencia de la falta de elaboración del programa de educación financiera, señaladas en el párrafo anterior, no se redactó disposiciones a ser cumplidas por las entidades bajo control de la Superintendencia.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"...Al respecto cabe citar el punto CAP III.7 anterior, que expone los avances logrados hacia el objetivo de tener todos los manuales de procedimientos.*

*En la misma página, inciso sobre Comunicación Externa, dice "A consecuencia de la falta de elaboración del programa de educación financiera señaladas en el párrafo anterior, no se redactó disposiciones a ser cumplidas por las entidades bajo control de la Superintendencia".*

*Al respecto cabe aclarar que el programa de educación financiera es un objetivo de la Superintendencia, no de las entidades bajo control".*

Se transcribe el descargo remitido en el Capítulo III.7 "Actualmente la Superintendencia de Seguros se encuentra trabajando con la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional – Departamento de Organización y Procesos conjuntamente con una consultora contratada para el efecto por Res. 10 Acta N° 81 del 27/10/16, en la elaboración de los Manuales por Procesos. Este material nos permitirá definir los Procesos, Sub procesos, Procedimientos y Actividades relacionadas a todas las áreas que integran la SIS. Asimismo, forma parte de los trabajos el poder determinar los Indicadores de Gestión. Como documentos probatorios enviamos copia de la mencionada Resolución y de la Adenda N° 2 – LCO N° 34/16 donde

*se pueden leer los objetivos específicos y alcances de la consultoría. Si bien estamos en etapa de diagramación de las Actividades de los diversos macroprocesos identificados, el trabajo se encuentra bastante avanzado, cumpliendo a cabalidad el cronograma establecido por la consultoría para dicho trabajo".*

Esta Auditoría se ratifica en su observación considerando que la SIS confirma que se encuentran en proceso de elaboración de los Manuales pro procesos.

## V. Componente 5 – Monitoreo y Supervisión

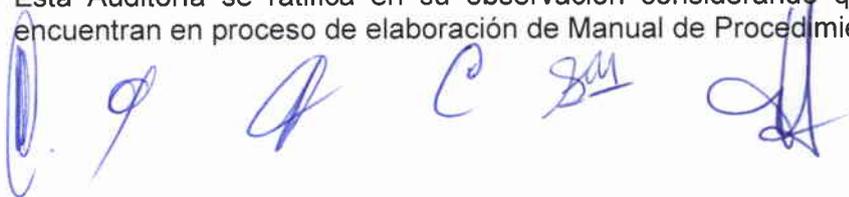
*"Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda".*  
Fuente: Modelo Integrado Actualizado de Control Interno (COSO), versión 2013.

La calificación obtenida en la fase de ejecución para este componente es de 0,45833 equivalente a un Riesgo Bajo; no obstante, se evidenció que no cuentan con un Manual de Procedimientos y no cuenta con indicadores de gestión de los procesos y subprocesos en Supervisión.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"...A pesar de que el riesgo exhibido es bajo, creemos que considerando los avances que se explican en nuestra respuesta al punto CAP III.7, las acciones tienden a subsanar estas falencias institucionales".*

Esta Auditoría se ratifica en su observación considerando que la SIS confirma que se encuentran en proceso de elaboración de Manual de Procedimientos.




## ➤ OTRAS OBSERVACIONES DEL CONTROL INTERNO

### a) Falta de Manual de Procedimientos para la realización de las tareas.

Las entrevistas de Control Interno realizadas a las distintas dependencias de la Superintendencia de Seguros evidenció la falta de un Manual de procedimientos para la realización de las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas en el Manual Organización y Funciones.

Al respecto el Superintendente de Seguros respondió: *"nos encontramos trabajando en eso, están en la etapa de elaboración del Manual de Procedimientos, ya cuenta con la aprobación del macroproceso. Se encuentran recabando los procesos de las diferentes áreas de la Superintendencia con la "Resolución del Directorio del BCP N° 7, Acta 92 de fecha 15/12/16 "Por la cual se aprueba el Mapa del Macroproceso". En muchas de las tareas críticas si poseen procedimientos aprobados, como el caso de procesos sumarial, aprobación de nuevas compañías de Seguros"*.

La Jefa de la División Administrativa acotó además: *"Se cuenta con un Manual de Procedimientos de manera provisoria, solo para pasajes y viáticos"*.

Asimismo, el Intendente de Estudio Técnicos señaló: *"La SIS no cuenta con un Manual de Procedimientos. Actualmente se encuentran en la etapa de identificación de los procesos"*.

A su vez, el Intendente de Control de Operaciones de Reaseguros y Auxiliares de Seguros señaló *"El BCP está abocado a la implementación de la gestión por proceso y en ese marco se espera contar con dicho manual"*.

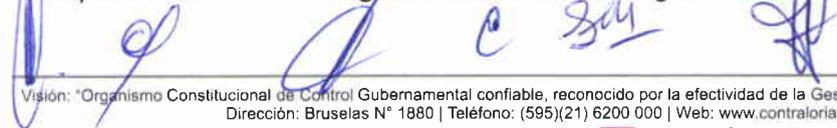
Además, el equipo auditor solicitó el Manual de Procedimientos y la Resolución que lo aprueba en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 1 del 30/08/16 y en respuesta en el Memorando SS.SG N° 27 del 02/09/16 el Superintendente de Seguros informó *"...El Manual de Procedimientos se elaborará luego de la aprobación del Manual de Funciones y en esto debe también intervenir la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional"*.

Es importante señalar que el Manual de Organización y Funciones de la SIS fue aprobado después del pedido realizado por el equipo auditor por Resolución del Directorio del BCP N° 10 Acta 73 de fecha 22/09/16.

Lo expuesto precedentemente confirma que la SIS no cuenta con un Manual de Procedimientos que permita a las Intendencias, Divisiones y Secciones contar con un procedimiento aprobado de las actividades que deben realizar para cumplir con las funciones asignadas. La ausencia de un documento escrito que determine estos procesos, repercute negativamente en el eficiente desarrollo de la gestión de la Institución debido a que no están definidas las formas de proceder ante situaciones que se presenten en el proceso de ejecución de sus actividades y, por tanto, las dependencias realizan las actividades a su propio criterio de acuerdo a las necesidades y situaciones planteadas.

Se aclara que este punto ya fue observado en la "Auditoría de Gestión a la SIS correspondiente al ejercicio fiscal 2009 y hasta 30 de junio de 2010".

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:




*"...En primer lugar, cabe resaltar nuevamente que no se puede generalizar la ausencia de procedimientos formales para sus actividades. El informe menciona la existencia de ciertos procedimientos reglados, pero no los toma en cuenta, quizás por falta de mayor información. En efecto, la Superintendencia tiene aprobados pautas y procedimientos para numerosos procesos críticos con las entidades, estas son:*

- *Sumarios (Res. SS.SG N° 262/07),*
- *Apertura de nuevas entidades del seguro (Res. SS.SG N° 44/11)*
- *Renovación de registro de auxiliares del seguro (Res. SS.SG N° 14/96 y Res. SS.SG N° 127/11),*
- *Auditoría Externa (Res. SS.SG N° 241/04),*
- *Inscripción de Planes de Seguros (Res. SS.SG N° 285/07),*
- *Inscripción de Corredoras de Reaseguros (Res. SS.SG N° 285/07),*
- *Inscripción y Renovación de Empresas de Reaseguros (Res. SS.SG N° 284/07),*
- *Fusión de Entidades (Res. SS.SG N° 168/05),*
- *Liquidación voluntaria (Res. SS.SG N° 1/00),*
- *Procedimiento de administración de empresas intervenidas (Res. 338/05).*

*Puede que a estos les falten algunos componentes de los modernos Manuales de Procedimientos, pero tampoco se puede decir que las Intendencias, Divisiones y Secciones no cuentan con un procedimiento, lo cual hasta parece alarmante.*

*No obstante, también se aplica nuestra respuesta al punto CAP III.7. La falta de Manuales de Procedimientos formales es una falencia institucional, por lo cual el BCP está emprendiendo acciones tendientes a subsanarlas. La Superintendencia está cumpliendo estrictamente el cronograma de actividades".*

Es importante señalar que esta Auditoría no disiente que la SIS cuenta con otros procedimientos específicos para la ejecución de sus actividades, sin embargo se ratifica en su observación, considerando que la SIS en la fase de ejecución de la auditoría, durante las entrevistas de Control Interno, en documento firmado por los entrevistados, tanto el Superintendente de Seguros, la Jefa de la División Administrativa, el Intendente de Estudio Técnicos, Intendente de Control de Operaciones de Reaseguros y Auxiliares de Seguros y al pedido realizado respondieron que no contaban con Manual de Procedimientos y que están en la etapa de elaboración, por tanto, no es solo afirmación de este Organismo Superior de Control. Además las Resoluciones remitidas en el anexo del descargo refieren en su mayoría a procedimientos que las Entidades de Seguros y Reaseguros deben cumplir y no a las actividades descritas y aprobadas que la SIS debe realizar para cumplir con las funciones asignadas.

## **Conclusión**

La Superintendencia de Seguros no dispone de un Manual de Procedimientos aprobado para ejecutar sus actividades de acuerdo con las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones. Solo cuenta con actos administrativos que establecen algunos procedimientos a ser desarrollados por las Intendencias, Divisiones y Secciones.

## **Recomendación**

La Superintendencia de Seguros deberá agilizar la elaboración y aprobación del Manual de Procedimientos adecuado a las funciones establecidas en el Manual de Organización y

Visión: "Organismo Constitucional de Control Gubernamental confiable, reconocido por la efectividad de la Gestión de Control y la buena Administración"  
 Dirección: Bruselas N° 1880 | Teléfono: (595)(21) 6200 000 | Web: www.contraloria.gov.py | Email: cgr@contraloria.gov.py

Funciones de la SIS de manera que sus funcionarios cuenten con un documento que determine las prácticas adecuadas para el cabal desempeño de sus tareas y cumplimiento de sus objetivos y que, a la vez, respalde las actividades desarrolladas.

**b) Cantidad insuficiente de funcionarios para el cumplimiento de sus funciones.**

Durante la entrevista de Control Interno realizadas al Superintendente, a los Intendentes de Control Financiero, de Estudios Técnicos y de Control de Operaciones de Reaseguros y Auxiliares del Seguro y a las Divisiones y Secciones dependientes de las citadas Intendencias se constató que en todas las áreas de la SIS disponen de pocos funcionarios y de acuerdo a los señalados por los titulares de las dependencias no es suficiente para la realización y cumplimiento de las tareas y por consiguiente de los objetivos.

Además, a consecuencia de la falta de funcionarios en las áreas de la Superintendencia los mismos no rotan de manera progresiva, al respecto, el Intendente de Estudios Técnicos respondió: *"No existen rotaciones, es imposible rotar ya que la mayoría de los funcionarios son jefes, pero si se apoyan entre las secciones para paliar la falta de funcionarios de la SIS"*.

Asimismo, el Jefe de Sección Análisis de Estados Financieros dependiente de la División de Supervisión Extra Situ de la Intendencia de Control Financiero respondió: *"Rotación formal no hay, hay funcionarios que ingresaron en el mes de enero, por lo tanto no hay un plan de rotación..."*.

También el Jefe de la Supervisión Extra Situ de la Intendencia de Control Financiero señaló: *"No hay rotación entre los funcionarios, sus funciones están asignados por Resoluciones, pero si rotan por fiscalizaciones en las compañías de Seguro"*.

El Intendente de Control de Operaciones de Reaseguros y Auxiliares de Seguros expresó: *"No hay rotación dada la cantidad reducida de funcionarios"*.

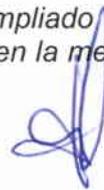
Igualmente, el encargado de la División de Supervisión de Riesgos Tecnológico señaló que son 3 los funcionarios que se desempeñan como Inspectores de Riesgos Tecnológicos y son 36 las Empresas de Seguros, que se encuentran bajo inspección de la Superintendencia de Seguros.

Según las manifestaciones de los jefes de las Coordinaciones citadas precedentemente, existe necesidad de más funcionarios en las dependencias para el cumplimiento efectivo de las funciones asignadas.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"Con la incorporación de nuevos recursos humanos, si bien los mismos aún se encuentran en etapa de formación específica de seguros, se ha ampliado en gran medida la cantidad de entidades supervisadas In Situ y se está trabajando en la mejora de la Supervisión Extra Situ."*






*mínimos de control interno informático a ser implementados por las empresas aseguradoras y fiscalizados por la Superintendencia. La principal función de la División sería la de inspección de riesgos tecnológicos tanto de sistemas como de infraestructura en las Empresas de Seguros que están bajo supervisión de la Superintendencia de Seguros. Tanto de seguridad de datos, como en la transparencia en el proceso de los datos".*

Durante la entrevista realizada al funcionario de la División, que se desempeña como Encargado de Despacho de la División – sin Resolución de designación- se consultó, en que se basan actualmente para la realización de las inspecciones. Como respuesta, informó que se basan en experiencia de inspecciones anteriores.

