Tomas Soley Pérez
Superintendente de Seguros

ACUERDO DE SUPERINTENDENTE[1]
SGS-A-0079-2021

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES POR PARTE DE LAS ENTIDADES SUPERVISADAS POR LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS Y EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE HECHOS RELEVANTES, DISPUESTO EN LA PLATAFORMA SUGESE EN LÍNEA

El Superintendente General de Seguros, a las catorce horas y treinta minutos del treinta de abril del dos mil veintiuno

Considerando que:

1. El artículo 29, de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (en adelante LRMS), N° 8653, establece como objetivo de la Superintendencia General de Seguros (en adelante la SUGESE) *"velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados".* Además, para cumplir el objetivo mencionado, el inciso j) y m) del artículo 29 de dicha ley faculta a la SUGESE para dictar las normas y directrices de carácter técnico u operativo que se requieran, así como poner a disposición del público información relevante sobre la actividad de seguros y de las entidades aseguradoras.

2. La LRMS establece, en los artículos 25 incisos c) y r), 26 inciso g) y 27 inciso d), la obligación de parte de las entidades aseguradoras, reaseguradoras, intermediarios de seguros y proveedores de servicios auxiliares de informar sobre hechos relevantes. Para el cumplimiento de lo anterior el párrafo final de cada uno de los artículos mencionados indica 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".* Por lo que la obligación

[1] Fecha de última actualización: 17 de mayo del 2024. Actualizado mediante acuerdo SGS-A-0100-2024 del 17 de mayo del 2024.

de revelar los hechos relevantes y proporcionar información, por parte de las entidades supervisadas, deber ser normada por el CONASSIF y SUGESE.

3. El inciso s) del artículo 25 de la LRMS, dispone como obligación de las entidades aseguradoras y reaseguradoras mantener políticas para el control de conflictos e *"informar a la Superintendencia por los medios que esta defina, de los negocios de la entidad con empresas relacionadas, accionistas de esta, los miembros de la junta directiva y demás cargos administrativos",* por lo que se debe emitir normativa que regule la operativa de la revelación de esta información.

4. Para efectos de otorgarle contenido a las obligaciones citadas de previo y como complemento de la normativa emitida por el CONASSIF mediante artículo 8, de la sesión 1655-2021 del 12 de abril del 2021 aprobó el *Reglamento sobre Remisión de Información Periódica y Hechos Relevantes por Entidades Supervisadas por SUGESE, publicado en el diario oficial La Gaceta el 23 de abril de 2021.* Que la norma aprobada por el Consejo faculta al Superintendente a normar la operativa para la revelación de hechos relevantes y divulgación de información, en el artículo tres, por lo que es necesario la emisión de lineamientos al respecto por parte del Superintendente.

5. Las entidades de seguros y reaseguros, de acuerdo con el inciso n) del artículo 25 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (N°8653) tienen la obligación de *"…contar con los puestos, las instancias administrativas y de control interno, así como externas y atención del asegurado"*, por lo que es importante que el Supervisor y el mercado en general tengan información de las entidades de seguros sobre los socios, puestos directivos y ejecutivos y otras instancias de control de éstas.

6. Que el *Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de las Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros, el Reglamento sobre Gobierno Corporativo y el Reglamento sobre los Sistemas de Gestión de Riesgo y Control Interno aplicables a Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras,* en general establecen obligaciones sobre puestos y funciones de dirección, ejecutivas y de control, información que es importante que sea revelada y divulgada por parte de la entidad.

7. Según lo dispuesto en los artículos 38, 39, 40 y 41 del *Reglamento de Información Financiera*, en el caso de que una entidad supervisada corrija o sustituya la información financiera debe realizar una comunicación de hechos relevantes, de conformidad con lo que el órgano de supervisión haya normado al respecto. De igual manera, las prórrogas que, por caso fortuito o fuerza mayor u otras causas fuera de

su control, fueran otorgadas por el órgano supervisor, deben informarse mediante un comunicado de hechos relevantes. Finalmente, las sanciones que se impongan a las entidades fiscalizadas por el incumplimiento de lo dispuesto en dicho reglamento serán tratadas como hechos relevantes.

