



AGENDA NORMATIVA 2020
UNIDAD DE PROYECCIÓN NORMATIVA Y ESTUDIOS DE REGULACIÓN
FINANCIERA (URF)

El presente documento describe los temas que conformarán la agenda normativa y el plan de trabajo de la URF para el año 2020.

Bogotá D.C., Colombia. Diciembre de 2019



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



Contenido

- I. Introducción
- II. Ampliar y fortalecer la base de inversionistas
- III. Ampliar oportunidades de inversión
- IV. Adoptar estándares internacionales
- V. Promoción de la transformación financiera digital
- VI. Consolidar una regulación eficiente





I. Introducción

La URF se ha consolidado como una entidad independiente que trabaja por la consecución de sus objetivos estratégicos: promover la estabilidad financiera y la resiliencia de las entidades sujeto de intervención, aumentar la eficiencia en la prestación de servicios financieros, generar escenarios propicios para una mayor inclusión e innovación financiera, y propiciar la participación de todos los actores involucrados.

El año 2019 ha planteado grandes desafíos para la regulación financiera del país. La Misión del Mercado de Capitales presentó múltiples recomendaciones encaminadas a profundizar y diversificar este mercado, con miras a mejorar, de manera integral, las condiciones de la economía. Partiendo de las recomendaciones de la Misión, el Gobierno Nacional se encuentra elaborando una política financiera para el periodo 2019-2022 la cual abarca iniciativas de corto y mediano plazo para el desarrollo del sistema en cuatro dimensiones: (i) mercado de capitales; (ii) mercado intermediado; (iii) sistemas de pago; y (iv) arquitectura institucional. La ejecución de esta hoja de ruta se enfoca en promover la transformación eficiente del ahorro y la inversión, consolidar la estabilidad del sector, fomentar la inclusión financiera e impulsar un sistema de pagos eficiente.

La agenda normativa de la URF constituye un instrumento clave para la ejecución de la nueva visión de política financiera. Para el año 2020 se priorizaron los siguientes cinco ejes temáticos: i) dinamizar la demanda del mercado de capitales; ii) ampliar la oferta del mercado de capitales; iii) adoptar estándares internacionales; iv) promoción de la transformación financiera digital; v) consolidar una regulación eficiente y participativa. En cada bloque se plantean propuestas normativas y estudios técnicos que permitirán consolidar un marco normativo propicio para la innovación y desarrollo de la actividad financiera en el país, con apego a las mejores prácticas y estándares internacionales.

II. Ampliar y fortalecer la base de inversionistas

Siguiendo las recomendaciones de la Misión del Mercado de Capitales, la URF adelantará una revisión normativa con miras a ampliar la base de inversionistas e impulsar la demanda de activos. Puntualmente se revisarán los regímenes de inversión de los actores institucionales con miras a alinear sus incentivos con este objetivo de desarrollo y se homologarán las reglas de los actores que componen la industria de administración y gestión de portafolios siguiendo un enfoque regulatorio por actividades, buscando facilitar la especialización de los agentes en los diversos niveles de riesgo y potenciar la profundización del mercado. Por lo anterior, durante 2020 la Unidad trabajará en las siguientes iniciativas:

- **Estándares para la gestión y administración de activos y la intermediación de valores.** Esta iniciativa tendrá por objeto realizar un estudio que permita adoptar un marco regulatorio homogéneo para todos los agentes autorizados a administrar y gestionar activos en el mercado de capitales y que promueva su profesionalización, eficiencia y competencia. El estudio incluirá una revisión de las prácticas internacionales, el mapeo de la normatividad aplicable en el

mercado local y la identificación de ajustes regulatorios requeridos para potenciar el desarrollo de la industria de *asset management* en el país.

Adicionalmente el estudio revisará la pertinencia de admitir diversidad de agentes con funciones económicas particulares en la intermediación de valores y los ajustes normativos requeridos para asegurar que las operaciones y servicios realizados por los distintos tipos de agentes se realicen siguiendo estrictos estándares profesionales, prudenciales y patrimoniales según el riesgo inherente a su actividad. Finalmente, el análisis contemplará la posibilidad de aprovechar en mejor medida la innovación y digitalización financiera para facilitar el acceso del inversionista *retail* y adoptar un esquema eficiente para las operaciones de bajo monto y transaccionalidad.