Según se pudo comprobar, el documento que se encuentra en etapa final de revisión es el Manual de Control Interno Informático para Entidades Financieras adaptada al COBIT 5.0, lo manifestado por el funcionario entrevistado, a partir de la aprobación del citado documento se estaría elaborando el Manual para la Unidad de Supervisión de Riesgo Tecnológico, actualmente se cuenta con una lista de control, el que incluye 19 descripciones para las inspecciones no con un instrumento que sirva de guía para la realización de sus tareas.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"Se mantienen las mismas observaciones que en el Memorando SS.ICF.DSRT N° 004 de fecha 08/02/17. El Manual de Control Interno Informático está listo para su discusión con la industria. Solo se espera el momento oportuno (estamos a punto de discutir modificaciones de la Ley de Seguros) para su lanzamiento, pues implica cambios muy importantes.*

La respuesta remitida confirma la observación, considerando que a la fecha de realización de este informe la División de Riesgos Tecnológicos, no ha implementado el Manual de Control Interno Informático, y no cuenta con otro documento estándar para la realización de los controles, por lo que esta auditoría se ratifica en la observación.

## Conclusión

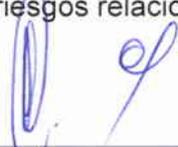
Al no tener establecidos estándares para el desempeño de las actividades de control, se corren riesgos referentes a la confiabilidad y efectividad de los controles realizados.

## Recomendación

La SIS deberá agilizar el proceso de elaboración y aprobación de un documento o manual estándar, que contenga los requisitos técnicos para el control de las actividades de las Empresas Aseguradoras y de esa manera mitigar los riesgos relacionados con la efectividad, eficiencia y confiabilidad de los trabajos realizados.

### d) No tienen identificado los riesgos de las áreas de la SIS.

Se evidenció que las dependencias de la Superintendencia de Seguros como: Intendencia de Estudios Técnicos, División Administrativa, División de Supervisión de Riesgos Tecnológicos, División de Supervisión In Situ no tienen identificados formalmente los riesgos relacionados con el área.







Al ser consultado al respecto, el Superintendente informó que se encuentran en espera de lo que el Banco Central pueda innovar en esa área con respecto al MECIP.

La Jefa de la División de Asistencia al Usuario del Seguro respondió *"se identifica los riesgos y el principal riesgo es que no se cuenta con recursos humanos, así mismo tener gente capacitada para atender a los usuarios del seguro. No se cuenta de manera escrita las identificaciones de riesgos"*.

Asimismo, el Jefe de Sección Análisis de Estados Financieros señaló: *"Se gestionan los riesgos por ejemplo en la carga de datos en los indicadores, pero no se cuenta por escrito. No se cuenta con un área de riesgos"*.

El Intendente de Control de Operaciones de Reaseguros y Auxiliares de Seguros señaló también: *"se reportan los riesgos ya materializados..."*.

Asimismo, el encargado de la División de Riesgos Tecnológicos informó que tienen una idea, pero aún no se encuentra nada plasmado, basan sus acciones en la experiencia. Se encuentran elaborando una lista de chequeos básicos. No fue determinada ninguna técnica para la identificación de eventos o riesgos a nivel de actividad ni establecido responsables, alcance ni oportunidad de su aplicación, así tampoco, se elaboró una Matriz de Riesgos.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"Ver respuesta "II Componente 2" anterior a este punto"*.

Al respecto se vuelve a transcribir el descargo remitido en el citado punto: *"La página 71 expone que: "La Superintendencia de Seguros no tiene identificados los Riesgos para el desarrollo de sus actividades estableciendo los responsables, el alcance y la oportunidad de su aplicación; - La falta de identificación de Riesgos señaladas en el párrafo anterior, imposibilitaría a la entidad auditada a dar respuesta oportuna a situaciones potencialmente riesgosas."*

*Al respecto, la Superintendencia ha dictado "Pautas Operativas para el Análisis y Administración de Riesgos- Descripción metodológica para la Elaboración del Mapa de Riesgos de la Superintendencia de Seguros" y fue aprobado por Resolución SS.SG N° 290/05, cuya copia se adjunta.*

*El BCP ha emitido la Resolución GG 171/16 del 28/11/16 – Reglamento de Gestión de Riesgos Operativos", dice "...La identificación de los riesgos operativos sobre los procesos institucionales, con los lineamientos establecidos por el Departamento de Gestión de Riesgos Operativos y puesto en conocimiento del Comité de Riesgos. El calendario de evaluación de riesgos y controles será puesto a conocimiento de los dueños de procesos con la debida anticipación." La Superintendencia aguarda dicho cronograma, así como el calendario de evaluación de riesgos.*

*Con relación a esto fue consultado el Departamento de Gestión de Riesgos Operativos, habiendo respondido cuanto sigue:*

*"En cumplimiento a lo manifestado en el punto IV, al cual hace referencia, el Departamento de Gestión de Riesgos Operativos eleva al Comité de Riesgos la propuesta de Macroprocesos/Procesos a ser evaluados en el transcurso de un periodo."*

*En ese sentido, el Comité de Riesgos en su primera sesión del año aprobó la evaluación de Riesgos Operativos, para el periodo 2017 – sobre 23 Procesos. Este año hemos seleccionado los Procesos de Apoyo y Estratégicos, considerando que se cuenta con un Mapa de Procesos actualizado (trabajo de la Consultoría) de dichos MacroProcesos/Procesos, con el detalle inclusive de los procedimientos, tareas, etc.*

*El calendario de trabajo es puesto a conocimiento de los dueños de procesos, con la debida anticipación.*

*La realización gradual de las evaluaciones de riesgos obedece fundamentalmente a las siguientes razones:*

- 1) La reglamentación G.G. N° 171/16 fue aprobada a fines del año 2016, cuyos conceptos y metodología, relacionadas con la gestión de riesgos, conlleva por sobre todo un proceso de difusión/divulgación de la Cultura de Riesgos a los dueños de procesos.*
- 2) Dado el número de procesos en la Institución (84 aproximadamente), resulta difícil abarcar todos en el periodo de un año.*

*Al momento de elaborar el Plan Estratégico Institucional, el Departamento de Gestión de Riesgos en sus actividades la evaluación de riesgos de los "procesos seleccionados", siendo este documento el respaldo para la presentación a la Contraloría General de la República.*

*Estimamos que en el trienio 2017-2019 podamos realizar las evaluaciones de riesgos de todos los procesos de la Institución, incluyendo los Misionales". Se adjunta copia de la comunicación. Se adjunta copia de la comunicación.*

*Al respecto cabe también citar al Memorando A.I. N° 119/17 que expresa que "...la Gestión de riesgos y procesos, son deficiencias a nivel institucional, y para el efecto se han incorporado dentro del PEI 2017-2019 y el Plan de Trabajo- Formato 9 del MECIP, las acciones necesarias para el fortalecimiento". El subrayado es nuestro. Se incluye copia del Memorando.*

El análisis de este descargo permite a esta Auditoría señalar nuevamente lo expresado en el Componente 2 – Evaluación de Riesgos de este Capítulo, que si bien la SIS con su descargo remite la copia de la Resolución SS.SG N° 290/05 "Pautas Operativas para el Análisis y Administración de Riesgos- Descripción metodológica para la Elaboración del Mapa de Riesgos de la Superintendencia de Seguros" esto contradice a lo expresado por los responsables de las distintas áreas de la SIS en la entrevista de Control Interno- en documento firmado en la que señalaba que no contaban con riesgos identificados para las áreas, además no fue proveído los riesgos si hubiere y se observó que recién a finales del ejercicio fiscal 2016 fue aprobado el Reglamento de Gestión de Riesgos Operativos y en el periodo fiscal 2017 han iniciado los trabajos de evaluación de riesgos, por lo que esta auditoría se ratifica en la observación señalada precedentemente.

## **Conclusión**

La Superintendencia de Seguros no tiene identificado los Indicadores de Riesgos en los procesos por área, lo que podría limitar identificar oportunamente las desviaciones que pudiera suceder.

## Recomendación

La SIS deberá implementar mecanismos para la adecuada gestión de los riesgos por área, identificar los riesgos existentes en las diferentes actividades y procesos y aprobar en forma legal.

### e) No se cumple con las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones.

Según las respuestas de los responsables de las dependencias que fueron entrevistados y de la verificación de las actividades operativas establecidas en el Manual de Organización y Funciones, aprobado por Resolución del Directorio del BCP N° 10 Acta 73 del 22/09/16, se evidenció que algunas funciones no son ejecutadas, como se exponen a continuación:

Dependencia	Actividad operativa según Manual de Funciones aprobado Resolución del Directorio del BCP N° 10/16.	Respuesta del responsable	Comentario del responsable del área
División de Asistencia al Usuario del Seguro	Evalúa el impacto del programa de educación financiera en el área de seguros y proponer innovaciones.	NO	"Se evaluará una vez realizado los programas de educación".
	Cooperar en la redacción de las disposiciones que deberán ser cumplidas por las entidades bajo control de la Superintendencia con el objetivo de educación financiera en el área de Seguros.	NO	"Una vez realizado los programas de educación".
División Administrativa	Evalúa el impacto de los eventos de capacitación a los efectos de introducir mejoras.	NO	"No se hace constantemente la evaluación de los eventos de capacitación".
Intendencia de Estudios Técnicos	Coordina las auditorías de orden técnico.	NO	"Actualmente por cuestiones de escasez de recursos humanos no se esta realizando este procedimiento. El Departamento Técnico es el encargado de realizar y coordinar las auditorías de orden técnico".
	Coordina y dirige el apoyo a las demás dependencias de la Superintendencia de Seguros, en las auditorías verificaciones o controles realizados por éstas, especialmente en lo que atañe al orden de su competencia.	NO	"Solo se apoya circunstancialmente de acuerdo a las necesidades. Excepcionalmente solicitan los auditores, pero casi no se realiza por falta de personal. Ellos solicitan el análisis de la Nota Técnica, en donde constan unos cálculos matemáticos actuariales, la tasa de mortalidad y los datos de probabilidades, se combinan todas las variables".
División de Supervisión de Riesgos	Supervisa el cumplimiento de las políticas y procedimientos de supervisión y control de las entidades aseguradoras bajo su competencia,	NO	"Ya que aún no se cuenta con el Manual. La Ley de Seguros no otorga muchas

Dependencia	Actividad operativa según Manual de Funciones aprobado Resolución del Directorio del BCP N° 10/16.	Respuesta del responsable	Comentario del responsable del área
Tecnológicos	y propone los cambios necesarios.		atribuciones".
Sección de Análisis de Estados Financieros	Desarrolla Manuales de Supervisión Extra Situ, así como normas que apunten a mejorar la supervisión.	NO	"No se desarrolla los manuales".
	Trabaja en estricta coordinación con la Sección de Análisis de Consistencia de Datos a fin de optimizar el desempeño de la División de Supervisión Extra Situ.	NO	"La Sección de Consistencia de Datos se encuentra vacante".
División de Supervisión Extra Situ	Integra el Comité de Supervisión de Seguros, según Resolución de la Superintendencia de Seguros.	NO	"No se cuenta con el Comité de Supervisión".

Por tanto, de acuerdo a las respuestas de los funcionarios encargados de las distintas dependencias evaluadas, esta Auditoría evidenció el incumplimiento de varias funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones.

