

Tomas Soley Pérez
Superintendente de Seguros

ACUERDO DE SUPERINTENDENTE¹
SGS-A-0061-2018

LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CONSULTAS SUGESE (SCS)

El Superintendente General de Seguros a las once horas del veintiséis de abril de dos mil dieciocho.

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. Para cumplir su objetivo principal, la LRMS mediante el inciso j) del artículo 29, le asignó a la Sugese la función esencial de dictar las normas y directrices de carácter técnico u operativo que se requieran.

Tercero. El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif), mediante artículo 11, del acta de la sesión 1048-2013, celebrada el 25 de junio del 2013 -publicado en La Gaceta 146 del 31 de julio del 2013 - aprobó el *Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros*, mediante el cual se establece, en el Capítulo III del Título III, el procedimiento de atención de consultas ante la Superintendencia General de Seguros.

Cuarto. 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 tendentes a la simplificación y automatización de los trámites que se realizan ante la Superintendencia, mediante el

¹ Fecha última actualización: 26 de noviembre del 2024. Actualizado mediante acuerdo SGS-A-0101-2024 del 26 de noviembre del 2024.

SGS-A-0061-2018

Página | 2

uso de la plataforma de negocios *Sugese en Línea*, entre ellos el trámite de atención de consultas.

Quinto. La *Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos*, Ley N° 8220, ordena simplificar los trámites y requisitos establecidos por la Administración Pública frente a los ciudadanos.

Además, se establece en el artículo 22 del *Reglamento a la ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos* que “*Como parte de un proceso de mejora continua, todos los entes y órganos de la Administración Pública, deberán formular anualmente un Plan de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites debidamente priorizado y calendarizado...*”

En cumplimiento de lo anterior y de acuerdo con la directriz de la Dirección de Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía Industria y Comercio, la Sugese definió el Plan de Mejora Regulatoria para el año 2017, consistente con los objetivos del Plan Estratégico 2014-2018. Dicho plan incluyó acciones de intervención específicas para los trámites de consultas generales y consultas jurídicas, que contempla la mejora para la atención del cliente y además procura la simplificación del trámite y la gestión del proceso interno.

Sexto. *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 Superintendencia 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.

Séptimo. 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*

SGS-A-0061-2018

Página | 3

norma jurídica que se exija la presencia de una firma, se reconocerá de igual manera tanto la digital como la manuscrita..."

Octavo. La implementación de la firma digital y el uso de certificados digitales en los trámites realizados por la Sugese, así como de la plataforma *Sugese en Línea*, han permitido aplicar los principios de autenticidad, confidencialidad, integridad y no repudio de la información. Además, lo indicado ha facilitado la remisión de información a la Superintendencia y el trámite de solicitudes ante este órgano de supervisión, por lo que su adopción contribuye a los objetivos dispuestos para la Superintendencia en el artículo 29 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros de velar por el eficiente funcionamiento del mercado de seguros y entregar la más amplia información a los asegurados.

Noveno. El Superintendente de seguros, mediante el oficio SGS-0289-2018, del 02 de marzo de 2018, en acatamiento del artículo 361, numeral 2, de la Ley General de Administración Pública, envió a consulta de las entidades supervisadas, el proyecto de acuerdo denominado *Lineamientos generales para el uso del Servicio de Consultas Sugese (SCS)*, por un plazo de diez días hábiles. Una vez recibidas y analizadas las observaciones de las entidades que atendieron la consulta, lo que procede es la emisión definitiva del acuerdo por parte del Superintendente de Seguros.

Dispone:

1. Emitir los siguientes lineamientos generales para el uso del Servicio de Consultas Sugese (SCS).

LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CONSULTAS SUGESE (SCS)

Artículo 1. Objetivo²

El objetivo de estas disposiciones es normar el trámite, mediante la plataforma Sugese en Línea, de las consultas ante la Sugese por parte de los supervisados, el público en general, así como de otras partes interesadas.

² Modificado mediante acuerdo SGS-A-0101-2024 del 26 de noviembre del 2024.

SGS-A-0061-2018

Página / 4

Artículo 2. Normas supletorias

Para las situaciones no reguladas por los presentes lineamientos, rigen supletoriamente las disposiciones contenidas 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 el *Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros* y demás normas jurídicas que resulten aplicables.

Artículo 3. Ámbito de aplicación

Este acuerdo es aplicable a todas las personas físicas y jurídicas que participan en *Sugese en Línea*, así como a las acciones que realicen en virtud de su participación en el Servicio de Consultas Sugese (SCS).

El SCS es de uso obligatorio para las entidades supervisadas (personas jurídicas); el resto de las personas, pueden hacer uso del servicio; o bien, si no cuentan con firma digital certificada, pueden realizar la consulta por medio de la ventanilla de atención en las oficinas centrales de la Superintendencia o enviarla a la dirección electrónica oficial de la Sugese (sugese@sugese.fi.cr). Los requisitos de presentación para las consultas que no se presentan en el SCS, se establecen en el catálogo de trámites de la Sugese, publicado en su sitio web y de conformidad con el *Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros*.

Artículo 4. Definiciones

a. Consulta: Solicitud de información relativa a cuestiones de interés general sobre el mercado asegurador, esto incluye información estadística, registros de la Sugese y normativa aplicable al sector asegurador, así como los derechos de los consumidores de seguros y los cauces legales para su ejercicio.

b. Reglamento: Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros

c. SCS: Servicio de Consultas Sugese, disponible en la plataforma *Sugese en Línea*, accesible desde el sitio web de la Sugese.

d. 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 Superintendencia provee sus servicios y mantiene una relación directa con sus clientes (participantes).