- **Reglas para la administración de portafolios de la seguridad social.** Para los Fondos de Pensiones Obligatorias, la Ley 1328 de 2009 introdujo un esquema de varios fondos de pensiones o "Multifondos" gestionados por las administradoras del RAIS y que, para efectos de segmentación, considera las edades, el género, y los perfiles de riesgo de los afiliados a dicho régimen. Para el funcionamiento este esquema, el Gobierno Nacional fijó un régimen de inversiones, hoy contenido el Decreto 2555 de 2010, que contiene políticas de inversión y asignaciones estratégicas de activos, e incluyen requerimientos de aprobación por parte de las Juntas Directivas, activos admisibles y límites de inversión.

En consideración con algunas problemáticas identificadas en dicho régimen de inversión y con algunas de las recomendaciones realizadas por la Misión de Mercado de Capitales 2019, se ha determinado la necesidad de optimizar, en beneficio de los afiliados, el desempeño de la gestión de todos los fondos de seguridad social.

Para el efecto, se plantea introducir al marco regulatorio los siguientes elementos: 1) mayor disciplina, conforme pilar 3 de Basilea; 2) cambios en la variable objetivo sobre la cual se cuantifica el riesgo, para migrar de un numerario en pesos a un numerario en unidades de pensión que represente el poder adquisitivo del afiliado; 3) asignación de mayor responsabilidad a la sociedad administradora en el perfilamiento de los afiliados a los diferentes fondos, de forma que los portafolios sean más consistentes con dichos perfiles; 4) habilitar la asignación de nuevos fondos, diferentes a los actualmente previstos y que consideren diferentes variables de segmentación; 5) afianzamiento de la supervisión basada en riesgos; 6) regulación basada en principios, y la eliminación de límites que limiten la adecuada conformación de portafolios.

- **Fondos de pensiones voluntarias.** Los recursos administrados a través de fondos de pensiones voluntarias están orientados al incremento de los saldos de las cuentas de ahorro individual de los afiliados al régimen de ahorro individual, favoreciendo las mesadas pensionales o el reconocimiento de la respectiva pensión. Considerando la antigüedad del marco normativo que regula la materia, y los estándares locales e internacionales, la URF se plantea impulsar, a través de un proyecto de decreto, la evolución del marco regulatorio de este tipo de fondos, de manera que su gestión y administración se realice profesionalmente e incentivando un mejor



desempeño de sus administradores en beneficio de los consumidores financieros. En este sentido, la propuesta contendrá disposiciones relacionadas con el régimen de inversión de los fondos de pensiones voluntarias, esquemas de gobierno corporativo, entre otros aspectos.

- **Fortalecimiento de la Alianza del Pacífico.** Con el fin de consolidar los esfuerzos de integración financiera que se han realizado en el marco de la Alianza del Pacífico, y partiendo de una consultoría que actualmente adelanta el grupo de mercado de capitales de dicho grupo, la URF trabajará en una propuesta normativa para establecer un mecanismo de negociación y de compensación y liquidación alternativo al enrutamiento intermediado que permita darle un mayor dinamismo al mercado integrado.

Como complemento de lo anterior, la URF generará espacios de discusión con el sector privado y demás agentes involucrados el fin de construir una agenda de integración financiera regional con propuestas concretas que nutran el plan de trabajo que impulse Colombia bajo la Presidencia ProTempore de la Alianza 2020-2021.

III. Ampliar oportunidades de inversión

El desarrollo y la liquidez del mercado de capitales colombiano requieren el incremento de emisores e instrumentos de financiación, que debe traducirse en oportunidades de participación como emisores para las empresas en todas las etapas de desarrollo y que permita ampliar y diversificar la oferta de productos disponible en el mercado de capitales. Con este propósito durante el 2020 la URF desarrollará los siguientes temas:

- **Actualización normativa de la titularización.** Por medio de esta iniciativa se propone realizar una modificación de los activos objeto de la titularización inmobiliaria, con el fin de reconocer nuevos activos que han surgido gracias a la innovación en esta industria y de esta manera potencializar su uso y aumentar la oferta de productos. Así mismo, se propone revisar las disposiciones que regulan la figura del representante de tenedores de valores en general, y las particulares establecidas en el marco de la titularización, con el fin de brindar elementos que permitan agilizar y hacer más eficiente su gestión.

