**MATRIZ DE OBSERVACIONES CONSULTA EXTERNA[[1]](#footnote-1)**

**Proyecto de Acuerdo de Superintendente**

**Lineamientos Generales para el uso del servicio de conducta de mercado.**

1. **ENTIDADES QUE ATENDIERON LA CONSULTA**

| **ENTIDAD** | **REMITENTE** | **REFERENCIA DEL OFICIO** | **FECHA DEL OFICIO** | **REFERENCIA DE INGRESO A SUGESE** | **COMENTARIOS** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Instituto Nacional de Seguros | Eduardo Zumbado Jiménez | **G-02151-2016** | 10/06/16 | [SGS-DOC-E-2500-2016.](http://intranet/sites/sugese/nya/CorrespondenciaEntrante1/SGS-DOC-E-2500-2016.msg) | Las observaciones se muestran en la sección b. Observaciones generales y c. Observaciones específicas. |
| Best Meridian Insurance Company | Ricardo Otto Loew Sandoval | BMI-073-2016 | 13/06/16 | [SGS-DOC-E-2516-2016](http://intranet/sites/sugese/nya/CorrespondenciaEntrante1/SGS-DOC-E-2516-2016.msg). | No tiene observaciones |
| MAPFRE Seguros Costa Rica SA | José Aguirre Ibarrola | MFCR-SGS-10-06-2016 | 14/06/16 | [SGS-DOC-E-2536-2016](http://intranet/sites/sugese/nya/CorrespondenciaEntrante1/SGS-DOC-E-2536-2016.msg). | La entidad se adhiere a lo indicado en la nota AAP-E-019-140616, remitido por la Asociación de Aseguradoras Privadas. |
| Asociación de Aseguradoras Privadas de Costa Rica | Norma Montero Guzmán | AAP-E-019-140616 | 14/06/16 | [SGS-DOC-E-2531-2016](http://intranet/sites/sugese/nya/CorrespondenciaEntrante1/SGS-DOC-E-2531-2016.msg) | Las observaciones se muestran en la sección b. Observaciones generales y c. Observaciones específicas. |
| Seguros del Magisterio | Rafael Monge Chinchilla | SM-GG-273-2016 | 14/06/16 | [SGS-DOC-E-2545-2016](http://intranet/sites/sugese/nya/CorrespondenciaEntrante1/SGS-DOC-E-2545-2016.msg). | La entidad se adhiere a lo indicado en la nota AAP-E-019-140616, remitido por la Asociación de Aseguradoras Privadas. |
| ASSA Compañía de Seguros | Giancarlo Caamaño L. | GG-SGS-081-140616 | 14/06/16 | [SGS-DOC-E-2544-2016](http://intranet/sites/sugese/nya/CorrespondenciaEntrante1/SGS-DOC-E-2544-2016.msg). | La entidad se adhiere a lo indicado en la nota AAP-E-019-140616, remitido por la Asociación de Aseguradoras Privadas. |
| Quálitas Compañía De Seguros (Costa Rica) S.A | Silvia Acuña Valdelomar | QCR-GG-0070-2016 | 14/06/16 | [SGS-DOC-E-2538-2016](http://intranet/sites/sugese/nya/CorrespondenciaEntrante1/SGS-DOC-E-2538-2016.msg). | Las observaciones se muestran en la sección B. Observaciones Generales |

