

Plan de Mejora Regulatoria 2017¹

Trámite de Consultas Jurídicas

Hoja de Ruta

Contenido

TRÁMITE O SERVICIO.....	2
DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA	2
FUENTE	3
• Análisis Costo Beneficio y Diagrama de flujo del proceso actual.....	3
PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	4
IMPACTO	4
LÍDER	5
EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA.....	5
PRÓXIMOS PASOS	5
REQUERIMIENTO EN RECURSOS	5
• Equipo de trabajo:.....	5
• Equipo de apoyo:.....	5

¹ 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, para finales del 2015 se realizó consulta pública sobre el plan de mejora propuesto. Como resultado, no se recibió ninguna observación por parte de los ciudadanos. Debido a la reprogramación de actividades, reportadas en los informes de seguimiento del 2016, el proyecto se continuo a partir de noviembre del 2016 y por se puso nuevamente a disposición del público para recibir cualquier observación. De igual forma, no se recibió ningún comentario por parte de los ciudadanos.

TRÁMITE O SERVICIO

Presentación de consultas jurídicas de entidades supervisadas y presentación de consulta jurídicas de sujetos de derecho no supervisados.

DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA

El objetivo de este proyecto es 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, de manera tal que se proporcione un servicio más eficiente a los consultantes y se facilite la gestión interna.

El proceso de atención de consultas jurídicas 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 adecuada y oportuna a los consultantes.

La aplicación tecnológica, denominada Servicio de Consultas Sugese, será desarrollada mediante la plataforma de Sugese en Línea, la cual permitirá integrar, automatizar, ejecutar, y monitorear los trámites que requiere la atención de las consultas externas de los supervisados así como los sujetos de derecho no supervisados, tales como: Conassif, BCCR, Superintendencias, Asamblea Legislativa, organismos internacionales, consumidores y otros.

En relación con el marco legal, el procedimiento de atención de consultas jurídicas ante la Superintendencia General de Seguros se establece en: Acuerdo Sugese 06-13 Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros en concordancia con el artículo 285 Ley General de la Administración Pública y la Ley 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, Acuerdo de Superintendente SGS-A-007-2010 Disposiciones respecto de la presentación de consultas de índole jurídica ante la Superintendencia General de Seguros por parte de los sujetos supervisados y Acuerdo SGS-A-014-2011 Lineamientos Generales para Uso de Firma Digital Certificada en los Trámites

Realizados ante la Superintendencia General de Seguros por parte de Entidades de Seguros, Sociedades Corredoras de Seguros y Sociedades Agencia de Seguro.

Como parte del proyecto se considerará una revisión y la actualización que corresponda de las disposiciones regulatorias, además se emitirá lineamientos generales que establezcan las disposiciones normativas para el uso del servicio.

De igual forma, 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 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 Jurídicas.

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 puesto que las ventajas que se obtendrán de él no son cuantificables monetariamente en una forma precisa y objetiva. No obstante 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 jurídicas de forma más sencilla y expedita.
- Permitirá hacer mejor uso del recurso humano de los consultantes, 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 efectiva de las consultas jurídicas.

PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN

Inicio	Final	Duración
01/11/2016	30/12/2017	424 días calendario

IMPACTO

- Se dispondrá de la información histórica y unificada de las consultas jurídicas, disponible para los consultantes 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 Jurídicas, 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 y se dispone de información histórica. 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 con el desarrollo tecnológico de conformidad con el alcance del proyecto y cronograma establecido.

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:

- Personal del Área de Comunicación y Servicios.
- Personal de División de Normativa y Autorizaciones
- Personal de División de Asesoría Jurídica
- Personal de División de Supervisión