SGS-A-0061-2018

Página / 5

e. Superintendencia o Sugese: Superintendencia General de Seguros creada por Ley 8653, abreviado Sugese.

Artículo 5. Presentación de la consulta

La consulta se presenta ante la Superintendencia mediante el Servicio de Consultas Sugese (SCS).

La autenticación y las firmas que requiera el servicio se deben realizar mediante el uso de firma digital certificada.

Para el envío de la consulta a la Sugese, el consultante debe firmar digitalmente la solicitud. En el caso de las personas jurídicas, la solicitud debe ser firmada digitalmente por un representante legal de la entidad o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite, además, si es una entidad supervisada, el representante legal o apoderado, deberá estar registrado como tal en el Servicio de Registro de Roles de la Sugese.

De conformidad con el artículo 3 de estos lineamientos, lo anterior no impide que personas que no sean entidades supervisadas, presenten la consulta por medios soportados en papel o electrónicos.

Artículo 6. Requisitos de la consulta

Para presentar la consulta en el SCS, el consultante debe completar la siguiente información:

- a. *Asunto:* Se indica de manera general el tema o motivo de la consulta.
- b. *Descripción:* Se indica el detalle de los requerimientos de información que conforma la consulta.
- c. *Adjunto:* En caso que se requiera adjuntar un archivo como parte de la consulta, puede cargar los documentos que sean necesarios, en formato: doc, docx, jpe, jpg, pdf, png, msg, xls, xlsx, zip, rar, los cuales no deben de superar los 5 Mb de tamaño por archivo.

SGS-A-0061-2018

Página / 6

En el caso de solicitudes de criterios técnicos o jurídicos, provenientes de entidades aseguradoras, intermediarios de seguros, asesores y consultores de cualquier área profesional, debe adjuntarse el dictamen técnico o jurídico correspondiente donde conste el criterio institucional o del profesional, según corresponda, sobre lo consultado.

Una vez creada la consulta, de previo a ser enviada a la Superintendencia, el consultante tiene la opción de editar la información agregada en el asunto o en la descripción, así como agregar o eliminar adjuntos.

De igual forma, el consultante tiene la opción de cancelar la consulta siempre y cuando ésta no haya sido enviada.

Artículo 7. Respuesta y plazo de atención de la Sugese

La Superintendencia tiene un plazo de 20 días hábiles para evacuar la consulta, excepto en casos de complejidad excepcional que establece el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, el cumplimiento de algún plazo establecido por mandato legal o por situación especial justificada.

En todos los casos, la Superintendencia notifica al consultante mediante el SCS, el plazo máximo de atención asignado para el trámite de la consulta.

Las comunicaciones emitidas por la Superintendencia para la atención de una consulta son suscritas mediante firma digital certificada y remitidas de forma electrónica por medio del SCS.

Artículo 8. Cumplimiento de requisitos

Si la solicitud de consulta no reúne los requisitos señalados en el artículo 6 y lo establecido en el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, se requerirá al consultante para que, en un plazo de cinco días hábiles, subsane la falta y acompañe la información requerida. Si el consultante no atiende lo prevenido o no lo hace en el plazo señalado, su consulta será archivada de forma automática.

El plazo de atención de la Sugese, según se define en el artículo 7 previo, se suspende por el periodo utilizado por el consultante para cumplir con lo prevenido.

SGS-A-0061-2018

Página | 7

Artículo 9. Expediente del trámite

Todas las acciones que se realicen en el SCS, así como la documentación que se incluya en el servicio, quedan registradas en el histórico de acciones realizadas, el cual conforma el expediente del trámite y está disponible para consulta, tanto para el consultante como para la Sugese.

Artículo 10. Servicio de Notificaciones

De forma complementaria, el consultante recibe una notificación del recibo de la consulta y del comunicado de respuesta, a la dirección de correo electrónico que suscribió en la plataforma de *Sugese en Línea*.

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, es responsabilidad del consultante.

Artículo 11. Horario de operación³

El SCS 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 12. Vigencia

Las presentes disposiciones rigen a partir del 04 de mayo de 2018.”

2. Derogar el Acuerdo de Superintendente SGS-A-007-2010 del 05 de agosto de 2017 “Disposiciones respecto de la presentación de consultas de índole jurídica ante la Superintendencia General de Seguros por parte de los sujetos supervisados”.

³ Actualizado mediante acuerdo SGS-A-0100-2024 del 17 de mayo del 2024.

SGS-A-0061-2018

Página / 8

2. Modificar el artículo 5 del Acuerdo de Superintendente SGS-DES-A-018-2013 *Lineamientos para el Uso de Sugese en Línea*, para que en adelante se lea de la siguiente forma:

“Artículo 5. Ámbito de aplicación.

Este reglamento es aplicable a todas las personas físicas y jurídicas que participan en Sugese en Línea, así como a las acciones que realicen en virtud de su participación en los servicios que ofrece el portal Web de Sugese en Línea.”

4. Actualizar la versión publicada del Acuerdo de Superintendente SGS-DES-A-018-2013 *Lineamientos para el Uso de Sugese en Línea*, para incluir la modificación señalada en este acuerdo.

Rige a partir de su comunicación.



Documento suscrito mediante firma digital.