1. **OBSERVACIONES GENERALES-PROYECTO DE ACUERDO SUPERINTENENDENTE**

| **ENTIDAD** | **OBSERVACIÓN** | **COMENTARIO SUGESE** |
| --- | --- | --- |
| **INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS** | “Por último, consideramos que los presentes lineamientos, carecen de un orden lógico y congruente, siendo repetitivos en algunos requerimientos y omisos en cuanto al procedimiento, consecuencias por la no subsanación de la denuncia, así como en los plazos de respuesta y resolución”. | Se realizan modificaciones, aclarando los puntos de tramitación y procedimiento, ver sección C. |
| **Quálitas Compañía De Seguros (Costa Rica) S.A** | Consulta: Existe algún plan piloto para que el asegurado interponga sus inconformidades ante la Instancia de Quejas y reclamaciones de cada aseguradora vía SUGESE en línea. | No existe ningún plan piloto, una vez que se publiquen los lineamientos para el uso del Sistema de Conducta de Mercado (CMS) se habilitará en la página de Sugese en Línea el Sistema para su utilización. Al respecto debe indicarse que el servicio en su desarrollo ha tenido pruebas y además se ha capacitado al personal de aseguradoras y de Sugese en éste |
| **Asociación de Aseguradoras Privadas de Costa Rica** | En cuanto a las observaciones generales, se sugiere, con el fin de proporcionar congruencia y claridad en la aplicación de estos lineamientos, utilizar un único nombre para referirse a la instancia de atención al consumidor de seguros, ya que en algunos artículos se indica “Centro de Defensa del Asegurado” en otro “Defensoría del Asegurado” y en otro, “Instancia de atención al consumidor de Seguros”. Se puede tomar en consideración el artículo 13 del Reglamento SUGESE 06-13, el cual le denomina “Instancia de Atención al Consumidor de Seguros”.Por otra parte, el mismo reglamento establece en el artículo 4 las definiciones de denuncia, queja y reclamación, de las cuales se desprende la competencia de la Instancia de Atención al Consumidor de Seguros (Art 13) y de la Superintendencia General de Seguros en la atención de inconformidades de los consumidores de seguros (Art 21). A saber:  | Se modifica el texto para unificar el uso del término “Instancia de Atención al Consumidor de Seguros” con el fin de evitar confusionesPor otra parte, el término “denuncia” es el más apropiado, ya que el usuario tiene la posibilidad de presentar ante la Superintendencia toda denuncia, independientemente de si ésta es una queja o una reclamación, es a nivel interno que la Superintendencia tramita la denuncia según corresponda. |
|  | *“Denuncia: Una denuncia puede definirse como una expresión de insatisfacción sobre el servicio provisto por una aseguradora o un intermediario. Puede involucrar un reclamo en relación con una pérdida financiera, y no implica un simple pedido de información. Se divide en quejas y reclamaciones.* |  |
|  | *Queja: denuncia referida a transgresiones a los derechos del consumidor de seguros, contenidos en los artículos 4, 5, 6, siguientes y concordantes de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y demás normativa relacionada con la promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, en que incurran las entidades aseguradoras, proveedores de servicios auxiliares de éstas, intermediarios de seguros, operadores de seguros autoexpedibles y proveedores transfronterizos de seguros, en la prestación de sus servicios. Asimismo se refieren al funcionamiento de los servicios prestados por esos agentes económicos a los consumidores de seguros y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.*  |  |
|  | *Reclamación: aquellas denuncias derivadas de aspectos sustanciales del contrato de seguros, referidas a aspectos como su formación, validez, nulidad, estipulaciones, uso o costumbre; o las relativas a los efectos que el contrato pueda producir sobre la pérdida o daño en los bienes o patrimonio, o aquellas relacionados con la vida, integridad física y salud de las personas.*  |  |
|  | A nuestro criterio, en el texto sometido a consulta, falta claridad sobre el tipo de inconformidades que son competencia de la Superintendencia General de Seguros, ya que define como objetivo normar la presentación de “denuncias” ante SUGESE y en el artículo quinto hace referencia a las “quejas”. Se sugiere respetuosamente, que en apego a la competencia de SUGESE para atender inconformidades referidas únicamente a transgresiones a los derechos del consumidor de seguros, es decir **quejas**, aportaría ,mayor claridad sustituir en todos los artículos la palabra “denuncia” por “queja”. También podría ser de utilidad incorporar en los lineamientos las definiciones contempladas en Art. 4 del Reglamento SUGESE 06-13. |  |

