

**MATRIZ DE OBSERVACIONES <sup>1</sup>**  
**PROPUESTA DE ACUERDO DE SUPERINTENDENTE**  
**LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CONSULTAS SUGESE (SCS)**

**A. ENTIDADES QUE ATENDIERON LA CONSULTA**

ENTIDAD	REMITENTE	REFERENCIA DEL OFICIO	FECHA DEL OFICIO	REFERENCIA DEL INGRESO A SUGESE	COMENTARIOS
Prointel Corredores de Seguros	Federico Ramirez Novello	Sin referencia	05/03/2018	<a href="#">SGS-ENT-1061-2018</a>	Ver sección B
Scotia Corredora de Seguros	Isela María Chaverri Camacho	SCS-08-2018	07/03/2018	<a href="#">SGS-ENT-1087-2018</a>	Ver sección B
Instituto Nacional de seguros	Lucía Fernández Sáenz	G-01029-2018	15/03/2018	<a href="#">SGS-ENT-1174-2018</a>	No hay observaciones.
Sagikor Costa Rica	Fernando Viquez Pacheco	Sin referencia	16/03/2018	<a href="#">SGS-ENT-1188-2018</a>	No hay observaciones
BAC Credomatic Corredora de Seguros	Clarena Espinosa Lezcano	Sin referencia	16/03/2018	<a href="#">SGS-ENT-1190-2018</a>	Ver sección B

**B. OBSERVACIONES ESPECÍFICAS-PROYECTO DE ACUERDO SUPERINTENDENTE**

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO DEFINITIVO
<p align="center"><b>ACUERDO DE SUPERINTENDENTE</b> <b>SGS-DES-A-<del>XXX</del>-2018</b></p> <p align="center"><b>LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO</b> <b>DEL SERVICIO DE CONSULTAS SUGESE</b> <b>(SCS)</b></p> <p>El Superintendente General de Seguros a las <del>xxx</del> horas del <del>xxx</del> de <del>xxx</del> de dos mil dieciocho.</p>			<p align="center"><b>ACUERDO DE SUPERINTENDENTE</b> <b>SGS-DES-A-<del>XXX</del>-2018</b></p> <p align="center"><b>LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO</b> <b>DEL SERVICIO DE CONSULTAS SUGESE</b> <b>(SCS)</b></p> <p>El Superintendente General de Seguros a las <del>xxx</del> horas del <del>xxx</del> de <del>xxx</del> de dos mil dieciocho.</p>
<p><b>Considerando que:</b></p> <p><b>Primero.</b> 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</p>			<p><b>Considerando que:</b></p> <p><b>Primero.</b> 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</p>

<sup>1</sup> Consulta enviada a la industria mediante [SGS-0289-2018](#), del 02 de marzo de 2018, por un plazo de diez días hábiles.

mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados.			mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados.
<b>Segundo.</b> 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			<b>Segundo.</b> 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.
<b>Tercero.</b> 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 <i>Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros</i> , mediante el cual se establece, en el Capítulo III del Título III, el procedimiento de atención de consultas ante la Superintendencia General de Seguros			<b>Tercero.</b> 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 <i>Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros</i> , mediante el cual se establece, en el Capítulo III del Título III, el procedimiento de atención de consultas ante la Superintendencia General de Seguros.
<b>Cuarto.</b> El Plan Estratégico de la Sugese 2014-2018, plantea como uno de los objetivos estratégicos de la organización la <i>Excelencia Operacional</i> , definiéndolo como <i>Brindar los servicios que competen a la Superintendencia en forma oportuna y eficiente</i> . Bajo este objetivo se propone la iniciativa estratégica denominada <i>Optimización de Procesos Internos</i> . Esta iniciativa contempla proyectos tendentes a la simplificación y automatización de los trámites que se realizan ante la Superintendencia, mediante el uso de la plataforma de negocios <i>Sugese en Línea</i> , entre ellos el trámite de atención de consultas.			<b>Cuarto.</b> El Plan Estratégico de la Sugese 2014-2018, plantea como uno de los objetivos estratégicos de la organización la <i>Excelencia Operacional</i> , definiéndolo como <i>Brindar los servicios que competen a la Superintendencia en forma oportuna y eficiente</i> . Bajo este objetivo se propone la iniciativa estratégica denominada <i>Optimización de Procesos Internos</i> . Esta iniciativa contempla proyectos tendentes a la simplificación y automatización de los trámites que se realizan ante la Superintendencia, mediante el uso de la plataforma de negocios <i>Sugese en Línea</i> , entre ellos el trámite de atención de consultas.
<b>Quinto.</b> La <i>Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos</i> , 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 <i>Reglamento a la ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos</i> que “ <i>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...</i> ”			<b>Quinto.</b> La <i>Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos</i> , 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 <i>Reglamento a la ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos</i> que “ <i>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...</i> ”

