

Tomas Soley Pérez
Superintendente de Seguros

ACUERDO DE SUPERINTENDENTE **SGS-A-0057-2017¹**

LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO EJECUCIÓN DE ESTUDIOS Y SEGUIMIENTO (EES)

El Superintendente General de Seguros a las doce horas del diecisiete octubre de dos mil diecisiete.

Considerando que:

Primero. De conformidad con el artículo 29 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (LRMS), Ley N° 8653, la Superintendencia General de Seguros (Sugese) tiene por objeto velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados.

Segundo. Según lo estipulado en el inciso j) del artículo 29 de la LRMS, para cumplir con su objetivo principal, se le asignó a la Sugese la función esencial de dictar las normas y directrices de carácter técnico u operativo que se requieran.

¹ Fecha última actualización: 17/05/2024. Actualizado mediante acuerdo de Superintendente SGS-A-0100-2024 del 17/05/2024.

SGS-A-0057-2017

Página 2

Tercero. De conformidad con el artículo 25, incisos c) y k) de la LRMS, las entidades aseguradoras están obligadas a *“...suministrar a la Superintendencia la información correcta, completa y en los plazos y las formalidades requeridos”* y a *“Registrar, ante la Superintendencia, los tipos de póliza y la nota técnica del producto...”*. Además, en dicho artículo se establece que *“Para las obligaciones señaladas en este artículo, el Consejo Nacional y la Superintendencia, según corresponda, podrán emitir la normativa necesaria que determine el contenido de las obligaciones, la periodicidad, las condiciones, los formatos, los términos, la operatividad y, en general, cualquier aspecto necesario para su efectivo cumplimiento, supervisión, verificación y sanción en caso de inobservancia”*.

Cuarto. El artículo 35 de la LRMS establece que: *“En caso de incumplimiento de los plazos y las formalidades establecidos para la remisión de información en el régimen de custodia de valores o el régimen de solvencia, el Superintendente podrá imponer las sanciones establecidas en esta Ley por la sola constatación del incumplimiento; el interesado podrá presentar los recursos de revocatoria y apelación...”*.

Quinto. Según el artículo 29 de la LRMS, al Superintendente le será aplicable el artículo 180 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, el cual autoriza la utilización de medios electrónicos o magnéticos de transmisión y almacenamiento de datos, para solicitar información a las entidades supervisadas y para mantener sus archivos, actas y demás documentos. La información así mantenida tiene valor probatorio equivalente al de los documentos para todos los efectos legales.

Sexto. El Plan Estratégico de la Sugese 2014-2018, 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 tendentes a la simplificación y automatización de los procesos, de los cuales forma parte la simplificación y automatización del trámite de supervisión, mediante el uso de la plataforma de negocios *Sugese en Línea*.

SGS-A-0057-2017

Página 3

Sétimo. *Sugese en Línea* es un portal web desarrollado por la Superintendencia, que permite una relación directa con los participantes del Mercado de Seguros y alcanzar mayor eficiencia en la atención de las gestiones, así como facilitar el cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley a la Superintendencia. En dicha plataforma el interesado o usuario de los servicios de Sugese, puede interactuar con la Institución de una manera rápida y segura, a través de la suscripción y autenticación para el acceso a los servicios. Además, los servicios de *Sugese en Línea*, utilizan los certificados de firma digital para la autenticación y firma de los actos que se llevan a cabo en la gestión, lo que le da mayor seguridad y agilidad al trámite.

Octavo. El principio 9 de IAIS, relacionado con la revisión del supervisor, indica que para una supervisión efectiva, la entidad supervisora debe obtener la información necesaria para llevar a cabo sus labores de supervisar y analizar a las aseguradoras y evaluar el mercado de seguros. Para cumplir con lo señalado, en ese mismo principio se indican como prácticas adecuadas las siguientes: establecer requisitos para la presentación de información financiera y estadística, informes actuariales, informes de solvencia y otro tipo de información, en forma regular, sistemática e integral para la totalidad de las entidades participantes; definir el alcance, contenido y frecuencia de los referidos informes e información; solicitar información adicional de manera más frecuente y detallada según ello sea oportuno y establecer procedimientos y pautas escritas para la realización de informes entregados al supervisor

Noveno. De conformidad con el artículo 1 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley N° 8454, la firma digital se *“aplicará a toda clase de transacciones y actos jurídicos, públicos o privados, salvo disposición legal en contrario, o que la naturaleza o los requisitos particulares del acto o negocio concretos resulten incompatibles...”*; adicionalmente, en el artículo 9 de dicha ley dispone que *“Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito. En cualquier norma jurídica que se exija la presencia de una firma, se reconocerá de igual manera tanto la digital como la manuscrita...”*

SGS-A-0057-2017

Página 4

Décimo. Que en acatamiento de lo estipulado en el artículo 361, numeral 2, de la Ley General de Administración Pública, la Superintendencia mediante oficio SGS-0999-2017, del 11 de agosto de 2017, remitió en consulta a las entidades supervisadas durante un plazo de diez días hábiles, el proyecto de *Lineamientos Generales para el uso del Servicio Ejecución de Estudios y Seguimiento*, para que se manifestaran al respecto. Que una vez recibidas y analizadas las observaciones de las entidades que atendieron la consulta, lo que procede es la aprobación definitiva por parte del Superintendente de Seguros, de los lineamientos mencionados.