Con posterioridad a la presentación de la Comunicación de Observaciones, en su descargo, la Superintendencia de Seguros señaló cuanto sigue:

*"Los Manuales de Funciones enumeran. Las Unidades no tienen que cumplir en forma permanente con todas y cada una de las funciones que establece el Manual de Funciones y las razones pueden ser varias:*

- i) *Porque son tareas que dependen de otros hechos, que no siempre se dan. Por ejemplo, responder consultas de los organismos internacionales, solo se harán si es que se dan tales consultas. Otro ejemplo es sobre las auditorías de orden técnico para la Intendencia de Estudios Técnicos, estas sólo se realizarán cuando existan investigaciones de orden técnico.*
- ii) *Porque ciertas funciones tienen que ver con el objetivo de largo plazo hacia donde marcha la Superintendencia. Por ejemplo, el desarrollar actividades que tengan que ver con riesgos. Estas se concretarán cuando se introduzcan los cambios necesarios en las leyes y los reglamentos. Por ejemplo, la tarea que tendrá Riesgo Tecnológico una vez que se adopte un nuevo marco legal en línea con la supervisión basada en riesgos. El Manual de Control Interno Informático está estrechamente relacionado con las normas de Control Interno que se adoptarán una vez que se modifique la Ley 827 de Seguros.*
- iii) *Porque están pensados para cuando la Unidad tenga su tamaño ideal. Dado que la SIS está en un proceso de fortalecimiento en sus RRHH, todavía hay funciones que no se pueden cumplir adecuadamente hasta tanto se logren los objetivos. Por ejemplo, la División de Asistencia al Usuario del Seguro, solo después de la reestructuración le fue asignada la responsabilidad de desarrollar proyectos de educación financiera. Ahora se está recién en la etapa de desarrollarlos, de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria. La evaluación del impacto debe ser posterior.*
- iv) *Porque hoy la SIS todavía no tiene operativas todas las Secciones que se introdujeron con la reestructuración. Recién una vez que haya personal capacitado, serán llenadas las vacancias y se podrán realizar las funciones propias de dicha Unidad y las demás que están relacionadas con ésta. Por ejemplo, las tareas relacionadas de la Sección de*

*Análisis de Consistencia de Datos, y la tarea relacionadas de la Sección de Análisis de Estados Financieros.*

- v) *Por cuestiones tecnológicas. Es cuando ciertas actividades requieren de una plataforma tecnológica que debe pasar por adquirir hardwares y desarrollar sistemas apropiados. Por ejemplo, el Sistema de Alerta Temprana pasó por un largo proceso de desarrollo y recién ahora estaría comenzando a ser explotado.*

El análisis de este descargo permite a esta Auditoría señalar cuanto sigue:

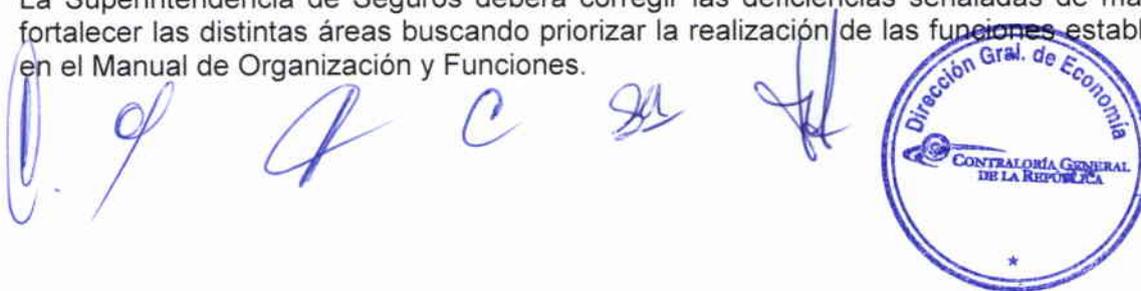
Conforme a las entrevistas de Control Interno en documento firmado por titulares de las dependencias de la SIS, confirmaron que no se cumplen con todas las funciones debido a diversos factores, como lo son: en algunos casos, escasez de personal y cargos vacantes, si bien en el descargo se señaló con más detalles el motivo por el cual no se cumplen esas funciones del Manual, algunas son realizables a futuro, lo cierto es que a la fecha de realización del análisis del cumplimiento de las funciones contenidas en el Manual muchas de ellas no se cumplían "Porque hoy la SIS todavía no tiene operativas todas las Secciones que se introdujeron con la reestructuración". Se resalta, que es necesario que la SIS disponga de un Manual que refleje las funciones cometidas en cada área. Por lo tanto esta Auditoría se ratifica en esta observación.

### Conclusión

Durante la evaluación del Control Interno de las dependencias de la Superintendencia de Seguros y, de acuerdo a las informaciones de los responsables de las áreas, existe la necesidad de fortalecer el control para el cumplimiento de las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones, hecho que debilita la eficacia y eficiencia de las operaciones de la SIS.

### Recomendación

La Superintendencia de Seguros deberá corregir las deficiencias señaladas de manera a fortalecer las distintas áreas buscando priorizar la realización de las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones.



The image shows several handwritten signatures in blue ink. To the right is a circular official stamp in blue ink. The stamp contains the text "Dirección Gral. de Economía" at the top, "CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA" in the center, and a small star at the bottom.

**CAPÍTULO VI****SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES**

RECOMENDACIONES FORMULADAS POR LA CGR- AUDITORIA DE GESTIÓN A LA SIS, RESOLUCIÓN CGR N° 587/10.	PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO POR LA SIS EN LA NOTA SS.SG N° 417/12.	MEDIDAS ADOPTADAS Y A ADOPTAR POR LA SIS.	SITUACIÓN ACTUAL	COMENTARIO DE LA CGR.
<p><b>CAPITULO I – GASTOS</b></p> <p><b>a. Objeto del Gasto 111 – Sueldos</b></p> <p><b>a.1. Funcionarios que no figuran en la nómina del personal asignado a la SIS pero cuentan con registro de Cálculos de horas trabajadas (Control de asistencia).</b></p> <p><b>Recomendaciones</b></p> <p>Las Autoridades del Banco Central del Paraguay deberán:</p> <p>1. Arbitrar las medidas administrativas tendientes a individualizar el motivo de estas falencias y a los responsables del incumplimiento de las disposiciones legales vigentes con miras a sancionarlos (si ese fuera el caso) y a restablecer el orden administrativo en la Institución.</p> <p>2. Instruir a la Auditoría Interna para que ejerza un mayor control sobre las planillas de liquidación de sueldos, y otros beneficios, a fin de corregir las falencias detectadas por esta Auditoría e informar de ellas a las autoridades superiores del Banco Central del Paraguay.</p> <p>Informar a esta Contraloría General de la República de las medidas adoptadas al respecto y del porqué de estas falencias.</p>	<p><i>CUMPLIDO.</i> <i>Aplicada la unificación de programas presupuestarios con la Ley N° 4581/11 PGN 2012, lo que permitirá los traslados del personal sin las falencias observadas, cuando afectaba a diferentes programas.</i></p> <p><i>CUMPLIDO.</i> <i>Comprendido en el Programa Anual de Auditoría la verificación de liquidación de sueldos y otros.</i></p>	<p><i>Hoy día el BCP tiene un solo presupuesto, que incluye a la SIS. Ver Decreto 6495/2011.</i></p> <p><i>Actualmente este monitoreo corresponde a la Auditoría Interna del BCP que depende del Directorio del BCP.</i></p>	<p>Superada</p> <p>Superada</p>	

RECOMENDACIONES FORMULADAS POR LA CGR- AUDITORIA DE GESTIÓN A LA SIS, RESOLUCIÓN CGR N° 587/10.	PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO POR LA SIS EN LA NOTA SS.SG N° 417/12.	MEDIDAS ADOPTADAS Y A ADOPTAR POR LA SIS.	SITUACIÓN ACTUAL	COMENTARIO DE LA CGR.
<p>b. Objeto del Gasto 123 – Remuneración Extraordinaria.</p> <p>b.1. Se imputó al presupuesto de la Superintendencia de Seguros el pago a funcionarios que no cumplieron tareas en la citada Dependencia.</p> <p><b>Recomendaciones</b></p> <p>Las Autoridades del Banco Central del Paraguay deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Arbitrar las medidas administrativas tendientes a individualizar el motivo de estas falencias y a los responsables del incumplimiento de las disposiciones legales vigentes con miras a sancionarlos (si ese fuera el caso) y a restablecer el orden administrativo en la Institución.</li> <li>Instruir a la Auditoría Interna para que ejerza un mayor control sobre las planillas de liquidación de sueldos y otros beneficios a fin de corregir las falencias detectadas por esta Auditoría e informar de ellas a las autoridades superiores del Banco Central del Paraguay.</li> </ol> <p>Informar a esta Contraloría General de la República de las medidas adoptadas al respecto y del porqué de estas falencias.</p>	<p><i>CUMPLIDO.</i> <i>Aplicada la unificación de programas presupuestarios con la Ley N° 4581/11 PGN 2012, lo que permitirá los traslados del personal sin las falencia observada, cuando afectaba a diferentes programas.</i></p> <p><i>CUMPLIDO.</i> <i>Comprendido en el Programa Anual de Auditoría la verificación de liquidación de sueldos y otros.</i></p>	<p><i>Hoy día el BCP aplica programa unificado en su presupuesto. Ver Decreto 6495/2011</i></p> <p><i>Actualmente este monitoreo corresponde a la Auditoría Interna del BCP, dependiente del Directorio del BCP.</i></p>	<p>Superada.</p> <p>Superada</p>	
<p><b>CAPITULO II – Imputación distinta al Objeto del Gasto.</b></p> <p>➤ <b>Imputaciones erróneas.</b></p> <p><b>Recomendaciones</b></p> <p>Las autoridades ejecutivas de la Superintendencia de Seguros deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Abstenerse de realizar en lo sucesivo este tipo de imputaciones ilegales.</li> </ol>	<p><i>NO APLICABLE: El BCP ratifica la correcta imputación realizada. (Nota DF N° 041 del 13/04/11).</i></p>	<p>No aplicable a la SIS.</p>	<p>Superada</p>	

RECOMENDACIONES FORMULADAS POR LA CGR- AUDITORIA DE GESTIÓN A LA SIS, RESOLUCIÓN CGR N° 587/10.	PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO POR LA SIS EN LA NOTA SS.SG N° 417/12.	MEDIDAS ADOPTADAS Y A ADOPTAR POR LA SIS.	SITUACIÓN ACTUAL	COMENTARIO DE LA CGR.
2. Arbitrar los mecanismos administrativos idóneos para individualizar a los responsables de estas acciones, y sancionarlos si ese fuera el caso, e informar a la Contraloría General de la República de sus acciones al respecto.	<i>NO APLICABLE: El BCP ratifica la correcta imputación realizada. (Nota DF N° 041 del 13/04/11).</i>	No Aplicable a la SIS.	Superada	
<p><b>CAPÍTULO III – Programación del Presupuesto</b></p> <p><b>Rubros destinados a la Superintendencia de Seguros no ejecutados</b></p> <p><b>Recomendaciones</b></p> <p>Las Autoridades del Banco Central del Paraguay deberán:</p> <p>1. Arbitrar las medidas administrativas tendientes a individualizar el motivo de estas falencias y a los responsables del incumplimiento de las disposiciones legales vigentes con miras a sancionarlos (si ese fuera el caso).</p> <p>2. Las leyes vigentes no pueden ser ignoradas, mucho menos por aquellos cuya tarea diaria exige el apego a las mismas.</p> <p>3. Realizar, a través de la Gerencia de Contabilidad y Finanzas, una correcta programación del Presupuesto, de acuerdo con los requerimientos de los planes a ejecutar por la Superintendencia de Seguros, conforme a la naturaleza de la actividad operativa que desarrolla.</p> <p>De las medidas adoptadas deberá ser informada esta Contraloría General de la República.</p>	<p><i>CUMPLIDO. Aplicada la unificación de programas presupuestarios con la Ley N° 4581/11 PGN 2012, lo que permitirá los traslados del personal sin las falencia observada, cuando afectaba a diferentes programas.</i></p> <p><i>CUMPLIDO. Ídem anterior.</i></p> <p><i>CUMPLIDO. Ídem anterior.</i></p>	<p><i>Hoy día el BCP aplica programa unificado en su presupuesto. Ver decreto 6495/2011</i></p> <p><i>No aplicable a cargo BCP.</i></p> <p><i>No aplicable a cargo BCP.</i></p>	<p>Superada</p> <p>Superada</p> <p>Superado</p>	

RECOMENDACIONES FORMULADAS POR LA CGR- AUDITORIA DE GESTIÓN A LA SIS, RESOLUCIÓN CGR N° 587/10.	PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO POR LA SIS EN LA NOTA SS.SG N° 417/12.	MEDIDAS ADOPTADAS Y A ADOPTAR POR LA SIS.	SITUACIÓN ACTUAL	COMENTARIO DE LA CGR.
<p><b>CAPÍTULO IV – CASOS ESPECIALES</b></p> <p><b>a. Indicadores de Gestión de la Superintendencia de Seguros.</b></p> <p><b>Recomendaciones</b></p> <p>La Entidad deberá contar con Indicadores de Gestión de manera a realizar el control, la evaluación y el seguimiento de la gestión institucional y poder anticiparse a los problemas que puedan surgir en la ejecución de los procesos y actividades, a fin de evitarlos ó corregirlos en forma oportuna.</p> <p><b>b. La Superintendencia de Seguros no cuenta con Manual de Procedimientos.</b></p> <p><b>Recomendación</b></p> <p>La Superintendencia de Seguros deberá implementar, con la urgencia que el caso requiere, un Manual de Procedimientos adecuado y consolidado que contemple todas las funciones de la SIS de manera que sus funcionarios cuenten con un documento que determine las prácticas adecuadas para el cabal cumplimiento de sus tareas y que, a la vez, respalde las actividades desarrolladas.</p>	<p><i>EN PROCESO: en el marco de la implementación del MECIP se halla prevista la determinación de indicadores de Gestión de la SIS, en cuanto a su misión de velar por la eficacia y la estabilidad del sistema financiero en el ámbito del seguro. Plazo 24 meses.</i></p> <p><i>EN PROCESO: se halla en etapa de desarrollo la consultoría para la Organización por Procesos, que implica la reorganización de funciones y de los respectivos procedimientos, con lo cual serán sujetos de actualización los manuales de funciones y procedimientos. Plazo 24 meses.</i></p>	<p><i>Incluido en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 2/2016 y respondido por Memorándum SS.SG. N° 28/2016.</i></p> <p><i>Incluido en el Memorándum CGR/AG/SIS N° 1/16 y 5/16. Respondidos mediante Memorándum SS.SG N°28/2016 y SS. SG. N°33/2016.</i></p>	<p>Pendiente</p> <p>Pendiente</p>	<p>Observación reiterada en el Capítulo III Gestión del Talento Humano del presente Informe, En la Nota SS.SG N° 28 del 06/09/16, el Superintendente de Seguros, informó: "Lo que el Banco Central del Paraguay tiene es un Sistema de Evaluación de Competencias y de Desempeño para todo el personal de la Institución. Este fue instituido por Resolución N° 11, Acta N° 60 del 21 de agosto de 2014...".</p> <p>Observación reiterada en el Capítulo v Evaluación y Calificación de la Estructura de Control Interno del presente Informe. Se resalta que no se cumplió el Plazo establecido por la SIS en el Plan de Mejoramiento presentado en la CGR.</p>