Finalmente, se revisarán las disposiciones relacionadas con emisión de papeles comerciales con el objetivo determinar los elementos regulatorios que son susceptibles a ser modificados con el fin de incentivar el crecimiento de esta alternativa de financiación.

- **Creación mercado balcón y revisión del régimen de emisores.** En virtud de lo establecido en el artículo 162 de la Ley 1955 de 2019 (Plan Nacional de Desarrollo), la URF trabajará en un proyecto normativo para la creación de un mercado de instrumentos de deuda y acciones dirigido específicamente a pequeña y mediana empresa del país. Este esfuerzo complementa iniciativas regulatorias anteriores, como el Decreto 1357 de 2018, mediante el cual se autoriza la financiación colaborativa (crowdfunding) como un instrumento de financiación de proyectos

productivos. Igualmente, se articula con las recomendaciones de la Misión del Mercado de Capitales 2019 en cuanto a la segmentación de la oferta de valores con el fin de facilitar la participación de diversos tipos de emisores en el mercado de capitales.

Adicionalmente, la Unidad adelantará una revisión integral de las normas sobre emisores y emisiones, buscando reducir brechas o eliminar posibles arbitrajes entre emisores con naturaleza jurídica diferente. Adicionalmente, se busca simplificar algunos requerimientos asociados con revelación de información, y en términos generales un análisis de temas tales como: gobierno corporativo, emisores recurrentes, conocidos, entre otros. Lo anterior busca continuar construyendo un régimen más simple y adecuado a las necesidades del país y que más empresas accedan a fuentes de financiación desintermediado.

- **Segmentación Fondos de Capital Privado.** El rol de la industria de fondos de capital privado como vehículo de financiación empresarial, en particular en las etapas tempranas del emprendimiento es esencial. En este sentido, la Unidad trabajará en un estudio con el que se pretende revisar y modificar en caso de ser necesario el marco regulatorio vigente de la industria de fondos de capital privado para permitir la promoción de fondos de capital emprendedor, lo anterior en línea con las numerosas iniciativas que a través de entidades Estatales como Bancóldex con su fondo de fondos o Finagro con su programa Finagro Capital se han diseñado para fortalecer el ecosistema emprendedor nacional.

IV. Adoptar estándares internacionales

Los principios de regulación establecidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, la Organización Internacional de Comisiones de Valores y la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros continúan siendo un referente para el establecimiento de objetivos regulatorios en la Unidad. Adicionalmente, las potenciales modificaciones que se surtan en la industria de gestión y administración de activos, así como en las actividades de intermediación requieren el fortalecimiento de la estructura de buenas prácticas al interior de las entidades. Teniendo en cuenta lo anterior, durante el 2020 se profundizará en lo siguiente:

- **Estándares de Gobierno Corporativo y Buenas Prácticas.** Según la OECD, el objetivo del gobierno corporativo es “facilitar la creación de un ambiente de confianza, transparencia y rendición de cuentas necesario para favorecer las inversiones a largo plazo, la estabilidad financiera y la integridad en los negocios. Todo ello contribuirá a un crecimiento más sólido y al desarrollo de sociedades más inclusivas.” (OECD, 2016). Con esta premisa y atendiendo a algunas de las recomendaciones de la Misión del Mercado de Capitales 2019, la URF trabajará junto con un organismo multilateral en un estudio que evalúe la brecha regulatoria del país frente a los estándares internacionales.

Este estudio será un insumo importante para la toma de decisiones regulatorias, permitiendo diagnosticar los temas de más amplio rezago frente a los principios que rigen el estándar

internacional y, establecer herramientas para fortalecer el gobierno corporativo de todos los agentes que participen en la actividad financiera, bursátil y aseguradora, y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos de captación, de manera que se asegure la transparencia, independencia y profesionalismo individual de las entidades vigiladas.

- **Revisión Integral Marco Normativo Sector Asegurador.** A nivel internacional, la regulación de las entidades aseguradoras ha avanzado a grandes pasos en los últimos 10 años. La experiencia en la implementación de la Directiva de Solvencia II, en Europa y parte de Latinoamérica, y la NIIF 17 sobre contratos de seguro, ha mostrado el camino a seguir para que el marco regulatorio se centre en la gestión basada en riesgos y, en nuestro caso, ha permitido identificar las brechas entre la regulación vigente y las mejores prácticas internacionales.