Dispone:

Emitir los siguientes lineamientos generales para el uso del Servicio de Ejecución de Estudios y Seguimiento (EES) para la atención de los requerimientos emitidos por la Sugese.

LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO EJECUCIÓN DE ESTUDIOS Y SEGUIMIENTO (EES)

Artículo 1. Objetivo

El objetivo de estas disposiciones es normar el procedimiento que deben seguir las entidades aseguradoras, sociedades corredoras de seguros y sociedades agencia de seguros, para la recepción y atención de los requerimientos realizados por la Sugese por medio del servicio Ejecución de Estudios y Seguimiento (EES), que estará disponible mediante la plataforma *Sugese en Línea*.

Artículo 2. Normas supletorias

Para las situaciones no reguladas por los presentes lineamientos, rigen supletoriamente las disposiciones contenidas en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros No. 8653 (LRMS) y

SGS-A-0057-2017

Página 5

en los lineamientos que dicte el Superintendente para el uso de firma digital certificada, *Sugese en Línea* y para la Administración de los Esquemas de Seguridad (AES), así como las demás normas jurídicas que resulten aplicables.

Artículo 3. Ámbito de aplicación

Este lineamiento es aplicable a todas las entidades supervisadas que participan en *Sugese en Línea*, así como a las acciones que realicen en virtud de su participación en el servicio de Ejecución de Estudios y Seguimiento (EES).

Toda atención de requerimientos solicitada por la Sugese a sus entidades supervisadas debe realizarse mediante el servicio *EES*, disponible en la plataforma *Sugese en Línea* en la sección de *Estudios*, accesible desde el sitio web de la Sugese, salvo disposición en contrario.

Artículo 4. Definiciones

- a. **EES:** Servicio Ejecución de Estudios y Seguimiento, disponible en la plataforma *Sugese en Línea*, accesible desde el sitio web de la Sugese.
- b. **Requerimientos²:** Solicitudes que pueden ser de información o de cumplimiento obligatorio, realizadas por la SUGESE y que deben ser atendidas en un plazo determinado. También se entenderá por requerimiento para efectos del Servicio EES aquellas obligaciones normativas vigentes que deben ser atendidas mediante este Servicio.
- c. **Hallazgos:** Son debilidades o deficiencias detectadas por el supervisor en el desarrollo de un estudio, las cuales podrían hacer que las entidades materialicen los riesgos e impacte de manera negativa los resultados de la entidad.

² Modificado mediante acuerdo de Superintendente SGS-A-0076-2021 del 24/02/2021.

SGS-A-0057-2017

Página 6

- d. **Prórroga:** Solicitud de ampliación de plazo para atender los requerimientos realizados por la Superintendencia.
- e. **Estado**³: Indica la situación en que se encuentra el requerimiento realizado por la Superintendencia tal como se indica a continuación.

Estado	Descripción
Por atender	Estado que tiene el requerimiento enviado por primera vez a la entidad por parte del supervisor, o bien, el requerimiento que fue enviado al supervisor por parte de la entidad para su revisión y éste lo devolvió porque no cumple con las especificaciones.
En proceso	Requerimiento que está siendo atendido por un usuario de la entidad (ya se editó al menos una vez).
Por aprobar Respuesta	Requerimiento atendido y en espera de la aprobación para que sea enviado de vuelta al supervisor.
Vencido	Requerimiento que no fue atendido por el supervisor antes de la fecha de vencimiento.
Atendido	El requerimiento fue contestado por la entidad.
Gestión Supervisor	El requerimiento está en proceso de revisión por parte del supervisor.
Resuelto	El requerimiento fue revisado por la SUGESE de conformidad.

³ Modificado mediante acuerdo de Superintendente SGS-A-0076-2021 del 24/02/2021.

SGS-A-0057-2017

Página 7

- f. **Sugese en Línea:** nombre de la plataforma de negocios, o portal web, de la Sugese que opera sobre Internet, por medio de la cual la institución provee sus servicios y mantiene una relación directa con sus clientes (participantes).
- g. **Superintendencia:** Superintendencia General de Seguros creada por Ley 8653, abreviado Sugese.
- h. **AES:** Servicio de Administración de Esquemas de Seguridad
- i. **Entidad Supervisada:** Aseguradora, Sociedad Agencia de Seguros, Sociedad Corredora de Seguros.