RECOMENDACIONES FORMULADAS POR LA CGR- AUDITORIA DE GESTIÓN A LA SIS, RESOLUCIÓN CGR N° 587/10.	PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO POR LA SIS EN LA NOTA SS.SG N° 417/12.	MEDIDAS ADOPTADAS Y A ADOPTAR POR LA SIS.	SITUACIÓN ACTUAL	COMENTARIO DE LA CGR.
<p>c. 1. Caso El Comercio Paraguayo S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transgresión de disposiciones legales</li> </ul> <p><b>Recomendación</b></p> <p>Las autoridades del Banco Central del Paraguay y en especial la Superintendencia de Seguros deberán:</p> <p>1. Evitar que situaciones como la mencionada vuelvan a ocurrir.</p>	<p><i>CUMPLIDO: la SIS ha sancionado a la aseguradora y ha dispuesto una intervención de regularización técnica a efectos de evitar reincidencias, por R. SS.SG.N° 12/11 del 24.02.2011, confirmada por R. 4, A.23 del 14.04.2011. (La SIS remitió Nota SS.SG.N° 315 de fecha 22.06.2012, solicitando a la CGR con carácter urgente la "rectificación" o "aclaraciones" sobre el caso El Comercio).</i></p>	<p><i>La comisión de faltas es responsabilidad de las aseguradoras y no pueden ser evitadas por la SIS. Sin embargo, la Ley da facultades a la SIS para sancionar este tipo de conducta como una acción disuasiva y punitiva.</i></p>	<p>Superada</p>	<p>Se adjuntó la Resolución SS.SG N° 12/11 establece "El Comercio Paraguayo S.A. Compañía de Seguros Generales y...- <u>Conclusión de Sumario Administrativo - Exp. 08/10</u>" y la Resolución N° 4/11 "El Comercio Paraguayo S.A. Compañía de Seguros Generales- Recurso Jerárquico o de apelación contra la Resolución SS.SG N° 12/11 de la Superintendencia de Seguros de fecha 24/02/11", que señala en su artículo 1°) "No hacer lugar al recurso de reconsideración o de apelación interpuesto .... En el escrito presentado en fecha 2 de marzo de 2011, contra la Resolución SS.S.G N° 12/11 de la SIS..."</p>
<p>2. Justificar documentadamente la falta de acción de la SIS con respecto a la situación de la Póliza de la Empresa El Comercio Paraguayo S.A., de la cual</p>	<p><i>CUMPLIDO: la aparente falta de acción se fundamenta en la tolerancia mediante</i></p>	<p><i>La comisión de faltas es responsabilidad de las aseguradoras y no pueden ser</i></p>	<p>Superada</p>	

RECOMENDACIONES FORMUADAS POR LA CGR- AUDITORIA DE GESTIÓN A LA SIS, RESOLUCIÓN CGR N° 587/10.	PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO POR LA SIS EN LA NOTA SS.SG N° 417/12.	MEDIDAS ADOPTADAS Y A ADOPTAR POR LA SIS.	SITUACIÓN ACTUAL	COMENTARIO DE LA CGR.
<p>tenía conocimiento de acuerdo al informe presentado por el equipo de inspección.</p> <p>3. Justificar documentadamente la falta de comunicación al Directorio del BCP respecto al problema de la Aseguradora mencionada.</p> <p>4. Promover una urgente investigación administrativa a fin de determinar la responsabilidad de los funcionarios que intervinieron en este proceso y, si ese fuera el caso, sancionarlos de acuerdo a las leyes vigentes e informar con urgencia a esta Contraloría General de la República de las acciones tomadas al respecto.</p>	<p><i>la determinación de un plazo de adecuación por R.SS.SG.N° 66/10 del 09.06.2010, en cumplimiento de la instrucción del Directorio, por artículo 2° de la R.16 A.23 del 13.04.2010, para la entrada en vigencia de un mayor rigor en el cálculo del Margen de Solvencia (castigando los excesos de retención), lo cual resulta concordante con el antecedente del artículo 134 de la Ley 827/96, que ha dispuesto gradualidad en la implementación de nuevos requerimientos de solvencia.</i></p> <p><i>CUMPLIDO: la situación fue comunicada al Directorio por Informe SS.SG.N°09/10 del 18.08.2010.</i></p> <p><i>CUMPLIDO: con lo señalado en los tres puntos anteriores se evidencia que no existe mérito para una investigación administrativa.</i></p>	<p><i>evitadas por la SIS. Sin embargo, la ley da facultades a la SIS para sancionar este tipo de conducta como una acción disuasiva y punitiva.</i></p> <p><i>Se realizan reportes regulares al Directorio sobre la situación del mercado, en particular si se detectan irregularidades consideradas relevantes.</i></p> <p><i>No Aplicable</i></p>	<p><i>Superada</i></p> <p><i>Superada</i></p>	

RECOMENDACIONES FORMUADAS POR LA CGR- AUDITORIA DE GESTIÓN A LA SIS, RESOLUCIÓN CGR N° 587/10.	PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO POR LA SIS EN LA NOTA SS.SG N° 417/12.	MEDIDAS ADOPTADAS Y A ADOPTAR POR LA SIS.	SITUACIÓN ACTUAL	COMENTARIO DE LA CGR.
<p>d. Ineficiente control de la asistencia de los inspectores en las Compañías Aseguradoras asignadas.</p> <p><b>Recomendación</b></p> <p>Las Autoridades de la Superintendencia de Seguros deberán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbitrar medidas administrativas a fin de tener un efectivo control sobre la asistencia y los trabajos realizados por los funcionarios comisionados en misión oficial.</li> </ul>	<p><i>CUMPLIDO: se asigna a la División Administrativa el control de asistencia en aseguradoras, por el artículo 6° (Equipo 17) de la Resolución SS.SG.N° 13/12 del 10.02.2012.</i></p>	<p><i>El control del trabajo de campo realizado es valorado en base al contenido y profundidad de los informes. Los Jefes de Divisiones acompañan el trabajo de campo. Además el BCP como institución, está llevando adelante un plan piloto sobre Evaluación del Desempeño atendiendo a una Matriz de Indicadores de Gestión de cada área, abarcando a la SIS.</i></p>	<p>Superada</p>	
<p>e. División Control de Operaciones de Reaseguro.</p> <p>e.1. Pólizas de Garantía de Desempeño Profesional, bajo custodia de la División Control de Operaciones de Reaseguro.</p> <p><b>Recomendación</b></p> <p>Las Autoridades de la Superintendencia de Seguros deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Arbitrar los procedimientos administrativos adecuados de manera a salvaguardar la integridad de tan importantes documentos.</li> <li>2. Evitar que situaciones como la mencionada, que ponen peligro garantías de la Institución y de terceros, se vuelvan a repetir y arbitrar, con la urgencia del caso, las medidas apropiadas para regularizar la situación señalada.</li> </ol>	<p><i>CUMPLIDO: las pólizas no se hallan expuestas al riesgo de apropiación pues no tienen valor transable, e incluso en caso de extravío la SIS tiene acceso a copias obrantes en aseguradoras.</i></p> <p><i>CUMPLIDO: ídem anterior.</i></p>	<p><i>Son resguardadas en armario bajo llave y en oficina llaveada en la Intendencia de Control de Operaciones de Reaseguros Auxiliares del Seguro.</i></p> <p><i>Ídem anterior.</i></p>	<p>Superada</p> <p>Superada</p>	

RECOMENDACIONES FORMULADAS POR LA CGR- AUDITORIA DE GESTIÓN A LA SIS, RESOLUCIÓN CGR N° 587/10.	PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO POR LA SIS EN LA NOTA SS.SG N° 417/12.	MEDIDAS ADOPTADAS Y A ADOPTAR POR LA SIS.	SITUACIÓN ACTUAL	COMENTARIO DE LA CGR.
<p>De las medidas adoptadas en este sentido, la Contraloría General de la República deberá ser informada puntualmente.</p> <p><b>f. Falta de rotación del personal asignado a inspección.</b></p> <p><b>Recomendación</b></p> <p>Las autoridades de la Superintendencia de Bancos deberán:</p> <p>1. Arbitrar las medidas administrativas tendientes a individualizar el motivo de esta falencia y a los responsables del incumplimiento de las disposiciones legales vigentes con miras a sancionarlos – si ese fuera el caso – para restablecer el orden administrativo en la Institución.</p> <p>2. Instruir a la Auditoría Interna para que ejerza un mayor control sobre el cumplimiento de las Resoluciones de Planes de Inspección en curso, con el fin de que los informes de inspección que genere esta dependencia sean objetivos y creíbles.</p> <p><b>g. La SIS no cuenta con Reglamento para la Apertura de empresas aseguradoras.</b></p> <p><b>Recomendación</b></p> <p>Las autoridades de la SIS, deberán arbitrar las medidas administrativas tendientes elaborar una normativa legal para que las aseguradoras que inicien sus actividades cuenten con un marco regulatorio que exponga las condiciones mínimas para su funcionamiento.</p>	<p><i>CUMPLIDO: se implementaron rotaciones del personal mediante traslados y asignación de labores de inspección. Se conforman equipos con nuevos integrantes y personal con experiencia anterior.</i></p> <p><i>CUMPLIDO: en el plan anual de auditoría se incluyen revisiones a la SIS.</i></p> <p><i>CUMPLIDO: se halla vigente la R. SS.SG.N° 44/11, de 15.07.2011 "Por el cual se establece el reglamento de apertura de empresas aseguradoras".</i></p>	<p><i>La rotación de inspectores se realiza regularmente.</i></p> <p><i>Monitoreo a cargo de la Auditoría Interna que depende del Directorio del BCP.</i></p> <p><i>La mencionada Resolución sigue vigente.</i></p>	<p>En Proceso</p> <p>Superada</p> <p>Superada</p>	<p>Esta observación se encuentra en el Capítulo V "Otras Observaciones del Control Interno", ítem b) Cantidad insuficiente de funcionarios para el cumplimiento de sus funciones. Se resalta que a consecuencia de la falta de funcionarios en las áreas de la Superintendencia los mismos no rotan de manera progresiva.</p> <p>La Institución remitió la Resolución SS. SG. N° 44 de fecha 15/07/11 "Por la cual se reglamenta el procedimiento para la Apertura de nuevas</p>

RECOMENDACIONES FORMUADAS POR LA CGR- AUDITORIA DE GESTIÓN A LA SIS, RESOLUCIÓN CGR N° 587/10.	PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO POR LA SIS EN LA NOTA SS.SG N° 417/12.	MEDIDAS ADOPTADAS Y A ADOPTAR POR LA SIS.	SITUACIÓN ACTUAL	COMENTARIO DE LA CGR.
<p><b>h. La SIS no realiza evaluaciones de desempeño del personal.</b></p> <p><b>Recomendación</b></p> <p>Las autoridades de la SIS, deberán arbitrar las medidas administrativas tendientes efectuar las evaluaciones del desempeño de los funcionarios que prestan sus servicios en la Superintendencia de Seguros.</p>	<p><i>CUMPLIDO: la SIS evalúa el desempeño del personal, principalmente, mediante la presentación de los respectivos informes de cierre de inspección, de perjuicio de implementar otras evaluaciones previstas en el MECIP.</i></p>	<p><i>EN PROCESO: Esta pregunta se incluyó en el Memorándum CGR/AG/SIS N°2/16 y respondido en MemorandumSS.SG. N°28/2016.</i></p>	Superada	<p><i>entidades aseguradoras sujetas al marco de la Ley 827/96 de Seguros".</i></p> <p>La SIS realizó la Evaluación de Desempeño en el mes de noviembre de 2016, según consta en el Capítulo III del presente Informe.</p>
<p><b>i. La Entidad no cuenta con normativa para determinar el valor de los siniestros en los seguros agrícolas.</b></p> <p><b>Recomendación</b></p> <p>Las autoridades de la Superintendencia de Seguros, deberán arbitrar las medidas administrativas tendientes elaborar una normativa legal para determinar el valor de los siniestros en los seguros agrícolas.</p>	<p><i>NO APLICABLE: las aseguradoras tienen la libertad de presentar los planes de cobertura a comercializar, los cuales establecen la forma de valuación de siniestros agrícolas (v.g. por merma de cosecha en el rendimiento esperado, por evento climático y/o plagas, multiriesgo, por compromisos inherentes bancarios, servicios culturales, proveedores, etc.)</i></p>	<p><i>NO APLICABLE: Es una cuestión puramente contractual, conforme a las normas del Código Civil. No es competencia de la SIS.</i></p>	Pendiente	<p>La SIS sigue sin contar con normativa firme para determinar el valor de los siniestros en los seguros agrícolas.</p>