La implementación de Solvencia II para el sector asegurador en Colombia constituye una de las apuestas de la agenda regulatoria 2020, que requiere ser realizada de manera progresiva y con una visión de largo plazo, de manera que las entidades cuenten con el tiempo para desarrollar las condiciones necesarias para implementar la gestión basada en riesgos.

Al mismo tiempo, en los últimos años se han realizado actualizaciones normativas para dinamizar la comercialización de seguros a través de figuras como el uso de red de entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y el de corresponsalía. La reciente tendencia fintech y de innovación financiera son una herramienta para seguir expandiendo estos canales y facilitar el acceso a los productos de aseguramiento, especialmente de la población de menores ingresos.

De esta forma, durante el primer semestre del 2020, la URF publicará la hoja de ruta de convergencia a los mejores estándares internacionales de regulación en seguros, en la cual se plantearán las siguientes siete áreas de trabajo: 1) Gobierno Corporativo, 2) Revisión del régimen de reservas, 3) Régimen de inversiones, 4) Patrimonio adecuado, 5) Informe ORSA, 6) NIIF 17, y 7) Transparencia. Las primeras tres áreas temáticas se abordarán en el año 2020 y las áreas restantes en 2021 y 2022.

- **Grandes exposiciones.** Tal como señala el comité de Basilea, una de las lecciones aprendidas de la crisis financiera de finales de la década anterior es que “los bancos no calcularon, agregaron y controlaron de manera coherente sus exposiciones frente a una misma contraparte o grupo conectado de contrapartes”. En 2014, el comité de Basilea publicó una nueva versión del marco de regulación prudencial para el control de las grandes exposiciones y concentraciones al riesgo, como complemento a las normas de capital, pues estas últimas no contemplan los riesgos de concentración. Así mismo, el Fondo Monetario Internacional, en su evaluación del sistema financiero colombiano en 2013 (FSAP, por su sigla en inglés), resalta la necesidad de fortalecer el marco regulatorio para las grandes exposiciones.

El decreto que se realizará busca implementar los nuevos estándares en cuanto a la definición de grupo conectado de contraparte, aplicación de límites y eliminando la complejidad e inconsistencias del marco vigente. Durante el año 2019 se solicitó un requerimiento de información a los establecimientos de crédito como insumo principal para evaluar las modificaciones requeridas y la calibración de los eventuales límites que se definirían en el marco normativo.

- **Custodia obligatoria y servicios complementarios.** Con el fin de continuar fortaleciendo la actividad de custodia de valores, se continuará con el trámite de expedición del proyecto de decreto que extiende la obligatoriedad de la custodia de valores a los demás portafolios que administren recursos de terceros y a las reservas técnicas de las entidades aseguradoras. La propuesta normativa también incluye la adición de otros servicios complementarios que pueden desarrollar los custodios, tales como la tercerización completa del *middle* y *back office*. Esta iniciativa busca crecer el volumen de portafolios custodiados para aumentar la eficiencia y economías de escala de esta actividad y elevar el valor agregado a los custodiados y al mercado en general.
- **Regulación Prudencial para la administración de recursos de terceros.** Este proyecto de decreto identificará las medidas regulatorias necesarias para avanzar en el proceso de adopción de estándares internacionales del patrimonio técnico de las entidades autorizadas para administrar recursos de terceros.
- **Actualización reglamentación del *leasing*:** Estudio sobre la normatividad del leasing o arrendamiento financiero. El *leasing* o arrendamiento financiero es un instrumento que promueve el acceso de empresas y personas a servicios financieros formales, en la medida que facilita la adquisición de activos productivos, tales como vehículos, inmuebles, equipos tecnológicos, maquinaria, en cabeza de la entidad autorizada y para el uso de los mencionados clientes o consumidores. Debido a la importancia del vehículo como un instrumento de desarrollo empresarial y de inclusión financiera se hace necesario una revisión del marco normativo del producto, buscando dotar al vehículo de normas acordes con estándares de referencia internacional y de países en los cuales el leasing se ha desarrollada como un instrumento importante de financiación de largo plazo.
- **Revisión sector solidario de ahorro y crédito.** La Unidad continuará gestionando una iniciativa de cooperación técnica no reembolsable con la CAF, Banco de Desarrollo de América Latina, con la que se busca contar con un diagnóstico externo calificado sobre la eficiencia de la normatividad actual, acompañado de una propuesta sobre los temas pendientes por regular y la correspondiente hoja de ruta para los próximos dos o tres años.