Artículo 5 Esquema de Operación

a) *Recepción de la solicitud realizada por Sugese*

La persona de la entidad supervisada suscrita al servicio recibirá mediante correo electrónico, una notificación que le indicará que tiene en el *servicio EES* un requerimiento **por atender**. Para cumplir con su atención debe ingresar al *Servicio EES* mediante la plataforma *Sugese en línea*, en la sección de *Estudios* y en el submenú *Ejecución*. En ese submenú accede a la opción **Atender requerimientos**, donde podrá visualizar todos los requerimientos que se encuentran en estado **por atender**.

b) *Atención del requerimiento⁴*

El funcionario autorizado de la entidad supervisada debe incluir toda la información y adjuntar los documentos que sean necesarios para atender el requerimiento. La información debe presentarse en alguno de los siguientes formatos de archivo: Word (doc, docx), Excel (xls,xlsx), Adobe (pdf) o imágenes (jpg, png, jpeg).

⁴ Modificado mediante acuerdo de Superintendente SGS-A-0076-2021 del 24/02/2021.

SGS-A-0057-2017

Página 8

La atención completa de los requerimientos de cumplimiento obligatorio y de obligaciones normativas deben ser aprobadas por el representante legal o el Gerente General de la entidad, quien debe estar registrado en el Servicio de Registro Roles de *Sugese en Línea*, y será el único con la potestad de remitir a la SUGESE la atención del requerimiento, requisito de identidad que el sistema verificará.

Para el caso de las solicitudes de información, realizadas por la Superintendencia, la entidad supervisada puede autorizar mediante el *AES* otorgando los perfiles que correspondan, para que remita la información a la SUGESE.

Los archivos y las respuestas indicadas en este servicio serán reconocidos como medio de prueba en la vía administrativa y judicial.

5Artículo 6. Horario de operación

El Servicio EES de la Sugese opera 24 horas diarias los 365 días del año. Si por algún motivo el servicio dejara de operar o se interrumpiera, la Superintendencia comunicará la situación a la mayor brevedad posible y por los medios disponibles según sea el caso (tales como correo electrónico o redes sociales), de conformidad con su plan de continuidad de negocio. En función de la severidad del evento la Superintendencia informará a las entidades supervisadas la manera en que deberán comunicar lo normado en este acuerdo. Los plazos se entenderán suspendidos mientras esta situación se normaliza.

Artículo 7. Plazos de atención

Los plazos de atención estarán indicados en cada requerimiento y el plazo máximo de entrega de la información será hasta las 12 media noche del último día hábil establecido.

⁵ Modificado mediante acuerdo SGS-A-0100-2024 del 17 de mayo del 2024.

SGS-A-0057-2017

Página 9

La falta de presentación de esta documentación, la presentación fuera de plazo, la remisión incompleta, la presentación en formato diferente al establecido, la falta de veracidad de la misma o la formulación de estados que no reflejen la imagen fiel de la entidad al término del ejercicio de referencia, constituyen infracciones a la normativa vigente, y pueden dar lugar a las correspondientes sanciones en los términos previstos en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.

Artículo 8. Validez de las transmisiones electrónicas de datos

Las transmisiones electrónicas de datos, efectuadas por los funcionarios de las entidades supervisadas, serán válidas y eficaces, surtiendo todos los efectos legales y probatorios, a partir de la fecha y hora en que queden disponibles en la Superintendencia.

Para efectos de validez y seguridad de las transmisiones de carga de la información por medio del servicio, se debe utilizar un certificado digital emitido por el Banco Central de Costa Rica y dispuesto en la aplicación *Sugese en Línea* del sitio web de la Superintendencia, a través de la aplicación para la gestión de los certificados. Este certificado debe ser instalado en los equipos de la entidad supervisada por su personal técnico.

Artículo 9 Presentación de recursos ordinarios de revocatoria o apelación

La entidad supervisada será responsable de la veracidad y exactitud de la información consignada en el Servicio.

La entidad puede presentar recursos ordinarios de revocatoria o apelación contra los actos administrativos que resuelva la Superintendencia, dentro del plazo establecido para ello, los cuáles presentará mediante el correo oficial de la superintendencia.

Si la entidad supervisada presentara un recurso de revocatoria o apelación de algún requerimiento, la Superintendencia actualizará el estado del requerimiento en el sistema EES, lo cual no impide que la entidad pueda responder dicho requerimiento.

SGS-A-0057-2017

Página 10

En caso de que el recurso de revocatoria sea resuelto a favor de la entidad aseguradora, la Superintendencia actualizará el estado en el sistema *EES* al requerimiento como “*Suspendido por revocación*”, según la resolución emitida.