8. El artículo 166 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores exceptúa de la prohibición legal de divulgar información los casos previstos por la ley o los reglamentos de información relevante para el público.

9. Según el artículo 29 de la Ley N° 8653, al Superintendente le aplica el artículo 180 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, el cual permite a la SUGESE utilizar 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 físicos para todos los efectos legales.

10. En virtud del principio de transparencia, es relevante dar a conocer de manera exacta, completa y oportuna, aquella información periódica o hecho relevante que sea de carácter público, tanto al consumidor de seguros como al público en general. Por su parte, para el supervisor es importante conocer de primera mano y a la brevedad posible, los hechos relevantes que puedan tener efectos sustanciales en su percepción de riesgo y del mercado en general, respecto de la entidad supervisada.

11. La emisión de normativa específica para regular la divulgación de hechos relevantes se encuentra alineada con los principios fundamentales de la Supervisión de Seguros emitidos por la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés), específicamente el principio 20 (ICP 20, Divulgación de Información al Público), indica*: "El supervisor requiere a las aseguradoras que divulguen información relevante, integral y precisa oportunamente con el objeto de brindar a los asegurados y participantes del mercado una clara visión de sus actividades comerciales, desempeño y situación financiera. Esto debería mejorar la disciplina del mercado, la comprensión de los riesgos a los que está expuesta una aseguradora, y el modo en que se gestionan dichos riesgos"*

12. De igual forma, el principio 18 indica para los intermediarios de seguros lo siguiente: "*El supervisor establece y hace cumplir requerimientos para la conducta de los intermediarios de seguros, con el propósito de que conduzcan sus negocios de manera profesional y transparente.",* lo cual evidencia que el supervisor tiene la responsabilidad de procurar que las actividades de intermediación se realicen de

forma profesional y transparente, para ello es esencial que este tipo de entidad supervisada cumpla de igual forma que las entidades aseguradoras, con la obligación de divulgación que establece el principio 20.

13. La SUGESE, en su sitio Web, cuenta con un portal o plataforma de negocios denominado *SUGESE en Línea,* que le permite gestionar, de forma ágil y eficiente, el envío de datos e información a la Superintendencia con la seguridad que ofrece el uso de certificados de firma digital. Este servicio resulta idóneo para la comunicación de los hechos relevantes e información sobre operaciones que pueden generar conflictos de interés de las entidades supervisadas de conformidad con lo definido en el *Reglamento sobre Gobierno Corporativo*.

14. Mediante oficio SGS-1107-2019 del 29 de octubre de 2019, la Superintendencia remitió en consulta por un plazo de 10 días hábiles, de conformidad con el inciso 2, del artículo 361, de la Ley General de la Administración Pública, el proyecto de acuerdo denominado *"Lineamientos para la comunicación de los Hechos Relevantes por parte de las Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros y el funcionamiento del Servicio de Hechos Relevantes",* dispuesto en la plataforma *Sugese en Línea*; así como la modificación y derogatoria de otra normativa relacionada. El plazo citado de previo fue extendido mediante oficio SGS-1198-2019 del 13 de noviembre de 2019, por un plazo igual de 10 días adicionales.

15. Una vez finalizada la consulta a la industria y luego de analizar las observaciones recibidas, así como el replanteamiento que se hizo de la propuesta *Reglamento sobre Remisión de Información Periódica y Hechos Relevantes por Entidades Supervisadas por SUGESE*, la Superintendencia mediante oficio SGS-0027-2021 del 14 de enero 2021 remitió en consulta por segunda vez y por un plazo de 10 días hábiles la nueva versión del acuerdo del Superintendente que complementará el reglamento mencionado.

16. Una vez finalizada la consulta a la industria y luego de analizar las observaciones recibidas, así como el replanteamiento que se hizo de la propuesta *Reglamento sobre Remisión de Información Periódica y Hechos Relevantes por Entidades Supervisadas por SUGESE*, el cual fue enviado a consulta por tercera vez mediante oficio CNS-1655/08 del 14 de abril de 2021, a solicitud del CONASSIF, se determinó la necesidad de enviar a consulta externa una nueva versión del acuerdo del Superintendente que complementa el reglamento mencionado. Dicha consulta se realizó mediante oficio SGS-0237-2021 del 16 de marzo 2021, por un plazo de 10 días hábiles.