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

| **TEXTO PROPUESTO** | **OBSERVACIONES Y COMENTARIOS** | **COMENTARIO SUGESE** | **TEXTO DEFINITIVO** |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROYECTO DE ACUERDO DE SUPERINTENDENTE*****SGS-DES-A-XXXX-201X*** |  |  | **PROYECTO DE ACUERDO DE SUPERINTENDENTE*****SGS-DES-A-XXXX-201X*** |
| **LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CONDUCTA DE MERCADO** |  |  | **LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CONDUCTA DE MERCADO** |
| El Superintendente General de Seguros a las XXXX horas del XXXX de XXXXX de dos mil XXXXX. |  |  | El Superintendente General de Seguros a las XXXX horas del XXXX de XXXXX de dos mil XXXXX. |
| **Considerando que:** |  |  | **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. |  |  | **Primero.** De conformidad con el artículo 29 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (LRMS), Ley N° 8653, la Superintendencia General de Seguros (Sugese) tiene por objeto velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados. |
| **Segundo.** Para cumplir su objetivo principal, la LRMS mediante el inciso j) del artículo 29 le asignó a la Sugese la función esencial de dictar las normas y directrices de carácter técnico u operativo que se requieran. |  |  | **Segundo.** Para cumplir su objetivo principal, la LRMS mediante el inciso j) del artículo 29 le asignó a la Sugese la función esencial de dictar las normas y directrices de carácter técnico u operativo que se requieran. |
| **Tercero.** De conformidad con los artículos 4 y 5 de la Ley N° 8653 finalidad principal de la normativa de protección al usuario, es conseguir la protección del consumidor de seguros, al establecer una serie de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre los clientes y consumidores y las entidades aseguradoras, así como al imponer a las entidades e intermediarios determinadas obligaciones de información y comunicaciones obligatorias a la Superintendencia General de Seguros (Sugese). |  |  | **Tercero.** De conformidad con los artículos 4 y 5 de la Ley N° 8653 finalidad principal de la normativa de protección al usuario, es conseguir la protección del consumidor de seguros, al establecer una serie de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre los clientes y consumidores y las entidades aseguradoras, así como al imponer a las entidades e intermediarios determinadas obligaciones de información y comunicaciones obligatorias a la Superintendencia General de Seguros (Sugese). |
| **Cuarto.** Según el artículo 29 de la Ley N° 8653, al Superintendente le será aplicable el artículo 180 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, el cual autoriza la utilización de medios electrónicos o magnéticos de transmisión y almacenamiento de datos, para solicitar información a las entidades supervisadas y para mantener sus archivos, actas y demás documentos. La información así mantenida tiene valor probatorio equivalente al de los documentos para todos los efectos legales. |  |  | **Cuarto.** Según el artículo 29 de la Ley N° 8653, al Superintendente le será aplicable el artículo 180 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, el cual autoriza la utilización de medios electrónicos o magnéticos de transmisión y almacenamiento de datos, para solicitar información a las entidades supervisadas y para mantener sus archivos, actas y demás documentos. La información así mantenida tiene valor probatorio equivalente al de los documentos para todos los efectos legales. |
| **Quinto.** En el Plan Estratégico de la Sugese 2014-2018, uno de los objetivos que se persigue es “Implementar sistemas de control interno que garanticen el cumplimiento de la Sugese del marco regulatorio y de los estándares aplicables”, objetivo que considera una iniciativa estratégica denominada “Optimización de Procesos Internos”, que incluye la “Simplificación y automatización de los procesos”, en el cual se enmarca el proyecto del Servicio Conducta de Mercado, donde se propone la emisión de nueva normativa enfocada en brindar un mecanismo más transparente, eficiente y eficaz de tramitación de denuncias, así como una solución tecnológica, mediante la plataforma de *Sugese en Línea*, que permitirá realizar el trámite de forma más ágil y segura. |  |  | **Quinto.** En el Plan Estratégico de la Sugese 2014-2018, uno de los objetivos que se persigue es “Implementar sistemas de control interno que garanticen el cumplimiento de la Sugese del marco regulatorio y de los estándares aplicables”, objetivo que considera una iniciativa estratégica denominada “Optimización de Procesos Internos”, que incluye la “Simplificación y automatización de los procesos”, en el cual se enmarca el proyecto del Servicio Conducta de Mercado, donde se propone la emisión de nueva normativa enfocada en brindar un mecanismo más transparente, eficiente y eficaz de tramitación de denuncias, así como una solución tecnológica, mediante la plataforma de *Sugese en Línea*, que permitirá realizar el trámite de forma más ágil y segura. |