RECOMENDACIONES FORMULADAS POR LA CGR- AUDITORIA DE GESTIÓN A LA SIS, RESOLUCIÓN CGR N° 587/10.	PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO POR LA SIS EN LA NOTA SS.SG N° 417/12.	MEDIDAS ADOPTADAS Y A ADOPTAR POR LA SIS.	SITUACIÓN ACTUAL	COMENTARIO DE LA CGR.
<p>j. Pago sin concepto específico, bajo la denominación "Otros Beneficios Laborales", imputado en el Objeto del Gasto 131 Subsidio familiar.</p> <p><b>Recomendación</b></p> <p>1. Las autoridades de la SIS, deberán arbitrar las medidas administrativas tendientes a individualizar el motivo de esta falencia y a los responsables del incumplimiento de las disposiciones legales vigentes, con miras a sancionarlos (si ese fuera el caso) para restablecer el orden administrativo en la Institución.</p> <p>2. Recuperar los importes abonados indebidamente en concepto de Otros Beneficios Laborales e informar en forma urgente a este Organismo Superior de Control de todo lo actuado en este sentido, acompañando dicho informe con la boleta del depósito bancario, en la cuenta del BCP, de las sumas indebidamente abonadas.</p>	<p><i>NO APLICABLE: el BCP ratifica la correcta imputación y erogación realizada (Nota D.F.N° 054 del 04.05.2011).</i></p> <p><i>NO APLICABLE: ídem anterior.</i></p>	<p><i>La programación y ejecución presupuestaria está unificada a cargo del BCP.</i></p> <p><i>Ídem punto anterior.</i></p>	<p>Superada</p> <p>Superada</p>	
<p>k. Ineficaz control al Informe del Auditor Externo y a la verificación de su representatividad patrimonial.</p> <p><b>Recomendación</b></p> <p>Las autoridades de la SIS, deberán arbitrar las medidas administrativas tendientes a individualizar el motivo de esta falencia, y a los responsables del incumplimiento de las disposiciones legales vigentes, con miras a sancionarlos – si ese fuera el caso – para restablecer el orden administrativo en la Institución.</p> <p><b>CAPITULO V</b></p> <p><b>CONTROL INTERNO</b></p> <p>a. Intendencia de Estudios Técnicos y Actuariales.</p> <p>a.1. Incumplimiento del Manual de Organización y Funciones.</p>	<p><i>CUMPLIDO: en la resolución de cierre de inspección se evidencia los hallazgos reportados por la Auditoría Externa.</i></p>	<p><i>La revisión de los informes de Auditoría Externa se realizan tan pronto son remitidos, los que se toman en consideración en las fiscalizaciones realizadas. En casos necesarios se realizan reuniones con éstos.</i></p>	<p>Superada</p>	

RECOMENDACIONES FORMUADAS POR LA CGR- AUDITORIA DE GESTIÓN A LA SIS, RESOLUCIÓN CGR N° 587/10.	PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO POR LA SIS EN LA NOTA SS.SG N° 417/12.	MEDIDAS ADOPTADAS Y A ADOPTAR POR LA SIS.	SITUACIÓN ACTUAL	COMENTARIO DE LA CGR.
<p><b>a.1.1. División de Estudios Técnicos.</b></p> <p>a.1.1.1. Cantidad insuficiente de funcionarios en la División.</p> <p>a.1.1.2. Planes de Seguros que no reúnen los requisitos son rechazados informalmente sin especificar las observaciones a ser ajustadas.</p> <p>a.1.1.3. Incumplimiento del Manual de Organización y Funciones.</p> <p><b>a.1.2. División de Estudios Actuariales.</b></p> <p>a.1.2.1. Cantidad insuficiente de funcionarios en la División.</p> <p>a.1.2.2. Incumplimiento del Manual de Organización y Funciones.</p> <p><b>b. Intendencia de Control Financiero.</b></p> <p>b.1. Incumplimiento del Manual de Funciones.</p> <p><b>b.1.1. División Análisis Financiero.</b></p> <p>b.1.1.1. Insuficiente cantidad de funcionarios.</p> <p><b>b.1.2. División Auditoría.</b></p> <p>b.1.2.1. Las actas de revisión de Libros Contables no presentan todos los datos.</p> <p>b.1.2.2. Incumplimiento del Manual de Organización y Funciones.</p> <p><b>c. Intendencia de Asuntos Legales.</b></p> <p><b>c.1. División Dictámenes y Servicios Administrativos.</b></p> <p>c.1.1. Cantidad insuficiente de funcionarios en la División.</p> <p>c.1.2. Discrepancia entre lo manifestado en la entrevista de Control Interno y los documentos remitidos como prueba de cumplimiento.</p> <p><b>d. Intendencia de Control de Operaciones de Reaseguros y Auxiliares del Seguro.</b></p> <p>d.1. Incumplimiento del Manual de Funciones.</p>		<p>A CARGO DEL BCP - DEPENDE DE LA UNIDAD JURIDICA DEL BCP.</p>		

RECOMENDACIONES FORMULADAS POR LA CGR- AUDITORIA DE GESTIÓN A LA SIS, RESOLUCIÓN CGR N° 587/10.	PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO POR LA SIS EN LA NOTA SS.SG N° 417/12.	MEDIDAS ADOPTADAS Y A ADOPTAR POR LA SIS.	SITUACIÓN ACTUAL	COMENTARIO DE LA CGR.
<p><b>d.1.1. División Control de Auxiliares del Seguro.</b></p> <p>d.1.1.1. Cantidad insuficiente de funcionarios en la División.</p> <p>d.1.1.2. Incumplimiento del Manual de Organización y Funciones.</p> <p><b>d.1.2. División Control de Operaciones de Reaseguros.</b></p> <p>d.1.2.1. Cantidad insuficiente de funcionarios.</p> <p>d.1.2.2. Incumplimiento del Manual de Organización y Funciones.</p> <p><b>e. División Informática.</b></p> <p>e.1. Cantidad insuficiente de funcionarios</p> <p>e.2. Incumplimiento del Manual de Organización y Funciones.</p> <p><b>f. División Control de Riesgo de Lavado de Dinero o Bienes.</b></p> <p>f.1. Incumplimiento del Manual de Organización y Funciones.</p> <p><b>Recomendación</b></p> <p>Las deficiencias señaladas deben ser corregidas de manera a fortalecer las distintas áreas de la Superintendencia de Seguros.</p> <p>Asimismo, el Banco Central del Paraguay deberá incorporar a su estrategia un plan para priorizar las funciones de la Superintendencia de Seguros, conforme a las siguientes pautas:</p> <p>1. Dotarle de una Estructura Organizacional y de Control Interno acorde a las actividades y funciones que realiza.</p>	<p><i>EN PROCESO: en trámite los proyectos de reorganización de la SIS, actualmente en la GDGI.</i></p> <p><i>CUMPLIDO: los</i></p>	<p><i>Por Resolución N° 6 – Acta N° 34 del 05.06.15 el Directorio del BCP aprobó la nueva estructura de la SIS, y por Resolución N°10 – Acta N°73 del 22.09.16 el Directorio del BCP aprobó la actualización del Manual de Organización y Funciones de la SIS. Ambas Resoluciones ya obran en poder</i></p>	<p>Superada</p>	<p>Se señala que la observación fue reiterada en el Capítulo V "Evaluación y Calificación de la Estructura de Control Interno", ítem e) No se cumple con las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones.</p>

RECOMENDACIONES FORMUADAS POR LA CGR- AUDITORIA DE GESTIÓN A LA SIS, RESOLUCIÓN CGR N° 587/10.	PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO POR LA SIS EN LA NOTA SS.SG N° 417/12.	MEDIDAS ADOPTADAS Y A ADOPTAR POR LA SIS.	SITUACIÓN ACTUAL	COMENTARIO DE LA CGR.
<p>2. Recursos humanos suficientemente capacitados, atendiendo a que su función es netamente técnica.</p> <p>3. Instruir a los ejecutivos, y demás funcionarios, sobre temas básicos de control.</p> <p>4. Cumplir con rigurosidad las actividades que establece el Manual de Organización y Funciones asignado a cada dependencia.</p>	<p><i>procesos de capacitación del ejercicio 2009 y 2010 han concluido. Esta actividad de capacitación es continua, con énfasis en cursos especializados de corta duración.</i></p> <p><i>CUMPLIDO: Se realizaron charlas en el marco del MECIP, realizado por la Auditoría Interna, la Unidad de Gestión de Riesgos y la Unidad de Seguridad Informática.</i></p> <p><i>EN PROCESO: esta actividad es continua, con énfasis en reuniones permanentes entre el personal ejecutivo de la SIS. Hacemos la salvedad que las funciones derivan de las potestades y obligaciones que se confieren a la SIS en la Ley 827/96, las cuales contemplan casuísticas que de no darse implican que no se desarrollan las funciones afectadas.</i></p>	<p><i>de los auditores de la CGR.</i></p> <p><i>El Memorandum CGR/AG/SIS N° 6/16 preguntó sobre los planes de capacitación vigentes en los numerales 5 y 9. Fue respondido según Memorandum SS.SG N° 32/2016.</i></p> <p><i>La SIS cumple regularmente el Plan de Capacitación de su personal. Ver el punto anterior citado.</i></p> <p><i>El Manual de Organización y Funciones es de aprobación muy reciente. Se arbitrarán las medidas necesarias para su correcta difusión..</i></p>	<p>Superada</p> <p>Superada</p> <p>En proceso</p>	

## Conclusión

La SIS, al cierre del ejercicio fiscal 2016, presentó un óptimo avance en la implementación de las recomendaciones formuladas por este Organismo Superior de Control, resultantes de los trabajos dispuestos en las Resolución CGR N° 587/10, ya que, del total de 30 recomendaciones identificadas en las citadas Auditorías, 27 se encuentran "superadas" y "en proceso", que representan el 90 %, y solo 3 "pendientes", que constituyen el 10 % del total.




## CAPÍTULO VIII

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CAPÍTULO I

#### GESTIÓN MISIONAL

#### 1. PLANES E INDICADORES DE LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA b) Planes de la Entidad.

##### a.1) Demora en la aprobación de la reestructuración organizacional y del Manual de Organización y Funciones.

#### Conclusión

1. La reestructuración Organizacional de la Superintendencia de Seguros fue aprobada en la Resolución del Directorio del BCP N° 6, Acta N° 34 del 05/06/15, con nueve meses de retraso con respecto al plazo fijado para la presentación del Proyecto de reestructuración, meta establecida en el Plan Estratégico Institucional y, además, el PEI no contempla plazo de aprobación final.
2. El Manual de Organización y Funciones fue aprobado por las autoridades del Banco Central del Paraguay después de siete meses de la presentación del Proyecto y, mientras tanto, la SIS desarrollaba sus funciones en base a un Manual de Organización y Funciones "provisorio". El PEI no establece plazo para su aprobación lo que deja al albedrío de las autoridades dicho cumplimiento.

#### Recomendación

Para futura elaboración del Plan Estratégico Institucional establecer plazo para la aprobación de los proyectos presentada a fin de evitar demora en su aprobación.

##### a.2) La Superintendencia de Seguros no elaboró la totalidad de los perfiles de cargos al 30/11/16, de acuerdo a la Resolución GG. N° 126/16.

#### Conclusión

La SIS no cumplió con el levantamiento de la totalidad de los perfiles previstos para noviembre del ejercicio fiscal 2016, según se establece en la Resolución G.G. N° 126 del 23/08/16. Los cargos cuyos perfiles no fueron levantados son los de Intendente, Superintendente de la SIS y de Análisis de Consistencia de Datos e Inspección de Operaciones de Reaseguros.

#### Recomendación

La SIS deberá agilizar el relevamiento de datos para la revisión, validación y aprobación del perfil de los cargos de Superintendente, Intendente y de Análisis de Consistencia de Datos e Inspección de Operaciones de Reaseguros respectivamente a efectos del cumplimiento efectivo de los objetivos de la SIS y de la disposición legal vigente para el efecto.

**a.3) Incumplimiento de la disposición legal establecida para designación de funcionarios a los diferentes cargos.**

**a.3.1) Funcionarios que fueron designados a los cargos por Resolución del Directorio sin el debido concurso.**

**Conclusión**

La SIS nombró y/o confirmó a funcionarios en sus respectivos cargos durante el periodo 2014 a 2016, sin mediar Concurso Interno y Nacional de Oposición de Títulos, Méritos y Aptitudes, incumpliendo los procedimientos administrativos establecidos en la Resolución del Directorio del BCP N° 12, Acta N° 66 de fecha 20/12/12.