<p>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.</p>			<p>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.</p>
<p><b>Sexto.</b> <i>Sugese en Línea</i> 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 <i>Sugese en Línea</i>, 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.</p>			<p><b>Sexto.</b> <i>Sugese en Línea</i> 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 <i>Sugese en Línea</i>, 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.</p>
<p><b>Séptimo.</b> De conformidad con el artículo 1 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley N° 8454, la firma digital se <i>“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...”</i>; adicionalmente, en el artículo 9 de dicha ley dispone que <i>“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...”</i></p>			<p><b>Séptimo.</b> De conformidad con el artículo 1 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley N° 8454, la firma digital se <i>“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...”</i>; adicionalmente, en el artículo 9 de dicha ley dispone que <i>“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...”</i></p>

<p><b>Octavo.</b> La implementación de la firma digital y el uso de certificados digitales en los trámites realizados por la Sugese, así como de la plataforma <i>Sugese en Línea</i>, 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.</p>			<p><b>Octavo.</b> La implementación de la firma digital y el uso de certificados digitales en los trámites realizados por la Sugese, así como de la plataforma <i>Sugese en Línea</i>, 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.</p>
			<p><b>Noveno.</b> 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 <i>Lineamientos generales para el uso del Servicio de Consultas Sugese (SCS)</i>, 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.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Dispone:</b></p> <p>1. Emitir los siguientes lineamientos generales para el uso del Servicio de Consultas Sugese (SCS).</p> <p style="text-align: center;"><b>LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CONSULTAS SUGESE (SCS)</b></p>			<p style="text-align: center;"><b>Dispone:</b></p> <p>1. Emitir los siguientes lineamientos generales para el uso del Servicio de Consultas Sugese (SCS).</p> <p style="text-align: center;"><b>LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CONSULTAS SUGESE (SCS)</b></p>
<p><b>Artículo 1. Objetivo</b></p> <p>El objetivo de estas disposiciones es normar el trámite, mediante la plataforma <i>Sugese en Línea</i>, de las consultas ante la Sugese por parte de los supervisados, asegurados y público en general, así como de otras partes interesadas.</p>			<p><b>Artículo 1. Objetivo</b></p> <p>El objetivo de estas disposiciones es normar el trámite, mediante la plataforma <i>Sugese en Línea</i>, de las consultas ante la Sugese por parte de los supervisados, asegurados y público en general, así como de otras partes interesadas.</p>

<p><b>Artículo 2. Normas supletorias</b></p> <p>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 <i>Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros</i> y demás normas jurídicas que resulten aplicables.</p>			<p><b>Artículo 2. Normas supletorias</b></p> <p>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 <i>Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros</i> y demás normas jurídicas que resulten aplicables.</p>
<p><b>Artículo 3. Ámbito de aplicación</b></p> <p>Este acuerdo es aplicable a todas las personas físicas y jurídicas que participan en <i>Sugese en Línea</i>, así como a las acciones que realicen en virtud de su participación en el Servicio de Consultas Sugese (SCS).</p> <p>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 (<a href="mailto:sugese@sugese.fi.cr">sugese@sugese.fi.cr</a>). 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 <i>Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros</i>.</p>			<p><b>Artículo 3. Ámbito de aplicación</b></p> <p>Este acuerdo es aplicable a todas las personas físicas y jurídicas que participan en <i>Sugese en Línea</i>, así como a las acciones que realicen en virtud de su participación en el Servicio de Consultas Sugese (SCS).</p> <p>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 (<a href="mailto:sugese@sugese.fi.cr">sugese@sugese.fi.cr</a>). 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 <i>Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros</i>.</p>
<p><b>Artículo 4. Definiciones</b></p> <p>a. <i>Consulta</i>: 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</p>	<p><b>1. Scotia Corredora de Seguros:</b></p> <p>a. En tesis de principio consideramos acertada la decisión de implementar lineamientos generales sobre el servicio de consulta para las entidades supervisadas, clientes y público en general. Sin embargo, en el contexto del ordenamiento jurídico</p>	<p><b>1. Aclaración:</b> El servicio propuesto, está diseñado exclusivamente para la atención de consultas. Las gestiones de reclamos, quejas o denuncias se tramitan a través del <i>Servicio de Conducta de Mercado</i>, el cual está disponible al público desde 12 de setiembre de 2016 y normado mediante el</p>	<p><b>Artículo 4. Definiciones</b></p> <p>a. <i>Consulta</i>: 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</p>