A partir de este análisis y teniendo en cuenta que la significativa contribución del sector en la inclusión financiera, se busca identificar necesidades regulatorias que permitan el fortalecimiento del sector, y de los canales y productos con los cuales llegan a la población.

Esta consultoría se iniciará en los próximos meses y se estima será desarrollada en un período de 8 meses. La ejecución del análisis del diagnóstico y del eventual proceso de expedición normativa se ha programado a mediano plazo, esto es, entre 2020-2022.

V. Promoción de la transformación financiera digital

Los desarrollos tecnológicos combinados con un adecuado marco de política pública pueden acelerar en gran medida la inclusión financiera. Con el fin de potenciar este crecimiento y permitir en mayor medida la inclusión al sistema financiero de la población actualmente excluida, la Unidad incluirá dentro de su agenda regulatoria los siguientes temas:

- **Sistemas de Pago de Bajo Valor.** El uso de la tecnología y la innovación financiera han generado profundos cambios en el sector de pagos, permitiendo que las transacciones en el mundo se realicen de forma digital e inmediata, en condiciones cada vez más competitivas e interoperables.

Para evaluar el esquema regulatorio de los Sistemas de Pago de Bajo Valor en Colombia y servir de soporte para la construcción de propuestas regulatorias tendientes a impulsar un mayor desarrollo de la industria de pagos, la URF publicó en julio de 2018 un documento técnico con fines de retroalimentación de la industria. Así mismo, durante el 2019, la URF conformó una mesa de trabajo con diferentes autoridades en la que se hizo una identificación y análisis de los demás aspectos que se pudieran requerir para promover el ecosistema de pagos digitales en el país

Con las conclusiones de este trabajo, la URF impulsará en el 2020 el proceso de expedición normativa de una regulación para los sistemas de pagos de bajo valor.

- **Open banking.** El acceso abierto a la información de los usuarios ha cambiado por completo la forma en que opera el negocio financiero, permitiendo a los consumidores de banca personal y pequeños comercios compartir sus datos de forma segura con entidades financieras y con terceros, y convirtiendo a los productos financieros en productos de oferta abierta, en donde cualquier actor puede diseñar productos y servicios financieros que se adapten de mejor forma a las necesidades particulares de cada cliente.

Este concepto de *open banking* genera un cambio radical de un modelo tradicional en donde el banco es el dueño de los datos del cliente, a un modelo de banca abierta, que busca darles a los consumidores un mayor control sobre sus datos, empoderarlos y brindarles autonomía sobre el manejo de sus productos con diferentes proveedores, de tal forma que puedan moverse fácilmente entre ellos, comparar productos y potenciar la competencia, eficiencia e innovación del sector financiero. En esta medida, para el próximo año la Unidad se ha planteado adelantar el proceso de expedición normativa de una propuesta que regule la materia.

- **Sandbox Regulatorio:** El artículo 166 de la Ley 1955 de 2019 (Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022) le concedió al Gobierno Nacional la facultad para reglamentar un espacio de prueba controlado denominado *Sandbox* regulatorio. Esta disposición contiene dos aristas, la primera pretende que entidades vigiladas y cualquier sociedad comercial que preste servicios y productos financieros innovadores prueben, en un ambiente controlado y bajo unas reglas estandarizadas nuevos modelos de negocio. La segunda, adiciona una facultad regulatoria que permite adoptar licencias financieras modulares, con requerimientos prudenciales acotados a las actividades autorizadas. En el año 2020 la URF reglamentará la primera parte del mencionado artículo.

Esta iniciativa permitirá adoptar las mejores prácticas internacionales para fortalecer las capacidades y herramientas de regulación y supervisión y así acompañar la transformación digital de la actividad financiera con agilidad y simplicidad, manteniendo la debida protección del consumidor y evitando arbitrajes regulatorios. En particular permitirá tener un conocimiento anticipado y detallado sobre los nuevos desarrollos, productos y canales y estudiar sus implicaciones para el mercado.