**Recomendación**

Los miembros del Directorio del Banco Central del Paraguay deberán:

1. Para la selección de funcionarios de la SIS en todos los casos, realizar los llamados a Concurso Interno y Nacional de Oposición de Títulos, Méritos y Aptitudes, conforme a las disposiciones legales vigentes para el efecto.
2. Realizar una evaluación del perfil de los funcionarios que fueron directamente confirmados en sus cargos por el Directorio durante la reestructuración entre el periodo fiscal 2014 a 2016 a fin de precisar si dichos funcionarios debe recibir capacitaciones en el cargo que ocupan para cumplir a cabalidad con las funciones, asignadas.
3. Por los medios administrativos idóneos, investigar las causas de esta falencia a efectos de deslindar responsabilidades y en su caso aplicar las sanciones correspondientes.

**a.4) Funcionarios actualmente sin función específica designada en Resolución que se encuentran trabajando en distintas dependencias de la SIS.**

**Conclusión**

La Superintendencia de Seguros tiene funcionarios sin función específica, es decir que, en la correspondiente Resolución de traslado, no se aclara en qué dependencia de la SIS va a prestar su servicio y, por tanto, se desconoce la función que debe cumplir, de acuerdo a la respuesta dada por el Superintendente de Seguros al equipo auditor señalando que esos funcionarios realizan diversas tareas y que, en algunos casos, los funcionarios ya estaban asignados a la SIS antes de la reestructuración y, en otros, su traslado fue posterior a la reestructuración.

**Recomendación**

1. Los responsables del Departamento de Gestión del Personal – División del Personal del Banco Central del Paraguay, deberán considerar especificar en la Resolución de traslado de los funcionarios la función que pasan a desempeñar y la dependencia a cargo donde prestará sus servicios, a fin de poder controlar el cumplimiento de sus funciones conforme al Manual de Funciones.



2. La SIS deberá gestionar las medidas necesarias para ordenar por Resolución mediante, las tareas específicas a los funcionarios que se encuentra actualmente sin designación de funciones.

#### **a.5) Funcionario trasladado a la SIS como Encargado de Despacho sin Resolución de designación.**

##### **Conclusión**

Se evidenció que el Licenciado Pablo Antonio Rodríguez Agüero, quien fue designado a prestar servicios en la División de Supervisión de Riesgos Tecnológicos en la Resolución G.G. N°166 del 14/11/16, luego de dos meses en fecha 04/01/17, la SIS solicitó su encargaduría y, recién en la Resolución SGGAF/GRH/DDH N° 005 del 22/02/17, se lo designó como encargado de Despacho de la División, es decir que el citado funcionario ocupó el cargo de la jefatura de la División de Supervisión de Riesgos Tecnológicos por un periodo de tres meses sin contar con la Resolución de designación, incumpliendo así el artículo 6°, párrafo 4, de la Resolución N° 12 Acta 66 de fecha 20/12/12 "Reglamento para el Acceso a Cargos de Responsabilidad del Banco Central del Paraguay".

##### **Recomendación**

1. La SIS deberá buscar mecanismos para agilizar y formalizar las designaciones relacionada a su dependencia en la que existan futuras vacancias para ocupar los cargos de Despacho debido a la responsabilidad y el normal funcionamiento del Sector y no aguardar a que la Gerencia de RRHH reúna las solicitudes de concurso de modo a "hacerlo todo de una vez".
2. Por los medios administrativos idóneos, investigar las causas de esta falencia a efectos de deslindar responsabilidades y en su caso aplicar las sanciones correspondientes.

#### **a.6) Atrasos en el proceso de las sub-actividades correspondientes a las Actividades 3 y 6, del PEI BCP 2014-2016.**

##### **Conclusión**

1. La verificación del cumplimiento de los procesos de la actividad 3, "PSB 8: Gestión de Riesgos y Controles internos" del Plan Estratégico Institucional BCP 2014 – 2016, evidenció que al cierre del 31/12/16 se produjo un atraso de 8 meses en el cumplimiento de los plazos establecidos en ese Plan. Asimismo, en la Actividad 6, "PBS 19, Conducción del negocio", se observó un atraso de 1 año y 5 meses en la ejecución con respecto a los plazos previstos en el PEI.
2. El Superintendente de Seguros, en la Nota SS.SG N° 0549 de fecha 30/12/15, solicitó a la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional la modificación de los plazos originalmente establecidos en el PEI, pero la citada nota nunca fue respondida.









## Recomendación

La Superintendencia de Seguros deberá elaborar un análisis previo del tiempo que implicaría la ejecución de las actividades más complejas para incluir en el Plan Estratégico Institucional del periodo 2017-2019, o posteriores, y así poder cumplirlas en el plazo establecido y lograr sus objetivos con eficiencia y eficacia.

## 2. INSPECCIÓN A LAS EMPRESAS DE SEGUROS

### a) Documento no proveído por la Superintendencia de Seguros al momento del requerimiento realizado por el Equipo Auditor.

## Conclusión

La SIS no proveyó la disposición legal de aprobación de los criterios básicos utilizados para determinar las entidades que serán incluidas en el Cronograma Anual de Inspección al momento del requerimiento del equipo Auditor, adjuntó esa disposición recién con el informe de descargo presentado, la Resolución SS.SG.Nº 086/06 "Por la que se aprueban los procedimientos y el Manual de Inspección de la Superintendencia de Seguros para la compañías de Seguros y Otras Empresas del Sistema Asegurador", "Anexo I", inciso B, en el que se señala los criterios basados en un cronograma semestral de inspecciones, que contradice lo establecido en la Resolución SS.SG Nº 36 del 24/03/15 "Pautas para la realización de Tareas de Fiscalización", que dispone elaborar el Cronograma Anual de Empresas de Seguros...y considera los criterios establecidos en la Resolución SS.SG. Nº 086/06., normativas que fueron proveídas recién en el descargo de la entidad. El subrayado es de la CGR.

Se resalta que los criterios para la elaboración de un Cronograma Anual de Inspección deben ser cuidadosa y objetivamente elaborado ya que es una matriz que define el número de empresas de Seguro y Reaseguro sujetas a ser inspeccionadas de manera regular e incluir las inspecciones prioritarias, es decir, las que, según evaluaciones realizadas por la SIS, presentan situaciones de riesgo. Se debe señalar que en el periodo de un año pueden aparecer riesgos muy relevantes en el área de seguros y reaseguros en comparación a un periodo de seis meses.

## Recomendación

1. La Superintendencia de Seguros deberá establecer procedimientos actualizados, documentados y aprobados que establezcan las directrices y los criterios para la elaboración de los planes anuales de las áreas de inspección y así definir cuidadosa y objetivamente las empresas de seguros a ser incluidas en el Plan de Inspección Anual de la SIS a fin de no correr el riesgo de omitir algunas de ellas y no incluir empresas aseguradoras que estén en una situación de riesgo, o que presenten calificación susceptible a bajar y, sobretodo, definir con precisión la periodicidad de las inspecciones a realizar considerando el crecimiento en el área de seguros en el mercado local y la nueva reestructuración implementada en la SIS a través del PEI 2014-2016.

2. Instruir al personal responsable en el sentido de responder – y hacerlo con responsabilidad – a todos los requerimientos de los auditores de la Contraloría

General de la República, para lo que se señala lo establecido en el artículo 9°, inciso e) y artículo 10 de la Ley 276/94 "Orgánica y Funcional de la Contraloría General de la República".

## b) Incumplimiento del Cronograma de Inspección.

### Conclusión

Durante el ejercicio fiscal 2016 no fueron inspeccionadas varias entidades previstas en el Cronograma Anual de Inspección, alegando varios motivos para ello, entre otros, la fiscalización de otras entidades no previstas que, si bien fueron inspeccionadas otras entidades por razones de urgencia o situaciones no determinadas en el momento de la elaboración del cronograma, se debió establecer como parte de la cantidad de entidades a ser inspeccionadas las no previstas a fin de cumplir con el Cronograma aprobado, más aún cuando esta situación se presenta regularmente todos los años.

### Recomendación

La Superintendencia de Seguros deberá:

1. Identificar y definir las actividades que serán incluidas en el Cronograma Anual de Inspecciones, incluyendo los imprevistos.
2. Elaborar el cronograma conforme a la disponibilidad de los recursos humanos y presupuestarios, a fin de evitar el incumplimiento del cronograma elaborado.
3. Establecer los recursos necesarios para el cumplimiento de las inspecciones establecidas en el Cronograma Anual de Inspección.
4. Realizar un seguimiento de efectivo cumplimiento al cronograma elaborado y, en caso de no poder cumplir, documentar adecuadamente los motivos del incumplimiento.

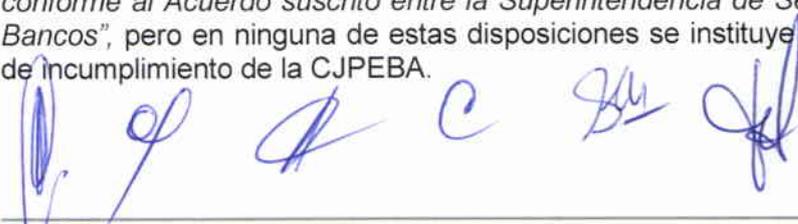
## c) Inspecciones realizadas por la Superintendencia de Seguros:

### c.1 Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines (CJPEBA).

### Conclusión

La SIS realizó inspección a la CJPEBA y su resultado fue puesto a conocimiento de esa Institución, la que no presentó Plan de Acción alguno respecto a las recomendaciones formulada por el SIS.

El artículo N° 53 de la Ley N° 2856 del 26/12/05 "Que Sustituye las Leyes Nos. 73/91 y 1.802/01 "De la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados Bancarios del Paraguay", dispone que "La Caja será fiscalizada por la Superintendencia de Bancos, por la Superintendencia de Seguros...", sin embargo, en la Ley de Seguros no está contemplada la realización de ese control y solo el Manual de Organización y Funciones de la SIS establece: "Fiscalizar a la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines conforme al Acuerdo suscrito entre la Superintendencia de Seguros y la Superintendencia de Bancos", pero en ninguna de estas disposiciones se instituye un poder sancionatorio en caso de incumplimiento de la CJPEBA.




Asimismo, se observó la falta de reglamento que establezca la obligatoriedad y los plazos para la presentación de descargo sobre los informes elaborados por la SIS o el pedido de prórroga de presentación de la entidad fiscalizada.

### Recomendación

1. La Superintendencia de Seguros deberá impulsar las gestiones tendientes a la modificación de la Ley de Seguros de manera a incorporar la fiscalización de la CJPEBA y, además, ver la posibilidad de incluir en las modificaciones facultades regulatorias y sancionatorias respecto al incumplimiento a las recomendaciones formuladas por la SIS como resultado de su inspección realizada.
2. Reglamentar los plazos y pedidos de prórroga para la presentación de descargo por parte de las entidades fiscalizadas sobre los informes elaborados por la SIS

### c.2) Royal Seguros S.A. Compañía de Seguros.

### Conclusión

A pesar de lo señalado por la Intendencia del Control Financiero de la División de Supervisión *In Situ* en su Informe de inspección, la SIS no tramitó, con la urgencia que merece el caso, la suspensión de pólizas a la Compañía Royal S.A de Seguros, por los siguientes casos:

1. "...la exposición al Margen de Solvencia que esta compañía debió haber reflejado, conforme a la Resolución SS.SG N° 240/04 y a la Resolución N° 239/07, se expone en los Márgenes de Solvencia,...en los meses de marzo 2013, conforme a los ajustes de la SIS Coeficiente resultante 0,43. Margen de Solvencia a junio 2013, conforme a los ajustes de la SIS Coeficiente resultante 0,68. En estos meses correspondía la suspensión de emisión de pólizas a esta Compañía por coeficiente inferior a 0,70. Margen de Solvencia a junio 2014, conforme a los ajustes de la SIS Coeficiente resultante 1,56..."
2. El exceso de retención de la póliza incumpliendo la Resolución SS.SG N° 102/09 "RÉGIMEN DE RETENCIÓN DE RIESGOS", la Resolución SS.SG N° 239/07 "Patrimonio Mínimo Exigible Margen de Solvencia y Fondo de Garantía" y la Ley N° 827/96 "De Seguros".
3. Asimismo, se observó la falta de reglamento en la que se establezca los plazos para la presentación de descargo sobre informe elaborado por la SIS, o pedido de prórroga por parte de la entidad fiscalizada.

### Recomendación

La Superintendencia de Seguros deberá:

1. Reglamentar los plazos y pedidos de prórroga para la presentación de descargo por parte de las entidades fiscalizadas por el SIS, a fin de agilizar el proceso de inspección.
2. Gestionar con la urgencia que merece la resulta de cada inspección realizada más aun cuando los hallazgos requiere tomar medidas administrativas necesarias y con urgencia a fin de precautelar eventualidad que pudiera suceder, como es el caso de la Compañía Aseguradora Royal S.A. de Seguros.