<p>consumidores de seguros y los cauces legales para su ejercicio.</p> <p>b. <i>Reglamento</i>: Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros</p> <p>c. SCS: Servicio de Consultas Sugese, disponible en la plataforma <i>Sugese en Línea</i>, accesible desde el sitio web de la Sugese.</p> <p>d. <i>Sugese en Línea</i>: 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).</p> <p>e. <i>Superintendencia o Sugese</i>: Superintendencia General de Seguros creada por Ley 8653, abreviado Sugese.</p>	<p>vigente, con el debido respeto consideramos pertinente ampliar la cobertura del inciso a) del artículo 4º. Se aprecia claramente que este inciso entre mezcla conceptos disímiles y pretende darles el mismo tratamiento, para iniciar proponemos que la definición no se refiere a “<b>consultas</b>” sino simplemente a “<b>gestiones</b>”, como una denominación genérica, e incluir separadamente los conceptos de “<b>solicitudes de información</b>”, “<b>consultas</b>”, “<b>reclamos</b>”, “<b>quejas</b>” o “<b>denuncias</b>”.</p> <p>b. Siempre en el inciso a) del artículo 4º en consulta, también sugerimos distinguir entre “<b>solicitudes de información</b>”, consultas, denuncias y quejas. La separación de conceptos es sumamente útil, porque el artículo 27 Constitucional garantiza el acceso a la información pública, cuando se trata de solicitudes de información. En este sentido, la jurisprudencia constitucional ha realizado la separación entre las simples solicitudes de información y los reclamos o gestiones más elaboradas (esta distinción tiene relevancia para con los plazos de respuesta propuestos, sobre los que comentaremos luego). Decíamos, entonces, que las <b>solicitudes de información</b> constituyen peticiones simples de datos que revisten carácter de interés público por la naturaleza de la actividad de la industria de seguros.</p> <p>c. Por su parte, las “<b>consultas</b>” representan una categoría muy diferente de gestiones,</p>	<p>Acuerdo de Superintendente SGS-DES-A-052-2016.</p> <p>Es por esto que, el concepto de consultas se refiere únicamente a la solicitud de información a la Superintendencia sobre temas varios (normativa, registros, estadísticas, derechos del consumidor, información del mercado, entre otros), pues precisamente esa es la finalidad del servicio que se presenta, y no abarca otro tipo de gestiones como quejas o denuncias. Por tanto, no es aplicable la separación de conceptos que proponen en el segundo punto.</p> <p>Tampoco se considera necesario la diferenciación de plazos que plantean en el punto cinco, para esto debe tomarse en cuenta que los plazos propuestos se establecen de conformidad con lo que dicta el <i>Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros</i> y en concordancia con lo establecido en el Artículo 6 de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativo, que establece:</p> <p>“Artículo 6.- Plazo y calificación únicos. La Administración tendrá el deber de resolver el trámite siempre dentro del plazo legal o reglamentario dado. La entidad, el órgano o el funcionario de la Administración deberá verificar la información presentada por el administrado y prevenirle, por una única vez y por escrito, que complete los requisitos omitidos en la solicitud o el trámite, o que aclare o subsane la información. La prevención debe ser</p>	<p>consumidores de seguros y los cauces legales para su ejercicio.</p> <p>b. <i>Reglamento</i>: Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros</p> <p>c. SCS: Servicio de Consultas Sugese, disponible en la plataforma <i>Sugese en Línea</i>, accesible desde el sitio web de la Sugese.</p> <p>d. <i>Sugese en Línea</i>: 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).</p> <p>e. <i>Superintendencia o Sugese</i>: Superintendencia General de Seguros creada por Ley 8653, abreviado Sugese.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

porque conlleva un análisis más profundo y no se limita a la entrega de datos o información. Por el contrario, este tipo de gestiones ameritan un análisis técnico del área correspondiente, que podría –o no– tomar más de diez días hábiles, lo cual resultaría comprensible.

