

# Plan de Mejora Regulatoria 2017<sup>1</sup>

## Trámite de Consultas Generales

### Hoja de Ruta

---

#### Contenido

TRÁMITE O SERVICIO.....	2
DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA .....	2
FUENTE .....	4
• Análisis Costo Beneficio y Diagrama de flujo del proceso actual.....	4
PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN .....	5
IMPACTO .....	5
LÍDER .....	5
EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA.....	6
PRÓXIMOS PASOS .....	6
REQUERIMIENTO EN RECURSOS .....	6
• Equipo de trabajo:.....	6
• Equipo de apoyo:.....	6

---

<sup>1</sup> De conformidad con lo establecido en la ley N° 8220 y su Reglamento y los lineamientos establecidos para la implementación del Plan de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, se realizó consulta pública sobre el plan de mejora propuesto. Como resultado, no se recibió ninguna observación por parte de los ciudadanos.

## TRÁMITE O SERVICIO

Servicio de Consultas Generales.

## DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA

La Superintendencia, durante el 2016 inició un proyecto para desarrollar una solución tecnológica para la atención de las consultas jurídicas que recibe la Superintendencia de parte de los participantes del mercado y público en general. En este propósito, nació la idea de proponer un proyecto que incorpore en la aplicación tecnológica, la atención de cualquier otro tipo de consulta en el mismo servicio.

La atención de consultas es una labor que consume una parte importante de los recursos de la Superintendencia, debido a que el volumen de trámites es considerable y algunas de las actividades del proceso no están lo suficientemente automatizadas ni estandarizadas; por tanto, es necesario el desarrollo de una herramienta que permita una mejor gestión y control del proceso y una respuesta oportuna a los consultantes.

Hay un grupo importante de consultas que se tramitan mediante teléfono, correo electrónico y redes sociales y la mayoría de ellas se trata de responder de forma inmediata o en un muy corto plazo. Se atienden diversos temas relacionados con la normativa, las pólizas de seguros, trámites de autorizaciones y registros, servicios de Sugese en Línea, contrato de seguros, derechos y deberes, instancias de atención al consumidor de seguros (defensorías del asegurado), Registro Único de Beneficiarios (RUB), Riesgos del Trabajo (RT), Seguro Obligatorio de Automóviles (SOA), entre otros.

Cabe señalar que una característica de este tipo de consultas, es que son temas de información pública que está en la web, que no requieren análisis particular o la elaboración de un criterio por parte de la Superintendencia, ni una respuesta oficial de la Superintendencia.

Además se atienden consultas de diversos temas que requieren una respuesta oficial por parte de la Superintendencia y por tanto se ingresan como correspondencia entrante para su debida gestión, en un plazo máximo de 20 días hábiles. Se relacionan con los mismos temas mencionados anteriormente y además sobre requerimientos puntuales de información, informes y estadísticas de seguros.

En el siguiente cuadro se muestra el volumen de atención de consultas que ha gestionado la Superintendencia en los últimos tres años. Para este año, se puede observar que al tercer trimestre del 2016 se han atendido más de 1000 consultas.

Cuadro 1  
Cantidad de consultas atendidas

	Consultas que no requieren respuesta oficial	Consultas que si requieren respuesta oficial	Total
2014	119	735	854
2015	112	745	857
2016 *	88	920	1008
Total	319	2400	2719

\* datos a setiembre de 2016

De acuerdo con las consideraciones anteriores, este proyecto permitirá integrar, automatizar, ejecutar, y monitorear todos los trámites de consulta, ya sea de los supervisados así como otras partes interesadas, tales como Conassif, BCCR, Superintendencias, Asamblea Legislativa, organismos internacionales, y principalmente asegurados y público en general, proporcionando una mejora para la atención del cliente, y además la simplificación del trámite y la gestión del proceso interno.

La aplicación tecnológica, se denominará *Servicio de Consultas Sugese* y será desarrollada en la plataforma de Sugese en Línea. El alcance del proyecto incluye además, la emisión de lineamientos generales que establezcan las disposiciones normativas para el uso del servicio.