17. Finalizada la consulta, las observaciones recibidas fueron analizadas y consideradas aquellas que correspondían, por lo que ahora procede la emisión definitiva del acuerdo consultado.

DISPONE:

Emitir los siguientes lineamientos para la comunicación de los hechos relevantes por parte de las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros y sobre el funcionamiento del Servicio de Hechos Relevantes, dispuesto en la plataforma *SUGESE en línea*.

Lineamientos para la comunicación de los hechos relevantes por parte de las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros y el funcionamiento del Servicio de Hechos Relevantes, dispuesto en la plataforma *SUGESE en Línea*

Capítulo I: Disposiciones generales

Artículo 1.- Objetivo

El objetivo de estas disposiciones es establecer el contenido, la periodicidad, las condiciones, los formatos, los términos, la operatividad y otros aspectos operativos necesarios para implementar y supervisar la comunicación de hechos relevantes que deben observar las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros y, además, normar el Servicio de Hechos Relevantes que se utiliza para tal comunicación.

Artículo 2.- Alcance

Las entidades supervisadas obligadas a aplicar las presentes disposiciones son: entidades aseguradoras y reaseguradoras, sociedades agencia de seguros, sociedades corredoras de seguros y las entidades aseguradoras constituidas bajo la figura de sucursal; de conformidad con lo definido en el alcance del Reglamento sobre Remisión de Información Periódica y Revelación de Hechos Relevantes por Entidades Supervisadas por SUGESE (en adelante Reglamento).

Artículo 3.-Normas supletorias
Para los aspectos no regulados por las presentes disposiciones, en relación con el funcionamiento del Servicio de Hechos Relevantes, rigen las disposiciones contenidas en la normativa, que dicte el Superintendente, para el uso de firma digital certificada, los Lineamientos para el uso de *SUGESE en Línea* y para la Administración de los Esquemas de Seguridad (AES), así como las demás normas jurídicas de supervisión que resulten aplicables.

Capítulo II: Detalle de Hechos Relevantes

Artículo 4.- Situaciones
Según lo establecido en el Reglamento, las entidades supervisadas deben comunicar a la Superintendencia, al menos las siguientes situaciones:

- **a.** La disminución del capital por debajo del mínimo establecido en el artículo 11 de la LRMS.
- **b.** La disminución del Índice de Suficiencia de Capital (ISC), por debajo de lo establecido en la metodología de cálculo del Reglamento sobre la solvencia de entidades de seguros y reaseguros.
- **c.** El restablecimiento del mínimo de capital ordenado en el artículo 11 de la LRMS.
- **d.** El restablecimiento del ISC establecido en la metodología de cálculo del Reglamento sobre la solvencia de entidades de seguros y reaseguros.
- **e.** En el caso de los intermediarios, cuando ocurra una acumulación de pérdidas que represente el 40% del capital social de la entidad, una vez que sean dictaminadas por el auditor externo.
- **f.** La determinación de insuficiencias de provisiones técnicas originadas en la aplicación errónea de las metodologías regulatorias o autorizadas, según corresponda, que obliguen a la entidad a ajustar sus estados financieros.
- **g.** El ajuste en las provisiones técnicas derivadas del punto anterior.
- **h.** Los siniestros de tipo catastrófico que obliguen a la entidad a cubrir pérdidas por, al menos, dos veces el patrimonio de la entidad, aun cuando se encuentre cubierta por un contrato de reaseguro, o bien cuando la parte retenida por la aseguradora supere el 10% de su patrimonio.
- **i.** Las contingencias que puedan afectar positiva o negativamente, los activos o pasivos de la entidad supervisada, tales como juicios, conflictos laborales, otorgamiento de

garantías en favor de terceros o en favor de la entidad y otros similares. Para estos efectos, se deben considerar las contingencias que, de forma individual o agregada, sean iguales o mayores al 50% del capital social suscrito y pagado.