**d. Las “quejas”, “reclamos” o “denuncias”**, también constituyen una especie de gestión muy particular y distinta de las anteriores, porque en estas últimas el interesado hace del conocimiento de la Superintendencia situaciones –de hecho y derecho– complejas que ameritan un ejercicio investigativo para recopilar información en procura de la averiguación de la verdad real. Estas gestiones difícilmente podría ser recibidas y “resueltas” en diez o veinte días hábiles.

**e.** En aplicación del principio de legalidad contenido en los artículos 11 Constitucional y de la Ley General de la Administración Pública, una norma del carácter en consulta no puede desconocer lo establecido en disposiciones legales expresas, porque la jerarquía de las normas está definida en el artículo 6° de la misma Ley de la Administración Pública. Es por esto, que señalábamos al inicio que el concepto de “**consultas**” no es suficiente para efectos de esta normativa, pues no todas las “**gestiones**” pueden ser resueltas en el mismo plazo por su naturaleza misma. Por ello insistimos con la debida consideración, en la recomendación para sustituir en el artículo 4° inciso a) “**consultas**” gestiones “**gestiones**”, como una denominación genérica, e incluir separadamente los conceptos de “**solicitudes de**

*realizada por la Administración como un todo, válida para los funcionarios, y no se podrán solicitar nuevos requisitos o señalar nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente, aun cuando sea otro funcionario el que lo califique por segunda vez.*

*La prevención indicada suspende el plazo de resolución de la Administración y otorgará al interesado hasta diez días hábiles para completar o aclarar; transcurridos estos continuará el cómputo del plazo restante previsto para resolver”.*

	<i>información</i> , “ <i>consultas</i> ”, “ <i>reclamos</i> ”, “ <i>quejas</i> ” o “ <i>denuncias</i> ”.		
<p><b>Artículo 5. Presentación de la consulta</b></p> <p>La consulta se presenta ante la Superintendencia mediante el Servicio de Consultas Sugese (SCS).</p> <p>La autenticación y las firmas que requiera el servicio se deben realizar mediante el uso de firma digital certificada.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p><b>2. Prointel Corredores de Seguros:</b> Sería posible en la parte donde establece “...el representante legal o apoderado, deberá estar registrado como tal en el Servicio de Registro de Roles de la Sugese.” Pueda agregarse: o persona designada por éste.</p> <p><b>3. BAC Credomatic Corredora de Seguros</b> Se indica que en el caso de las personas Jurídicas las consultas deben ser firmadas digitalmente por el representante legal de la entidad, por ende consultamos si en ausencia del representante, .Se puede designar a otra persona de la entidad para firmar la consulta?, por demás estamos de acuerdo con dicho lineamiento.</p>	<p><b>2. y 3. Aclaración:</b> La delimitación del envío mediante la firma del representante legal tiene como finalidad que se tenga un único canal de comunicación oficial entre el supervisor y la Superintendencia, de forma tal que las consultas que se tramiten sean aquellas de interés de la entidad, además de que no se consulte de forma reiterada o duplicada un tema.</p> <p>Por lo anterior, en todos los servicios que la Sugese ha puesto a disposición mediante <i>Sugese en Línea</i>, como política, las gestiones de los supervisados ante la Sugese las hace un representante legal o apoderado, revelado a la Sugese mediante el Servicio de Roles.</p> <p>Por otra parte, cabe indicar que el servicio permite que varias personas participen en el trámite de una consulta, mediante la gestión de los accesos, así por ejemplo, pueden ser diferentes personas las encargadas de la elaboración de la consulta y de las revisiones de ésta. Una vez que se completa todo el proceso que defina la entidad, es el representante legal quien tenga la potestad de remitir la consulta a la Sugese.</p>	<p><b>Artículo 5. Presentación de la consulta</b></p> <p>La consulta se presenta ante la Superintendencia mediante el Servicio de Consultas Sugese (SCS).</p> <p>La autenticación y las firmas que requiera el servicio se deben realizar mediante el uso de firma digital certificada.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p><b>Artículo 6. Requisitos de la consulta</b></p> <p>Para presentar la consulta en el SCS, el consultante debe completar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Asunto:</i> Se indica de manera general el tema o motivo de la consulta.</li> <li>2. <i>Descripción:</i> Se indica el detalle de los requerimientos de información que conforma la consulta.</li> </ol>			<p><b>Artículo 6. Requisitos de la consulta</b></p> <p>Para presentar la consulta en el SCS, el consultante debe completar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Asunto:</i> Se indica de manera general el tema o motivo de la consulta.</li> <li>b. <i>Descripción:</i> Se indica el detalle de los requerimientos de información que conforma la consulta.</li> </ol>