Asimismo, se realizarán los ajustes necesarios al Sistema de Gestión de la Calidad para que la atención interna del trámite se ejecute de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción de los consumidores del servicio.

Es importante señalar que la herramienta (al igual que los servicios que ya se han implementado en Sugese en Línea) permitirá el uso de firma digital certificada, así como el uso de sello electrónico de la Sugese.

## FUENTE

El Plan Estratégico de la Superintendencia General de Seguros, plantea como uno de los objetivos estratégicos de la organización la Excelencia Operacional, definiéndolo como *Brindar los servicios que competen a la superintendencia en forma oportuna y eficiente*. Bajo este objetivo se propone la iniciativa estratégica denominada *Optimización de Procesos Internos*. Esta iniciativa contempla proyectos estratégicos tendientes a la simplificación y automatización de los procesos, de los cuales forma parte la simplificación y automatización del trámite de Consultas.

Por su parte, la automatización propuesta del servicio busca atender el cumplimiento de la Ley 8220, lo cual obedece a la simplificación de servicios así como la atención a la directriz de presidencia N° 067-MICITT-H-MEIC que promueve el uso de firma digital en las entidades del país.

- ▲ **Análisis Costo Beneficio y Diagrama de flujo del proceso actual:** Para este proyecto no aplica el análisis financiero pues no se generarán ingresos, y los beneficios no son cuantificables en términos monetarios.
- ▲
- ▲ No obstante, se menciona las ventajas visualizadas al ponerse en producción el proyecto son las siguientes:
  - El servicio estaría disponible 24/7.
  - Simplificación del trámite para los participantes del servicio pues podrán realizar las consultas de forma más sencilla y expedita.
  - Permitirá hacer mejor uso del recurso humano de los usuarios al reducir los pasos manuales en el proceso.
  - La seguridad jurídica del trámite mejorará al utilizar firma digital y sello electrónico para los comunicados por parte de la Superintendencia.
  - Mejor control y seguimiento que permitirá una atención más eficiente de las consultas.

- Se contará con un expediente electrónico, disponible tanto para la Sugese como para el usuario, en el cual se puede consultar toda la información y documentos intercambiados para la atención de la consulta.
- Se podrá estandarizar el proceso de atención de todos los tipos de consultas.

## PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN

Inicio	Final	Duración
01/01/2017	30/12/2017	360 días calendario

## IMPACTO

- ▲ Se dispondrá de la información histórica y unificada del trámite, disponible para los solicitantes y para Sugese.
- ▲ Facilidad de comunicación entre las partes por medio de la aplicación tecnológica.
- ▲ Facilidad de acceso y manejo de la información para el usuario.
- ▲ La plataforma Sugese en Línea ya se encuentra en funcionamiento para varios servicios; en tal sentido, no se trata de un requerimiento desconocido para los supervisados.
- ▲ Mejor control del proceso de consultas, dada la automatización del procedimiento, las validaciones incluidas en la herramienta y control de trámites.
- ▲ Esta solución tecnológica le permitirá a la Superintendencia un ahorro en sus recursos humanos, tanto de personal profesional como administrativo, pues al poder realizar el trámite de forma automatizada, el procedimiento se torna más sencillo, ágil y eficiente. El ahorro de tiempo permitirá a la Superintendencia invertir en otras labores que agregan más valor a los objetivos de regulación y supervisión del mercado.

## LÍDER

Oficial de Simplificación de Trámites: Tomás Soley Pérez, Superintendente General de Seguros.

## EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA

División Servicios Tecnológicos del Banco Central de Costa Rica.

## PRÓXIMOS PASOS

Iniciar la fase de planificación del proyecto.

## REQUERIMIENTO EN RECURSOS

### ▾ Equipo de trabajo:

- Supervisor del proyecto
- Administrador del Proyecto (Líder de Negocio)
- Líder Técnico
- Equipo técnico
- Equipo de áreas de negocio

### ▾ Equipo de apoyo:

- Asistentes Administrativas
- Personal de División de Normativa y Autorizaciones
- Personal de División de Asesoría Jurídica
- Personal de División de Supervisión