### 3. CALIFICACIONES DE RIESGO DE LAS EMPRESAS DE SEGUROS

#### Conclusión

Con respecto a las calificación de Riesgos otorgada por las Empresas Calificadoras, de acuerdo a lo señalado por el Superintendente, la SIS solo se limita a la publicación de la calificación de riesgos de la Empresas de Seguros realizada por las Empresas Calificadoras de Riesgos autorizadas por la CNV en la página WEB del Banco Central del Paraguay sin considerar medidas de prevención, o de otra clase, a las compañías de seguro que registran calificación baja, aun cuando la calificación sea "BBB", que es susceptible de debilitarse ante posibles cambios en la compañía de seguros. Señaló también que la calificación es solo a modo de proveer información al público, sin embargo, la SIS estableció pautas de la periodicidad, alcance y excepciones para la publicación de calificación de las empresas de seguro en la Resolución SS. SG N° 012 del 09/02/10 y en, la Resolución CNV N° 1258 Acta N° 22 de fecha 04/03/10 en la que se "Aprueba categorías de calificación para Compañías de Seguros a propuesta de la Superintendencia de Seguros y amplia resolución CNV N° 1254/10".

#### Recomendación

La Superintendencia de Seguros deberá arbitrar medidas preventivas para la entidad aseguradora calificada con tendencias sensibles y susceptibles de debilitarse en la solvencia del patrimonio para evitar futuras complicaciones y mitigar y así proteger a los asegurados.

### CAPÍTULO III GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

#### 1. Retraso en la implementación y evaluación del Sistema de medición de competencias y Evaluación de Desempeño.

#### Conclusión

1. La Gerencia de Recursos Humanos del Banco Central del Paraguay no cumplió con los plazos establecidos para la implementación del Sistema de Evaluación de Competencias y de Desempeño de la totalidad del personal de la Institución, incluidos los funcionarios de la SIS, conforme a lo dispuesto en el artículo 1° de la Resolución del Directorio N° 11, Acta N° 60 de fecha 21/08/14. Tampoco se observó disposición legal alguna modificatoria del plazo establecido.
2. Al cierre del ejercicio fiscal 2016 no se había implementado aún el sistema informatizado para la medición de competencias y para la evaluación de desempeño.

#### Recomendación

1. Las dependencias del BCP encargadas de la implementación del Sistema de Evaluación de Competencias y de Desempeño, deberán buscar mecanismos adecuados para cumplir en tiempo y forma el proceso de medición de competencias y evaluación de desempeño de los funcionarios, con el fin de optimizarlo y tomar las

decisiones, medidas adecuadas y dar cumplimiento a los plazos establecidos en las disposiciones legales dictada para el efecto.

2. Implementar y ejecutar el sistema informatizado que conserve los factores de calidad, confidencialidad y veracidad, de tal manera a que la información suministrada en el proceso de la evaluación de desempeño, sea útil y confiable.

## 2. Falta de un calendario de inicio del Sistema de Gestión del Desempeño.

### Conclusión

El Departamento de Gestión Institucional, conjuntamente con el Departamento de Gestión del Talento, no proveyó al equipo auditor en el trabajo de campo el Plan de Evaluación de Competencias y de Desempeño recién proveyó con el informe de descargo presentado.

Asimismo, el Departamento de Desarrollo Humano tampoco elaboró el calendario de entrega de materiales y de la capacitación en el uso de los aplicativos de medición y evaluación para facilitar la utilización del Sistema de Gestión del Desempeño en el citado periodo tal como dicta el ítem 5.1.3 del Anexo del "Reglamento y Manual del Sistema de Gestión del Desempeño para el Personal Permanente del Banco Central del Paraguay" aprobado en la Resolución G.G N° 075/15.

### Recomendación

Las dependencias del BCP encargadas de la elaboración del Plan de Evaluación de Competencias y de Desempeño, y del calendario, deberán arbitrar las medidas necesarias para verificar la elaboración en tiempo y forma de dicho Plan; es decir, al inicio de cada ejercicio fiscal, conforme a la normativa establecida para el efecto.

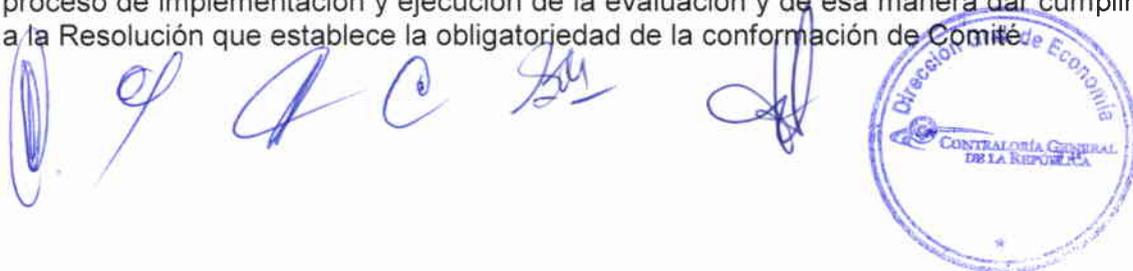
## 3. No se conformó el Comité de Evaluación de Desempeño.

### Conclusión

No se conformó el Comité de Evaluación del Desempeño tal como se dispone en los puntos 5 y 6 del "Reglamento del Sistema de Gestión del Desempeño para los funcionarios del Banco Central del Paraguay" y, por tanto, no se dio cumplimiento a lo establecido para la función del Comité.

### Recomendación

El BCP deberá agilizar los procesos de manera imperiosa para la conformación del Comité de Evaluación de Desempeño, comité encargado de desempeñar las funciones en todo el proceso de implementación y ejecución de la evaluación y de esa manera dar cumplimiento a la Resolución que establece la obligatoriedad de la conformación de Comité.



#### 4. Falta de Actualización de legajo de funcionario de la SIS.

##### Conclusión

1. El legajo de los funcionarios de la SIS se encuentra desactualizado. La Sección Legajos de la División del Personal del Departamento de Gestión del Personal de la Gerencia de Recursos Humanos, encargada de la actualización del registro del personal, incumplió el artículo 31 de la "Resolución del Directorio del BCP N° 2, Acta N° 66 de fecha 20 de diciembre de 2012 – Estatuto del Personal del Banco Central del Paraguay", aprobado con la Resolución del Directorio del BCP N° 9, Acta N° 41 de fecha 13/06/13.
2. No se evidenció documentos que avalen que la Sección Legajos de la Gerencia de Recursos Humanos hubiera solicitado la actualización de sus documentos a los funcionarios de la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay.

##### Recomendación

La Sección Legajos dependiente de la Gerencia de Recursos Humanos del Banco Central del Paraguay, deberá buscar mecanismos para gestionar la inclusión en el Manual de Organización y Funciones o en el Manual de Procedimientos en su caso, la periodicidad de actualización del legajo del personal tanto en forma física y digital y de esa manera mantener actualizado la documentación, además de exigir la presentación de los mismos por parte de los funcionarios.

#### 5. Irregularidades observadas en los certificados médicos presentados por los funcionarios de la SIS del BCP.

##### Conclusión

La Gerencia de Recursos Humanos incumplió el artículo 75, numeral 3 del Título V- De las Licencias, Capítulo II, "De las licencias por enfermedad" del Anexo del Estatuto del Personal, aprobado en la "Resolución del Directorio del BCP N° 2, Acta N° 66 de fecha 20 de diciembre de 2012 – Estatuto del Personal del Banco Central del Paraguay", aprobado en la Resolución del Directorio del BCP N° 9, Acta N° 41 de fecha 13/06/13.

Además, en el estatuto no se encuentra establecido, y no se cuenta con una disposición interna que reglamenten los requisitos que debe contener el certificado médico.

##### Recomendación

La Gerencia de Recursos Humanos del Banco Central del Paraguay, deberá:

1. Incluir dentro del Estatuto del Personal, los requisitos mínimos que debe contener el certificado médico como exigencia para su presentación, tales como membrete del centro médico, firma y sello del médico, diagnóstico, fecha de expedición, nombre del paciente y días de reposo.








2. Arbitrar las medidas necesarias para que el departamento legalmente habilitado para el efecto, ejerza el máximo control necesario para el cumplimiento de los requisitos que rigen esta actividad.
3. Por los medios administrativos idóneos, investigar las causas de esta falencia a efectos de deslindar responsabilidades y en su caso aplicar las sanciones correspondientes.

## 6. Perfil de Cargos.

### 6.1 Falta del Perfil para todos los de Cargos de la Superintendencia de Seguros.

#### Conclusión

1. La falta de Perfil de Cargos para proceder a la designación de su titular, permitió designar a funcionarios que no poseen títulos habilitantes en la Sección de Inspección del Seguro y, a otro que posee título de Licenciada en Historia, a ocupar el cargo de Jefa de Sección Registro de Auxiliares del Seguro. Estas designaciones se realizaron en el ejercicio fiscal 2015 y, luego, en el ejercicio fiscal 2016, la SIS definió el perfil para esos cargos, y que, según las exigencias del cargo, las personas designadas no cumplían con los requisitos establecidos.
2. Asimismo, se visualizó que importantes Secciones, como las de Análisis Económico y Estadísticas, de Inspección de Riesgos Tecnológico, de Estudios Actuariales, entre otras, se encuentran vacantes, a pesar de haberse realizado el llamado Interno a concurso.

#### Recomendación

1. La SIS a través de las autoridades del Banco Central del Paraguay deberá arbitrar las medidas necesarias y pertinentes para subsanar esta situación, y que la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, y el Departamento de Organización y Procesos en el más corto tiempo dé cumplimiento total a lo establecido en la Resolución N° 126 del 23/8/16 "Modelado de Perfiles por Competencias (MPC) – Levantamiento de Perfiles de Cargos por Competencias", además de gestionar para que los funcionarios que hoy ocupan cargos que no reúnen los perfiles requeridos puedan cumplir con dichos exigencias.
2. Investigar las causas de esta falencia a efectos de deslindar responsabilidades y en su caso aplicar las sanciones correspondientes.

### 6.2 Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2° de la Resolución G.G.N° 126/16.

#### Conclusión

Se evidenció que el Departamento de Organización y Procesos, dependiente de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, no cumplió con los plazos establecidos en el artículo 2° de la Resolución G.G. N° 126 de fecha 23/08/16, "Modelado de Perfiles por Competencias (MPC)" – Levantamiento de Perfiles de Cargos por Competencias", que dice:

*"Aprobar el cronograma de capacitaciones presentado por el Departamento de Organización y Procesos, dependiente de la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional, para el levantamiento de los perfiles conforme se establece en el artículo 1º de la presente resolución, el que será ejecutado entre los meses de agosto a noviembre de 2016", observándose que, al cierre del ejercicio fiscal 2016, aun no se habían definido todos los perfiles de cargos.*

### **Recomendación**

La Superintendencia de Seguros deberá arbitrar las medidas necesarias para subsanar esta situación, y que la Gerencia de Desarrollo y Gestión Institucional y Departamento de Organización y Procesos, encargadas del "Modelado de Perfiles por Competencias (MPC)", según resolución N°126 del 23/8/16, cumplan eficazmente con sus funciones en el menor tiempo posible.

### **7. Falta de indicadores de Gestión de la Superintendencia de Seguros.**

### **Conclusión**

La Superintendencia de Seguros no tiene elaborados sus indicadores de gestión, hecho que impide medir el comportamiento y rendimiento del funcionamiento de esa repartición. Como consecuencia directa de esta carencia, las autoridades superiores de la Dependencia, y de la Institución misma, tienen dificultades para detectar deficiencias estructurales o del recurso humano.

### **Recomendación**

La Superintendencia de Seguros deberá tener en cuenta las recomendaciones realizadas por esta autoridad de control ya que esta observación ya fue objetada en la Auditoría de Gestión correspondiente al ejercicio fiscal 2009 y al 30 de junio de 2010 por no contar con Indicadores de Gestión de manera a realizar el control, la evaluación y el seguimiento de la gestión institucional y poder anticiparse a los problemas que puedan surgir en la ejecución de los procesos y actividades, a fin de evitarlos o corregirlos en forma oportuna.

## **CAPÍTULO IV**

### **AMBIENTE DE SISTEMAS COMPUTARIZADOS**

- 1. Revisión de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones (GTIC).**
- 2. Comentarios y sugerencias resultantes de la revisión a la GTIC.**
  - 2.1 La Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones no cuenta con Manual de Organización y Funciones aprobado.**

### **Conclusión**

Al no contar con el Manual de Organización y Funciones aprobado, no se puede controlar ni evaluar claramente las funciones, objetivos ni responsabilidades, de cada cargo, lo que podría afectar la calidad del trabajo y la información administrada, al no encontrarse adecuadamente definidas las responsabilidades individuales.