j. Las sanciones en firme que se le impongan al sujeto obligado por autoridades judiciales o administrativas diferentes de la Superintendencia General de Seguros.

k. La calificación de riesgo otorgada por la empresa calificadora de riesgo, cada vez que sea actualizada.

l. Todo cambio en la participación accionaria de socios o grupo de interés económico, con el 10% o más del total del capital social de la entidad.

m. El cambio de dirección de las oficinas centrales, números de teléfonos y dirección electrónica de la entidad supervisada.

n. El resultado de las autoevaluaciones de riesgos, solvencia y conducta de negocio y los planes correctivos correspondientes.

o. Declaración de apetito de riesgos y sus modificaciones.

p. La corrección de la información financiera remitida a la Superintendencia, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Información Financiera y en los lineamientos emitidos por el Superintendente en cuanto a la remisión de información.

q. Las prórrogas otorgadas por el Superintendente para el cumplimiento de las obligaciones de remisión de información financiera.

r. Las sanciones que se le impongan a las entidades supervisadas por incumplimiento de lo dispuesto en el *Reglamento de Información Financiera* y demás normativa relacionada.

s. La sustitución, de parte de la entidad supervisada, de la información contable y estadística remitida de forma regular a la Superintendencia.

t. Nombramiento, renuncia, despido o cambio por cualquier motivo del Representante Legal, Gerente General, del Sub Gerente o Subgerentes, del Auditor Interno, Auditor Externo y del Oficial de Cumplimiento.

u. Designación del enlace de cumplimiento, nombre y cargo de la persona designada, así como cualquier cambio subsecuente.[2]

Además de las situaciones enunciadas, la entidad podrá revelar cualquier otra información que a su criterio sea un hecho relevante y deba ser conocida por el mercado y la Superintendencia para efectos de labores de supervisión.

Artículo 5.- Decisiones

[2] Adicionado mediante acuerdo SGS-A-0091-2022 del 2 de noviembre del 2022.

Según lo establecido en el Reglamento, las entidades supervisadas deben comunicar a la Superintendencia al menos las siguientes decisiones:

a. El nombramiento y la revocación del nombramiento de los miembros del Órgano de Dirección, y miembros de los Comités.
b. La designación de la empresa calificadora de riesgo.
c. La designación del auditor externo.
d. La designación del encargado de la Instancia de Atención al Consumidor de Seguros.
e. Los cambios en la política de inversiones de la entidad.
f. Los cambios en la política de reaseguro cedido de la entidad.
g. Los cambios a las políticas de control de conflictos de interés.
h. Los cambios a las políticas de control de conflicto de interés por negocios de la entidad con empresas relacionadas, sus accionistas, los miembros del Órgano de Dirección, el Representante Legal, el Gerente General, el Sub Gerente o Subgerentes y los ejecutivos.
i. Las desviaciones respecto de la política sobre la administración de conflictos de interés y tolerancia al riesgo, en decisiones tomadas en la entidad.

Además de las decisiones enunciadas, la entidad podrá revelar cualquier otra información que a su criterio sea un hecho relevante y deba ser conocida por el mercado y la Superintendencia para efectos de labores de supervisión.

Artículo 6.- Acuerdos

Según lo establecido en el Reglamento, las entidades supervisadas deben comunicar a la Superintendencia los siguientes acuerdos:

a. Las transacciones u operaciones comerciales o financieras con: i) personas de su mismo grupo de interés económico que por sí sola, o en conjunto con otras operaciones con el mismo grupo de interés económico, representen el 20% o más del capital social, y ii) personas accionistas, miembros del órgano de dirección y cargos claves de: Representante Legal, Gerente General, Sub Gerente o Subgerentes, Auditor Interno, y Oficial de Cumplimiento.
b. Los acuerdos de fusión o transformación de entidades.
c. Cese voluntario de operaciones.
d. Acuerdos de transferencia total o parcial de cartera entre entidades de seguros.
e. Las alianzas estratégicas o comerciales con empresas que no formen parte de su mismo grupo de interés económico, se exceptúan los convenios suscritos para la

comercialización de productos con intermediarios de seguros o con operadores de seguros autoexpedibles.

f. Adquisiciones parciales o totales de entidades en otros países.