El proyecto normativo definirá el marco con los principios y criterios que regirán el proceso de constitución, las fases de operación y el procedimiento de salida del espacio de prueba, y en general otorgará las facultades a la Superintendencia Financiera para poder ajustar caso a caso el uso de esta herramienta según los riesgos y complejidades de cada uno de los proyectos de innovación que se presenten.

- **Portabilidad de cuentas.** La arquitectura de datos abiertos y una gran penetración de la tecnología en la prestación de servicios financieros ha permitido que en otros países la portabilidad de cuentas entre entidades financieras pueda ser una realidad. Tal como funciona en el sector de las telecomunicaciones, la portabilidad consiste en el derecho que tiene el consumidor financiero de mantener su número de cuenta y la información relacionada a ella sin importar su proveedor de servicios.

A través de ella, los consumidores podrán trasladar sus productos financieros de una entidad a otra sin mayor fricción, toda vez que no requerirán el diligenciamiento de nuevos formatos de conocimiento del cliente ni volver a autorizar débitos automáticos o instrucciones de pago a su entidad financiera, entre otras.

Esta baja fricción en la elección del prestador de servicios financieros mejorará la experiencia del consumidor financiero y fomentará la competencia dentro del sector, toda vez que le será más fácil al consumidor vincularse con la entidad financiera que, a su juicio, tenga la mejor oferta.

La Unidad de Regulación Financiera busca elaborar un estudio donde se analicen los modelos usados alrededor del mundo, los beneficios y riesgos de esta iniciativa y los retos regulatorios y de supervisión que conlleva este modelo.

VI. Regulación eficiente

- **Revisión de disposiciones obsoletas del Decreto 2555 de 2010.** La URF ha establecido un objetivo estratégico de contar con una regulación más eficiente. En este sentido y en el marco de la construcción de la agenda regulatoria de 2019, la URF solicitó a la industria la identificación de disposiciones en el Decreto 2555 que resultaban obsoletas, contradictorias o representaban una carga regulatoria excesiva. Con base en dicho insumo la URF adelantó un análisis comprensivo de dichas observaciones y en el año 2020 adelantará el trámite de expedición de los ajustes correspondientes al Decreto 2555 de 2010.
- **Estudio evaluación de impacto normativo.** Una debida producción normativa contribuye al desarrollo económico de una sociedad y al fortalecimiento de la legitimidad del accionar del gobierno, al facilitar la protección del Estado de Derecho. Desde la creación de la URF en el 2011, la entidad ha venido fortaleciendo su capacidad técnica para preparar la normativa de la actividad financiera, bursátil y aseguradora bajo los más altos estándares de calidad.

En lo que concierne a las políticas de expedición regulatoria, la Unidad cumple con las disposiciones del Decreto 270 de 2017, publicando los proyectos normativos y la agenda regulatoria con su correspondiente estudio técnico de soporte para comentarios del público. Además, siguiendo metodologías de innovación de la gestión pública, la URF ha creado espacios más profundos de diálogo e interacción con las partes interesadas, con el fin de socializar a fondo las propuestas e iniciativas, permitiendo crear soluciones conjuntas que concuerden con las nuevas realidades del sector.

Con el fin objetivo de reforzar estos esfuerzos, con el apoyo del Banco Mundial la Unidad trabajará en el año 2020 en una consultoría para mejorar su procedimiento de expedición normativa, tratando de ir más allá de lo exigido en las normas legales. Específicamente, la entidad adoptará una metodología que le permita realizar evaluaciones ex –post de los decretos expedidos, con el fin de conocer con certeza el efecto que estos tienen en los mercados y seguir avanzando en la mejora normativa.

- **Seguro Asociados a Crédito Hipotecario (SACH).** El decreto 673 de 2014 introdujo mecanismos competitivos para la selección de la aseguradora encargada de cubrir los riesgos de incendio, terremoto y vida asociados a los créditos hipotecarios. Al respecto, se ha identificado la necesidad de realizar modificaciones tendientes a especificar el rol del intermediario de seguros y mejorar el proceso de selección de la aseguradora.