*[Firmas manuscritas]*

Visión: "Organismo Constitucional de Control Gubernamental confiable, reconocido por la efectividad de la Gestión de Control y Agente de Cambio para la buena Administración"  
Dirección: Bruselas N° 1880 | Teléfono: (595)(21) 6200 000 | Web: [www.contraloria.gov.py](http://www.contraloria.gov.py) | Email: [cgr@contraloria.gov.py](mailto:cgr@contraloria.gov.py)

## Recomendación

Establecer mecanismos para que en el menor tiempo posible la Estructura Orgánica y el Manual de Organización y Funciones estén acordes a los requerimientos del área, asimismo, realizar el seguimiento de la aprobación, de modo que se reduzcan los riesgos que devienen de esta falencia. Hasta tanto no pueda ser subsanada esta observación, se debe establecer medidas alternativas de control para cada actividad en todas las áreas que componen la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, definiendo funciones, responsabilidades y atribuciones independientes.

## 2.2 Los procesos del COBIT no han sido implementados íntegramente

### Conclusión

La confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información administrada, puede verse afectada por la falta de implementación de buenas prácticas en los procesos y producir inconvenientes a la organización.

### Recomendación

Realizar el seguimiento de la adecuada implementación de todos los procesos establecidos en el documento Marco de Gestión de Cambios, de manera que sirvan de guía para las actividades de las áreas de la GTIC.

## CAPÍTULO V

### EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO FASE EJECUCIÓN

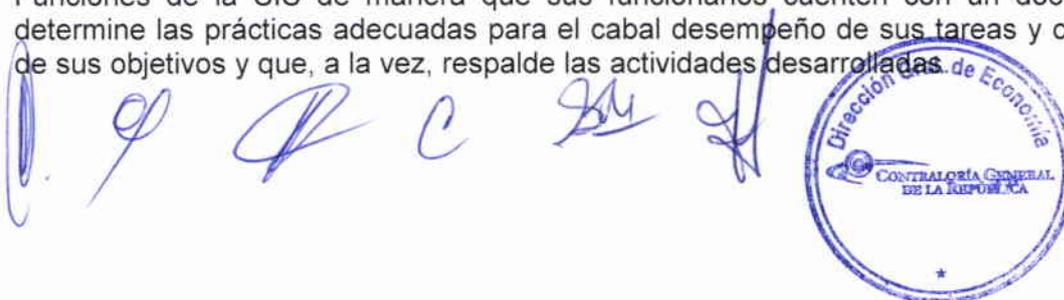
- **OTRAS OBSERVACIONES DEL CONTROL INTERNO**
  - a) **Falta de Manual de Procedimientos para la realización de las tareas.**

### Conclusión

La Superintendencia de Seguros no dispone de un Manual de Procedimientos aprobado para ejecutar sus actividades de acuerdo con las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones. Solo cuenta con actos administrativos que establecen algunos procedimientos a ser desarrollados por las Intendencias, Divisiones y Secciones.

### Recomendación

La Superintendencia de Seguros deberá agilizar la elaboración y aprobación del Manual de Procedimientos adecuado a las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones de la SIS de manera que sus funcionarios cuenten con un documento que determine las prácticas adecuadas para el cabal desempeño de sus tareas y cumplimiento de sus objetivos y que, a la vez, respalde las actividades desarrolladas.



**b) Cantidad insuficiente de funcionarios para el cumplimiento de sus funciones.**

**Conclusión**

Al no contar con recursos humanos suficientes para el desarrollo de las actividades asignadas, se corren riesgos en relación a la calidad de los trabajos realizados, así también en cuanto a la efectividad, eficiencia y confiabilidad de la información suministrada.

La situación señalada dificulta el normal desempeño normal de los trabajos realizados en la SIS.

**Recomendación**

Las autoridades de la SIS deberán incorporar estrategias para optimizar las funciones de las áreas dotando de recursos humanos para subsanar esta falencia y evitar eventuales inconvenientes.

**c) La División Supervisión de Riesgos Tecnológicos no dispone de un Manual estándar para la realización de los controles a ser supervisados.**

**Conclusión**

Al no tener establecidos estándares para el desempeño de las actividades de control, se corren riesgos en cuanto a la confiabilidad y efectividad de los controles realizados.

**Recomendación**

La SIS deberá agilizar el proceso de elaboración y aprobación de un documento o manual estándar, que contenga los requisitos técnicos para el control de las actividades de las Empresas Aseguradoras y de esa manera mitigar los riesgos relacionados con la efectividad, eficiencia y confiabilidad de los trabajos realizados.

**d) No tienen identificado los riesgos de las áreas de la SIS.**

**Conclusión**

La Superintendencia de Seguros no tiene identificado los Indicadores de Riesgos en los procesos por área, lo que podría limitar identificar oportunamente las desviaciones que pudiera suceder.

**Recomendación**

La SIS deberá implementar mecanismos para la adecuada gestión de los riesgos por área, identificar los riesgos existentes en las diferentes actividades y procesos y aprobar en forma legal.

**e) No se cumple con las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones.**

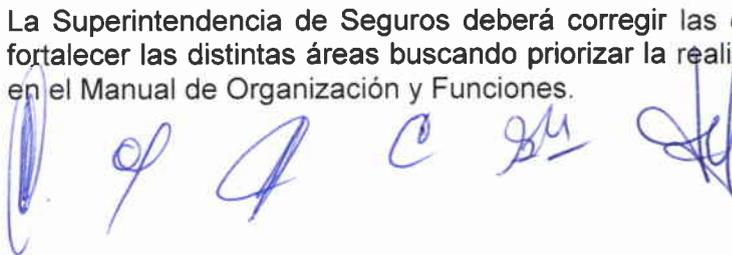
**Conclusión**

Durante la evaluación del Control Interno de las dependencias de la Superintendencia de Seguros y, de acuerdo a las informaciones de los responsables de las áreas, existe la

necesidad de fortalecer el control para el cumplimiento de las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones, hecho que debilita la eficacia y eficiencia de las operaciones de la SIS.

### Recomendación

La Superintendencia de Seguros deberá corregir las deficiencias señaladas de manera a fortalecer las distintas áreas buscando priorizar la realización de las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones.




## CONCLUSIÓN FINAL

El artículo 56 del Capítulo II, Sección I, "De la Autoridad de Control" de la Ley N° 827/96 "De Seguros", establece la creación de "...la Superintendencia de Seguros (SIS) como autoridad de Control de todos los entes de seguros y reaseguros, la que se organizará y tendrá las atribuciones que determine esta Ley.

*La Superintendencia de Seguros dependerá del Directorio del Banco Central del Paraguay, pero gozará de autonomía funcional y administrativa en el ejercicio de sus funciones".*

La realización de una auditoría de gestión, por su enfoque, debe involucrar una revisión sistemática de las actividades de las entidades bajo su control en relación al cumplimiento de sus objetivos y metas – eficacia – y, respecto a la correcta utilización de los recursos – eficiencia y economía.

Esta Auditoría expresa que la gestión institucional de la Superintendencia de Seguros en el periodo auditado se vio fortalecida por la reestructuración organizacional de la SIS, por la existencia de un Plan Estratégico Institucional (PEI) del BCP (2014-2016), que fuera aprobado en la Resolución del Directorio BCP N° 12, Acta N° 62 de fecha 28 de agosto de 2014, se identificó el Objetivo Estratégico N° 2, que corresponde a la Superintendencia de Seguros, que señala el Objetivo de la SIS, "Mantener una regulación y supervisión preventiva, continua y disciplinada del sistema financiero" cuyo Proyecto Estratégico evaluado es la "Adecuación a las mejores prácticas internacionales de supervisión/Principios de IAIS".

Además se encuentran en etapa de implementación de los Principios de Seguros, Estándares, Guía y Metodología de Evaluación de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS).

Con relación al cumplimiento de sus objetivos y metas – eficacia, respecto al Plan Estratégico Institucional (PEI 2014-2016), si bien la Superintendencia de Seguros trató de cumplir con las actividades previstas en el Plan Estratégico Institucional, sin embargo no se observó el acompañamiento de las autoridades del Banco Central del Paraguay para su aprobación, es decir que en el PEI no se establecen plazos para el cumplimiento de las aprobaciones de los borradores de proyectos generados por la SIS, requisito que debe formar parte para el cumplimiento efectivo de las actividades del PEI.

La razón de ser de la Superintendencia de Seguros es velar por la solvencia y estabilidad del mercado asegurado mediante el ejercicio de sus facultades de fiscalización y regulación. En razón de esto, se resalta que:

En el caso de la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines (CJPEBA), El resultado de la inspección fue puesto a conocimiento de la CJPEBA, y ésta no presentó Plan de Acción alguno sobre las recomendaciones formulada por el SIS, por lo que no se vio ningún efecto de la inspección realizada.

En la Ley de Seguros no está contemplado realizar control a la CJPEBA, solo el Manual de Organización y Funciones de la SIS establece: "Fiscalizar a la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines conforme al Acuerdo suscrito entre la Superintendencia de Seguros y la Superintendencia de Bancos", pero ninguna de estas disposiciones instituye un poder sancionatorio en caso de incumplimiento por parte de la

CJPEBA. Asimismo, se observó la falta de reglamento en la que se establezca los plazos para la presentación de descargo o pedido de prórroga por parte de la entidad fiscalizada sobre los informe de inspección elaborado por la SIS.

En el caso de Royal S.A. de Seguros la SIS no tramitó con la urgencia que merece el caso, a pesar de lo señalado por la Intendencia del Control Financiero de la División de Supervisión In Situ en su Informe de inspección, para la suspensión de emisión de pólizas a la Compañía Royal S.A de Seguros.

Respecto al cumplimiento de la correcta utilización de los recursos en cuanto a la Economía, se señala lo ya expuesto en el informe en la respuesta remitida en el Memorando SS.SG N° 32 del 13/09/16, el Superintendente señaló: "...cabe aclarar que la Superintendencia de Seguros no tiene un presupuesto propio independiente, lo que existe es un presupuesto del Banco Central del Paraguay en donde está incorporada la Superintendencia de Seguros", por lo que esta Auditoría no puede opinar por no contar con parámetro válido para hacerlos sobre la gestión económica de la Superintendencia de Seguros . El subrayado es de la CGR.

Respecto a la correcta utilización de los recursos – eficiencia esta Auditoría pudo evidenciar deficiencias administrativas – que deberán ser superadas – en el manejo de recursos humanos de la Superintendencia, específicamente se detalla lo siguiente:

El Banco Central del Paraguay, a través de la Gerencia de Recursos Humanos, no cumplió con los plazos establecidos para la implementación del Sistema de Evaluación de Competencias y de Desempeño de todo el personal de la Institución, en la que también están incluidos los funcionarios de la SIS, conforme a lo dispuesto en el artículo 1° de la Resolución del Directorio N° 11, Acta N° 60 de fecha 21/08/14, tampoco se observó disposición legal alguna que haya modificado dicho plazo, además no se implementó el Sistema Informatizado para la medición de competencias y la evaluación de desempeño, de manera a procesar la información en un sistema estructurado de evaluación, tal como lo exige la Resolución del Directorio N° 11, Acta N° 60 del 21/08/14 "Banco Central del Paraguay- Implementación del Sistema de Evaluación de Competencias y de Desempeño de los funcionarios de la Institución".

La Superintendencia de Seguros carece de indicadores de gestión que permitan evaluar su labor y determinar la eficacia con que se desempeña en el cumplimiento de sus funciones y atribuciones propias.

Tampoco tienen identificados los Indicadores de Riesgos en los procesos por área, lo que podría limitar identificar oportunamente las desviaciones que pudiera suceder.

Se evidencia que la Superintendencia de Seguros no cuenta con un Manual de Procedimientos consolidado de los procesos que ejecuta conforme las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones. Se evidenció también, en las dependencias de las Intendencias y Divisiones, la falta de personal para ejecutar con eficacia las funciones de inspección y supervisión que la Ley N° 827/96 "De Seguros", y las Resoluciones dictadas por el directorio del BCP, le asignan, lo que ocasiona que la Superintendencia de Seguros no sea eficiente mediante la correcta utilización de sus recursos.

La Superintendencia debe corregir las deficiencias señaladas por esta Auditoría, especialmente en los casos descritos más arriba. En esta tarea la Auditoría Interna del Banco Central del Paraguay debe colaborar activamente y con efectividad, dinamismo, estableciendo vigilancia anticipada y continua al proceso.

La Dirección del Banco Central del Paraguay es responsable de la Superintendencia de Seguros y, por ende, debe priorizar su eficiencia, eficacia y efectividad.

Es nuestro Informe.

Asunción, de agosto de 2017.



**Sr. Oscar Hermosilla**  
Auditor de Apoyo



**C.P. Veronica Avalos**  
Auditora



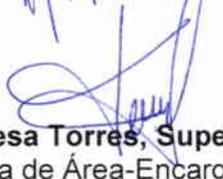
**C.P. Karina Mazacotte**  
Jefa de Equipo



**Lic. Ana Leticia Rodríguez**  
Auditora



**Ing. Inform. Mabel Arriola**  
Auditora



**Lic. Teresa Torres, Supervisora**  
Directora de Área-Encargada de  
Despacho  
Dirección General de Economía