Además de los acuerdos enunciados, la entidad podrá revelar cualquier otra información que a su criterio sea un hecho relevante y deba ser conocida por el mercado y la Superintendencia para efectos de labores de supervisión.

Artículo 7.- Hechos relevantes confidenciales que requieren aprobación de la Junta Directiva o el órgano de dirección

De conformidad con el *Reglamento* los hechos relevantes cuya declaración de confidencialidad debe ser aprobada por la Junta Directiva o el órgano de dirección serán los indicados en los incisos c, d, e y f del artículo 6 de estos lineamientos. Su justificación deberá ser incluida en el registro del hecho relevante.

Capítulo III: Comunicación de los Hechos Relevantes

Artículo 8.- Medios de comunicación

Los comunicados de hechos relevantes y las demás gestiones relacionadas con la aplicación de este Acuerdo, deben presentarse ante la Superintendencia mediante el servicio de *Registro de Hechos Relevantes*, provisto por la Superintendencia General de Seguros en el portal web denominado *SUGESE en Línea* y deben ser suscritos por un representante legal de la entidad o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite y que se encuentre registrado en el servicio de Registro de Roles como representante legal o apoderado.

Se exceptúa de lo anterior los hechos relevantes dispuestos en los incisos l, m y t del artículo 4 y en los incisos a y c del artículo 5, que serán revelados mediante el Servicio de Registro de Roles y el Servicio de Administración de Esquemas de Seguridad, de conformidad con los lineamientos de dichos servicios.

Artículo 9.- Responsabilidad de las comunicaciones y autenticaciones

La entidad supervisada es la responsable de la veracidad y exactitud de las comunicaciones de hechos relevantes consignadas en el servicio.

De igual forma debe velar porque la autenticación y las firmas que requiera el servicio se realicen mediante el uso de firma digital certificada, de conformidad con los lineamientos para el uso de firma digital certificada emitidos por el Superintendente.

Artículo 10.- Revelación de hechos mediante otros servicios de SUGESE en Línea.
En el caso de los hechos relevantes, indicados en el segundo párrafo del artículo 7 de estos lineamientos, el servicio completará y publicará de forma automática la información definida en el artículo 12. Las personas asignadas al rol de oficial de cumplimiento serán de conocimiento exclusivo de la Superintendencia.

Artículo 11.-Retraso en el plazo de comunicación de hechos relevantes
En caso de que la entidad supervisada no haya cumplido con el plazo para la comunicación de hechos relevantes establecido en el Reglamento, como parte del registro posterior del hecho relevante, en las secciones de descripción y cuantificación del hecho que se describen en el artículo 12 de éste acuerdo, deberá agregar información sobre las causas del retraso y una medición cualitativa o cuantitativa del impacto que este retraso pudo ocasionar a la entidad supervisada por no haber reportado antes el hecho relevante. Lo anterior, sin detrimento de las acciones que requiera realizar la Superintendencia por el incumplimiento del plazo establecido.

Artículo 12.- Requisitos para el registro de un hecho relevante
Para la comunicación de los hechos relevantes, no generados automáticamente mediante los servicios de *Administración de Esquemas de Seguridad* y *Registro de Roles*, la entidad supervisada debe completar en el *Servicio de Hechos Relevantes* la siguiente información:

a. **Divulgación:** indicar si el hecho relevante es de divulgación para el público o de divulgación exclusiva para la Superintendencia, en este último caso se denominará en el servicio "privado". Si la entidad considera que debe darse un tratamiento confidencial a un hecho de divulgación exclusiva para la Superintendencia, se denominará en el Servicio "privado confidencial".
b. **Categoría del hecho relevante**: indicar si el hecho relevante corresponde a una situación, una decisión o un acuerdo, de conformidad con lo establecido en este acuerdo.
c. **Tipo:** indicar el tipo de hecho relevante que corresponde, de conformidad con lo descrito en los artículos 4, 5 y 6.

