

Tomás Soley Pérez
Superintendente de Seguros

ACUERDO DE SUPERINTENDENTE SGS-DES-A-055-2017¹

LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS (CCS) DE INFORMACIÓN QUE CONSTA EN LOS REGISTROS PÚBLICOS DE SUGESE

El Superintendente General de Seguros a las quince horas del seis de febrero 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 m) del artículo 29 de la LRMS, para cumplir su objetivo principal le corresponde a la Sugese, entre otras funciones, *“Poner a disposición del público información relevante sobre la actividad de seguros y de las entidades aseguradoras”*. Además, el inciso ñ) del artículo 29 de la LRMS, encomienda a la Sugese la labor de *“Mantener actualizados los registros de acceso público establecidos en esta Ley o los que reglamentariamente defina el Consejo Nacional”* y mediante el inciso j) del artículo 29 de la LRMS, se le asigna a la Sugese la función esencial de dictar las normas y directrices de carácter técnico u operativo que se requieran.

Tercero. La *Ley General de la Administración Pública* establece en el artículo 65.2 que *“La potestad de emitir certificaciones corresponderá únicamente al órgano que tenga funciones de decisión en cuanto a lo certificado o a su secretario”*. Además, el artículo 272 del Código Fiscal estipula, en cuanto al pago de timbres fiscales en las certificaciones emitidas, que *“El impuesto del timbre será pagado en timbres o mediante entero a favor del Gobierno de la*

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

SGS-DES-A-055-2017

Página 2

República, a conveniencia del contribuyente, y se aplicará sobre: 1) En todo testimonio o certificación de instrumento, o documentos públicos no sujetos a inscripción en el Registro Nacional...". Por su parte, el artículo 6 de la Ley de Creación de Timbres de Archivos N°43 "...Por todas las certificaciones que se emitan en las oficinas públicas del Poder central, las instituciones descentralizadas y las municipalidades, se pagará un timbre de archivos de \$5,00."

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 estratégicos tendentes a la simplificación y automatización de los procesos, de los cuales forma parte la simplificación y automatización del trámite de Certificaciones y Constancias, mediante el uso de la plataforma de negocios *Sugese en Línea*.

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. En este propósito, 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...*"

Sexto. En cumplimiento de la *Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos* y 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 2016, consistente con los objetivos del Plan Estratégico 2014-2018. Dicho plan incluyó acciones de intervención específicas para el trámite de certificaciones y constancias, para el cual se incluyó un proyecto en el Portafolio de Proyectos de la Superintendencia, que contempla la mejora para la atención del cliente y además procura la simplificación del trámite y la gestión del proceso interno.

Séptimo. El *Reglamento a la ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos*, establece en el artículo 19, la obligación de implementar un catálogo de trámites "*que estará constituido por todos los trámites, requisitos y procedimientos, ofrecidos por cada ente u órgano de la Administración Pública, que deban realizar los ciudadanos. El Catálogo Nacional de Trámites estará ubicado y disponible tanto para la Administración Pública como para el ciudadano, en la página web www.meic.go.cr y www.competitividad.go.cr. Así como en la página web de cada ente u órgano que conforma la Administración Pública.*" Por lo tanto, en el artículo 19 citado, la Superintendencia tiene a

SGS-DES-A-055-2017

Página 3

disposición del público el Catálogo de trámites de Sugese a través de su sitio web http://www.sugese.fi.cr/sobre_sugese/tramites/. Además, como parte de su sistema de gestión de calidad, la Sugese estableció un instructivo interno para la definición de responsables y la inclusión y actualización oportuna de los trámites en el catálogo, en concordancia con la normativa aplicable.

Octavo. Según el artículo 29 de la Ley N° 8653, a la Sugese le aplica 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.

Noveno. *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.

Décimo. 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...”*

Undécimo. 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.

SGS-DES-A-055-2017

Página 4

Duodécimo: El Superintendente de seguros, mediante el oficio SGS-DES-O-0006-2017, del 03 de enero de 2017, 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 certificaciones y constancias (CCS) de información que consta en los registros públicos de Sugese*, 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:

Emitir los siguientes lineamientos generales para el uso del Servicio de Certificaciones y Constancias de la información que consta en los registros públicos de Sugese.

LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS (CCS) DE INFORMACIÓN QUE CONSTA EN LOS REGISTROS PÚBLICOS DE SUGESE

Artículo 1. Objetivo

El objetivo de estas disposiciones es normar el trámite, mediante la plataforma *Sugese en Línea*, de las solicitudes de certificaciones y constancias de información que consta en los registros públicos de la Superintendencia.

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 las 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 Certificaciones y Constancias (CCS).

SGS-DES-A-055-2017

Página 5

El Servicio CCS es de uso obligatorio para las entidades supervisadas (personas jurídicas); el resto de las personas, físicas o jurídicas, pueden hacer uso del servicio; o bien, si no cuentan con firma digital certificada, pueden realizar la solicitud 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 estos casos, se establecen en el catálogo de trámites de la Sugese, publicado en su sitio web.

Artículo 4. Definiciones

- a. *Apostilla*: es un servicio que permite legalizar documentos públicos emitidos en un país, para que surtan efecto en otro(s) país(es). En Costa Rica este servicio lo realiza de forma exclusiva el Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica. El trámite consiste en colocar una apostilla que certifica internacionalmente la autenticidad de la firma consignada en dicho documento. Esta gestión debe realizarla directamente el interesado.
- b. *CCS*: Servicio Certificaciones y Constancias de la Sugese, disponible en la plataforma *Sugese en Línea*, accesible desde el sitio web de la Sugese.
- c. *Certificación*: Es el documento firmado y sellado por un funcionario de la Sugese facultado para tal fin, donde se hace constar de manera oficial la información de un Registro de la Sugese. Este documento tiene valor de plena prueba ante terceros. Para la certificación es necesaria la cancelación de las especies fiscales de ley.
- d. *Constancia*: Es el documento que contiene la respuesta simple a una consulta formulada sobre un Registro de la Sugese, cuya finalidad es solamente brindar información inmediata a una persona interesada para un uso particular. Este documento no sustituye a una certificación.
- e. *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).
- f. *Superintendencia*: Superintendencia General de Seguros creada por Ley 8653, abreviado Sugese.

SGS-DES-A-055-2017

Página 6

Artículo 5. Presentación de la solicitud

La solicitud de certificación o constancia se presenta ante la Superintendencia mediante el Servicio Certificaciones y Constancias de la Sugese (CCS).

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

En el caso de las entidades supervisadas (personas jurídicas), la solicitud debe ser firmada digitalmente por un representante legal de la entidad o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite; o bien, por un funcionario autorizado para la recepción de correspondencia, quien funge como *punto central de contacto* según la normativa aplicable. Tanto el representante legal o apoderado, como el punto central de contacto de la entidad supervisada, deberán estar registrados como tales 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, soliciten por medios soportados en papel o electrónicos una certificación o constancia.

Artículo 6. Requisitos de la solicitud

Para agregar y enviar la solicitud de una certificación o constancia en el servicio CCS, el solicitante debe completar la siguiente información:

- a. *Solicitud de:* tipo de documento que requiere el solicitante “Constancia o Certificación” (selección única).
- b. *Otorgamiento de apostilla:* En caso que la certificación requiera el trámite de otorgamiento de apostilla ante el Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, el solicitante debe seleccionar la opción “*Certificación*” y, posteriormente, la opción “*La certificación será presentada para el otorgamiento de apostilla*”.

El trámite de otorgamiento de apostilla debe realizarlo el solicitante ante el Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, una vez la certificación le sea entregada por la Superintendencia.