Artículo 10. Solicitud de prórrogas

Si por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, la entidad supervisada no pudiera atender los requerimientos realizados por la Sugese en los plazos establecidos, el representante legal, puede realizar una solicitud de plazo adicional mediante el sistema *ESS*, en el menú de prórrogas, indicando los días adicionales que requieren y una justificación detallada de la situación por la cual no pueden cumplir el plazo dado por la Superintendencia.

El plazo mínimo para el envío de la solicitud de prórroga es dos días hábiles antes del vencimiento del plazo respectivo.

La Superintendencia resolverá en un plazo máximo de dos días hábiles, caso contrario, se dará por aceptada la solicitud de prórroga planteada por la entidad supervisada.

La Superintendencia se reserva el derecho de aceptar o rechazar las justificaciones que se remitan, según la valoración que realice al efecto.

6Artículo 11. Respuesta y plazo de atención de la SUGESE

La Superintendencia cuenta con un plazo máximo de veinte días hábiles, posteriores a la presentación de la respuesta al requerimiento, para pronunciarse sobre la información presentada por la entidad supervisada.

⁶ Modificado mediante acuerdo de Superintendente SGS-A-0076-2021 del 24/02/2021.

SGS-A-0057-2017

Página 11

En caso de que la respuesta no sea satisfactoria para la Superintendencia, se devolverá a la entidad supervisada el requerimiento al estado “Por atender”, con la debida justificación, para que la entidad supervisada complete su atención.

Si los requerimientos fueron atendidos de conformidad para la SUGESE, el estado del requerimiento cambiará a “Resuelto” y la entidad recibirá una comunicación a las direcciones suscritas en el Servicio de Notificaciones.

En caso de omitirse algún dato o documento o la respuesta no cumple con la totalidad de los requerimientos, habrá una comunicación del Servicio EES a la entidad, para que complete o corrija la información que corresponda, en el plazo que dicte la SUGESE. El requerimiento se actualizará en estado “Por atender”. Si la omisión es sustancial, se considerará que el requerimiento no fue atendido.

El plazo máximo definido en el primer párrafo no aplicará para los requerimientos relacionados con la certificación de ingresos brutos y los estados financieros auditados, cuando estos surjan del proceso de cálculo de la contribución final, en el presupuesto del año anterior de la Superintendencia, por parte de los sujetos fiscalizados. En estos casos, la Superintendencia tendrá hasta 30 días hábiles después del último día de febrero del año en curso para pronunciarse, en concordancia con lo establecido en el decreto ejecutivo que rige la materia.⁷

Artículo 12. Resguardo de Información

Todas las acciones que se realicen en el Servicio EES, así como la documentación que se incluya en el servicio, quedarán registradas en la bitácora del sistema, el cual conformará el expediente del estudio correspondiente para consulta de las entidades o de la Superintendencia.

⁷ Adicionado mediante acuerdo de Superintendente SGS-A-0092-2022 del 23/12/2022.

SGS-A-0057-2017

Página 12

⁸Artículo 13. Servicio de Notificaciones

Las entidades supervisadas, deben hacer uso del servicio de notificaciones disponible en el Servicio *EES*, para lo cual debe suscribir las notificaciones para cada uno de los eventos y los correos electrónicos que la entidad supervisada requiera, con el fin de que les muestre las alertas de las diferentes acciones realizadas en el sistema.

La SUGESE mediante el Servicio EES emitirá de forma automática las siguientes notificaciones:

- a) Cuando la SUGESE remite un requerimiento le informará que tiene algo por atender.
- b) Cuando la entidad supervisada atiende un requerimiento.
- c) Cuando un requerimiento no ha sido atendido en el plazo se le indicará que tiene requerimientos vencidos.
- d) Cuando la entidad interpone un recurso de revocación y éste se resuelve a su favor se informa que el requerimiento fue suspendido.
- e) Cuando la Superintendencia da por resuelto el requerimiento.
- f) Cuando la entidad supervisada realiza una solicitud de prórroga, ya sea que se apruebe o se rechace, se comunicará.

Cualquier inconveniente o incidente que se presente por notificaciones no recibidas, originados en inconsistencias o desactualización de los correos electrónicos, así como por falta de capacidad en los buzones o falla en sus sistemas internos, será responsabilidad de la entidad supervisada.

Artículo 14. Generación del Informe

La entidad supervisada mediante la opción **Reporte**, seleccionando el número del informe, podrá descargar o imprimir el informe, todos los hallazgos y requerimientos que se solicitan en un estudio determinado, en formato pdf y firmado digitalmente.

Artículo 15. Vigencia

⁸ Modificado mediante acuerdo de Superintendente SGS-A-0076-2021 del 24/02/2021.

SGS-A-0057-2017

Página 13

El presente lineamiento rige a partir del 02 de enero de 2018.

Notifíquese.



Documento suscrito mediante firma digital.