d. **Fecha del hecho relevante:** corresponde a la fecha en que se conoció, ratificó o protocolizó el hecho relevante que se informa. En el caso de hechos relevantes que requieran de protocolización o registro ante alguna autoridad, la fecha del hecho relevante será aquella a partir de la cual queda formalizado ante dicha autoridad.
e. **Fecha de vencimiento y clasificación posterior del hecho:** para los hechos relevantes confidenciales, indicar la fecha en que dicho evento dejará de ser confidencial de conformidad con el plazo establecido en el *Reglamento*. Además, deberá indicar si posterior a esta fecha, el hecho relevante será de divulgación pública o se mantendrá sólo para conocimiento de la Superintendencia como privado.
f. **Descripción de hecho relevante**: descripción detallada del hecho relevante que se presenta. En la descripción no se puede incluir información publicitaria o apreciaciones que puedan inducir al público a tomar decisiones.
g. **Cuantificación del hecho relevante**: Cuantificación del efecto del hecho relevante, cuando sea posible cuantificar su efecto o proyectarlo razonablemente, en cuyo caso deberán de indicarse los supuestos de dichas proyecciones. La entidad supervisada debe indicar el efecto utilizando parámetros que, según su criterio y conocimiento de la situación específica, sean adecuados para la comprensión del hecho relevante por parte del supervisor, consumidor de seguros o inversionista.
h. **Archivos complementarios:** la entidad deberá adjuntar los documentos que considere necesarios para aclarar el hecho relevante que presenta.

Artículo 13.- Aprobación de un hecho relevante
Todo hecho relevante debe ser aprobado por un representante legal de la entidad, quién asumirá la responsabilidad por su comunicación. Dicha aprobación se realizará mediante el servicio de *Servicio de Hechos Relevantes*.

Artículo 14.- Divulgación de hechos relevantes
La divulgación al público de hechos relevantes definidos como públicos por la entidad supervisada, se hará mediante el sitio web de la Superintendencia, de forma inmediata a su comunicación. Adicionalmente, la entidad deberá publicar en su sitio web sus hechos relevantes.

Artículo 15.- Contenido de hecho relevante para publicación
La comunicación de los hechos relevantes en el sitio web de la Superintendencia contendrá la información de los hechos clasificados como de carácter público y presentará la siguiente información:

a. Referencia o expediente del hecho relevante.
b. Nombre de la entidad que reporta el hecho relevante.
c. Categoría del hecho relevante (situación, decisión o acuerdo).
d. Tipo de hecho relevante (según artículos 4, 5 y 6).
e. Fecha de ocurrencia del hecho relevante.
f. Detalle del hecho relevante (incluye la descripción y cuantificación del hecho relevante, cuando aplique, en archivo descargable).
g. La página web debe incluir una nota en la que se indique: *"La veracidad y la oportunidad de los comunicados de hecho relevante, son responsabilidad de las entidades supervisadas y no de la Superintendencia General de Seguros*".

Artículo 16.- Registro de la revaloración de un hecho relevante por parte la Superintendencia
La Superintendencia, en la resolución razonada que refiere el artículo 10 del *Reglamento*, comunicará la forma en que deberán registrarse los cambios de un hecho relevante que ha sido revalorado.

Artículo 17.- Servicio de Notificaciones
La entidad supervisada podrá hacer uso del servicio de notificaciones disponible en el servicio de *Registro de Hechos Relevantes*, para ello deberá suscribir los correos electrónicos de las personas que quieren recibir avisos de las acciones realizadas en el *Servicio de Registro de Roles*.

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

[3]Artículo 18.- Horario de operación
El Servicio de Hechos Relevantes 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

[3] Modificado mediante acuerdo SGS-A-0100-2024 del 17 de mayo del 20240

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.

Capítulo IV: Otras Disposiciones

Artículo 19.- Respaldo documental
La documentación que respalde las situaciones, decisiones y acuerdos considerados como hechos relevantes deben estar disponibles en la entidad supervisada, en todo momento, para efectos de las labores de supervisión que pueda hacer la SUGESE.

Artículo 20.-Vigencia
Rige a partir del 17 de mayo de 2021.

Documento suscrito mediante firma digital.