- c. *Tipo de solicitud:* El registro de los datos que se requiere que incluya la certificación o la constancia: (selección única por tipo de ítem)

SGS-DES-A-055-2017

Página 7

- Entidades e intermediarios de Seguros
 - Agente de Seguros (búsqueda por identificación, nombre o licencia y selección única del agente de seguros)
 - Aseguradora (selección única de la lista de aseguradoras)
 - Corredor de Seguros (búsqueda por identificación, nombre o licencia y selección única del corredor de seguros)
 - Operador de Autoexpedibles (se digita nombre y código de registro)
 - Proveedor Transfronterizo (se digita nombre y número de licencia)
 - Sociedad Agencia (búsqueda por identificación, nombre o licencia y selección única de la sociedad agencia)
 - Sociedad Corredora (búsqueda por identificación, nombre o licencia y selección única de la sociedad corredora)
- Productos
 - Lista de pólizas registradas en una línea de producto: para esto se selecciona la categoría, ramo y línea que corresponda
 - Por código de producto: se digita el código de registro del producto.
- Documentos: elementos o contenidos de los expedientes de procedimientos administrativos, consultas o gestiones jurídicas.
- Actos administrativos: Declaraciones unilaterales de voluntad, conocimiento o juicio, efectuadas por la Superintendencia en el ejercicio de su función, las cuales producen efectos jurídicos concretos o generales, de naturaleza normativa o no, de modo directo o indirecto, en el uso de sus potestades.
- Otros: Esta opción se utiliza cuando se requiere una certificación o constancia que no se puede clasificar en ninguno de los puntos anteriores.

d. *Descripción:* Se indica detalle de los requerimientos sobre la información o documentos que se solicitan certificar o hacer constancia.

Al completar todos los datos anteriores, el servicio muestra el detalle de la solicitud para que el solicitante confirme la información y la firme para que sea enviada a la Sugese.

SGS-DES-A-055-2017

Página 8

²Artículo 7. Respuesta y plazo de atención de la Sugese

La Superintendencia cuenta con un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir de la presentación de la solicitud, para atender el trámite de emisión de la certificación o constancia.

Las comunicaciones emitidas por la Superintendencia para la atención del trámite serán remitidas de forma electrónica por medio del Servicio CCS.

Las constancias emitidas por la Superintendencia serán validadas mediante sello electrónico de la Superintendencia y remitidas de forma electrónica por medio del Servicio CCS.

Las certificaciones emitidas por la Superintendencia serán suscritas mediante firma digital certificada. En caso de ser requerido, serán suscritas mediante firma manuscrita. El solicitante debe comunicarse a la Superintendencia al 2243-5108, o al correo electrónico sugese@sugese.fi.cr, a efectos de coordinar la entrega del documento con firma manuscrita.

³Artículo 8. Entrega de certificaciones

En caso de que se solicite la certificación suscrita mediante firma manuscrita, esta estará disponible para su entrega en las oficinas de la Superintendencia, de lunes a viernes, excepto días festivos, en horario de oficina.

Para retirar la certificación, el solicitante deberá aportar el entero a favor del Gobierno de la República (timbre del Archivo Nacional de ₡5 y ₡25 en timbre fiscal).

Si el solicitante no puede retirar personalmente el documento, lo podrá hacer otra persona haciendo mención al número de expediente del trámite.

Artículo 9. Cierre del trámite

El solicitante tendrá la opción de cerrar el trámite de solicitud de una certificación o constancia, en todo momento previo al otorgamiento de respuesta final, lo cual automáticamente cerrará el trámite y archivará la solicitud.

² Actualizado mediante oficio SGS-A-0100-2024 del 17 de mayo del 2024.

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

SGS-DES-A-055-2017

Página 9

Artículo 10. Expediente del trámite

Todas las acciones que se realicen en el Servicio CCS, así como la documentación que se incluya en el servicio, quedarán registradas en el histórico de acciones realizadas, el cual conformará el expediente del trámite y estará disponible para consulta, tanto para el solicitante como para la Sugese.

Artículo 11. Servicio de Notificaciones

De forma complementaria, el solicitante recibirá una notificación del recibo de la solicitud 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, será responsabilidad del solicitante.

4Artículo 12. Horario de operación

El Servicio CCS 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 13. Vigencia

Las presentes disposiciones rigen a partir del 16 de febrero de 2017.

Notifíquese.



Documento suscrito mediante firma digital.

⁴ Actualizado mediante acuerdo SGS-A-0100-2024 del 17 de mayo del 2024.