<p>3. <i>Adjunto:</i> 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>De igual forma, el consultante tiene la opción de cancelar la consulta siempre y cuando ésta no haya sido enviada.</p>			<p>c. <i>Adjunto:</i> 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>De igual forma, el consultante tiene la opción de cancelar la consulta siempre y cuando ésta no haya sido enviada.</p>
<p><b>Artículo 7. Respuesta y plazo de atención de la Sugese</b></p> <p>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.</p> <p>En todos los casos, la Superintendencia notifica al consultante mediante el SCS, el plazo máximo de atención asignado para el trámite de la consulta.</p>	<p><b>4. Scotia Corredora de Seguros:</b></p> <p>a. Con respecto del numeral 7º del borrador de acuerdo en consulta, en su primer párrafo señala lo siguiente: "...La Superintendencia tiene un plazo de <b>20 días hábiles</b> 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..." (La negrita no es del original). Como el texto propuesto del acuerdo no hace separación alguna y se limita a definir "<b>consulta</b>" como cualquier "Solicitud de</p>	<p><b>4. Aclaración:</b> El artículo 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional (No. 7135) señala: "...Cuando el amparo se refiera al derecho de petición y de obtener pronta resolución, establecido en el artículo 27 de la Constitución Política, <b>y no hubiere plazo señalado para contestar</b>, se entenderá que la violación se produce una vez transcurridos diez días hábiles desde la fecha en que fue presentada la solicitud en la oficina administrativa, sin perjuicio de que, en la decisión del recurso, se aprecien las razones que se aduzcan para considerar insuficiente ese plazo, atendidas las circunstancias y la índole del asunto..." (La negrita no es del original). El plazo</p>	<p><b>Artículo 7. Respuesta y plazo de atención de la Sugese</b></p> <p>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.</p> <p>En todos los casos, la Superintendencia notifica al consultante mediante el SCS, el plazo máximo de atención asignado para el trámite de la consulta.</p>

<p>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.</p>	<p>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". Así visto, en nuestro criterio estimamos que el plazo de veinte días del numeral 7° es ilegal, pues lo que corresponde es un plazo de diez días hábiles, como de seguido se verá.</p> <p><b>b.</b> Dado que el artículo 27 de la Constitución Política no contiene un plazo para que la Administración Pública responda cualquier requerimiento, el artículo 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional (No. 7135) señala claramente: "...Cuando el amparo se refiera al derecho de petición y de obtener pronta resolución, establecido en el artículo 27 de la Constitución Política, y no hubiere plazo señalado para contestar, se entenderá que la violación se produce una vez transcurridos <b>diez días hábiles</b> desde la fecha en que fue presentada la solicitud en la oficina administrativa, sin perjuicio de que, en la decisión del recurso, se aprecien las razones que se aduzcan para considerar insuficiente ese plazo, atendidas las circunstancias y la índole del asunto..." (La negrita no es del original).</p> <p>Adicionalmente, el artículo 6° de la Ley de Regulación del Derecho de Petición (No. 9097) dispone: "...El escrito en que se presente la petición y cualesquiera otros documentos y comunicaciones que se aporten, ante la administración pública correspondiente, conforme lo indica el artículo 2 de esta ley, obligará a la administración a acusar recibo de esta, <b>debiendo responder en el plazo improrrogable de diez días hábiles</b></p>	<p>propuesto en estas disposiciones se establece de conformidad con el <i>Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros</i>, por lo tanto el artículo mencionado no es aplicable por cuanto solo se considera los casos en que la normativa no establezca ningún plazo.</p> <p>Sobre el punto c. ver comentario 1, previo.</p>	<p>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.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>contado a partir del día siguiente de la recepción, siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en la presente ley. Esta actuación se llevará a efecto por el órgano correspondiente, de acuerdo con la norma organizativa de cada entidad...” (La negrita no es del original).</p> <p>c. En aplicación del principio de legalidad contenido en los artículos 11 Constitucional y de la Ley General de la Administración Pública, una norma del carácter en consulta no puede desconocer lo establecido en disposiciones legales expresas, porque la jerarquía de las normas está definida en el artículo 6º de la misma Ley de la Administración Pública. Es por esto, que señalábamos al inicio que el concepto de “<b>consultas</b>” no es suficiente para efectos de esta normativa, pues no todas las “<b>gestiones</b>” pueden ser resueltas en el mismo plazo por su naturaleza misma. Por ello insistimos con la debida consideración, en la recomendación para sustituir en el artículo 4º inciso a) “<b>consultas</b>” gestiones “<b>gestiones</b>”, como una denominación genérica, e incluir separadamente los conceptos de “<b>solicitudes de información</b>”, “<b>consultas</b>”, “<b>reclamos</b>”, “<b>quejas</b>” o “<b>denuncias</b>”.</p>		
<p><b>Artículo 8. Cumplimiento de requisitos</b></p> <p>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.</p>			<p><b>Artículo 8. Cumplimiento de requisitos</b></p> <p>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.</p>

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.			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.
<b>Artículo 9. Expediente del trámite</b>  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.			<b>Artículo 9. Expediente del trámite</b>  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.
<b>Artículo 10. Servicio de Notificaciones</b>  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 <i>Sugese en Línea</i> .  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.			<b>Artículo 10. Servicio de Notificaciones</b>  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 <i>Sugese en Línea</i> .  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.
<b>Artículo 11. Horario de operación</b>  El SCS opera 24 horas diarias los 365 días del año. Si por algún motivo de fuerza mayor o caso fortuito el servicio deja de operar, los plazos se entenderán suspendidos mientras esta situación se normaliza.			<b>Artículo 11. Horario de operación</b>  El SCS opera 24 horas diarias los 365 días del año. Si por algún motivo de fuerza mayor o caso fortuito el servicio deja de operar, los plazos se entenderán suspendidos mientras esta situación se normaliza.
<b>Artículo 12. Vigencia</b>  Las presentes disposiciones rigen a partir del 9 de abril de 2018.		5. Se modifica la fecha de vigencia propuesta, para ajustarse a la disponibilidad del equipo técnico encargado de la liberación del servicio y la atención de los temas administrativos para gestionar la liberación.	<b>Artículo 12. Vigencia</b>  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			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”.			respecto de la presentación de consultas de índole jurídica ante la Superintendencia General de Seguros por parte de los sujetos supervisados”.
<p>3. Modificar el artículo 5 del Acuerdo de Superintendente SGS-DES-A-018-2013 <i>Lineamientos para el Uso de Sugese en Línea</i>, para que en adelante se lea de la siguiente forma:</p> <p><b>Artículo 5. Ámbito de aplicación.</b> 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.</p>			<p>3. Modificar el artículo 5 del Acuerdo de Superintendente SGS-DES-A-018-2013 <i>Lineamientos para el Uso de Sugese en Línea</i>, para que en adelante se lea de la siguiente forma:</p> <p><b>Artículo 5. Ámbito de aplicación.</b> 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.</p>
<p>4. Actualizar la versión publicada del Acuerdo de Superintendente SGS-DES-A-018-2013 <i>Lineamientos para el Uso de Sugese en Línea</i>, para incluir la modificación señalada en este acuerdo.</p>			<p>4. Actualizar la versión publicada del Acuerdo de Superintendente SGS-DES-A-018-2013 <i>Lineamientos para el Uso de Sugese en Línea</i>, para incluir la modificación señalada en este acuerdo.</p>
			<b>Rige a partir de su comunicación</b>