| **Sexto.** El sistema utiliza los certificados digitales para la autenticación y firma de los actos que se llevan a cabo en el proceso de presentación de denuncias mediante el Servicio de Conducta de Mercado, lo que le da mayor seguridad y agilidad al trámite. Lo anterior de conformidad con la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley Nº 8454, que establece en el artículo 1 que ésta 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 se 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…” |  |  | **Sexto.** El sistema utiliza los certificados digitales para la autenticación y firma de los actos que se llevan a cabo en el proceso de presentación de denuncias mediante el Servicio de Conducta de Mercado, lo que le da mayor seguridad y agilidad al trámite. Lo anterior de conformidad con la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley Nº 8454, que establece en el artículo 1 que ésta 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 se 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…” |
| **Séptimo.** La Superintendencia General de Seguros (Sugese) desarrolló un portal o plataforma de negocios, denominado *Sugese en Línea*, que le permite gestionar de forma más ágil y eficiente los trámites que hacen los supervisados o el público en general ante la Superintendencia. El interesado o usuario de los servicios de Sugese puede interactuar con la Institución de una manera rápida y con mayor seguridad, a través de la suscripción y el acceso a los servicios mediante el uso de certificados de firma digital. |  |  | **Séptimo.** La Superintendencia General de Seguros (Sugese) desarrolló un portal o plataforma de negocios, denominado *Sugese en Línea*, que le permite gestionar de forma más ágil y eficiente los trámites que hacen los supervisados o el público en general ante la Superintendencia. El interesado o usuario de los servicios de Sugese puede interactuar con la Institución de una manera rápida y con mayor seguridad, a través de la suscripción y el acceso a los servicios mediante el uso de certificados de firma digital. |
| **Octavo.** El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero mediante artículo 11, del acta de la sesión 1048-2013, celebrada el 25 de junio de 2013 aprobó el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, el cual fue publicado en la Gaceta 146 del 31 de julio de 2013 y cuyo principal objeto es cumplir con los objetivos establecidos por el legislador definiendo los requisitos mínimos para preservar los derechos formales de los consumidores de seguros. |  |  | **Octavo.** El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero mediante artículo 11, del acta de la sesión 1048-2013, celebrada el 25 de junio de 2013 aprobó el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, el cual fue publicado en la Gaceta 146 del 31 de julio de 2013 y cuyo principal objeto es cumplir con los objetivos establecidos por el legislador definiendo los requisitos mínimos para preservar los derechos formales de los consumidores de seguros. |
|  |  |  | **Noveno:** Que mediante oficio SGS-DES-O-886-2016, del 31 de mayo de 2016 fue enviada a consulta de las aseguradoras y defensorías del asegurado, la propuesta normativa Lineamientos Generales para el Uso del Servicio De Conducta De Mercado y dispuesta en la sección de normativa en consulta en el sitio web de Sugese.  |
|  |  |  | **Décimo:** Que una vez recibidos los comentarios y observaciones de la consulta externa de la norma, se procedió a analizarlos y obtener una nueva versión de la propuesta de acuerdo, por lo procede la emisión en firme de éste. |
| **Dispone:**Emitir los siguientes lineamientos generales para la presentación de denuncias por parte de los consumidores de seguros ante la Superintendencia General de Seguros. |  |  | **Dispone:**Emitir los siguientes lineamientos generales para la presentación de denuncias por parte de los consumidores de seguros ante la Superintendencia General de Seguros. |
| **LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CONDUCTA DE MERCADO** |  |  | **LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CONDUCTA DE MERCADO** |
| **Artículo 1. Objetivo**El objetivo de estas disposiciones es normar la forma y contenido para la presentación de denuncias a través del portal de *Sugese en Línea* por parte de los consumidores del mercado de seguros, según lo establecido en el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros. |  **AAP: A** manera de sugerencia y concordancia con los artículos 4 y 21 del Reglamento SUGESE 06-13 se debe de cambiar la palabra *“denuncia”* por *“queja”.* | 1. **Se aclara:** El usuario tiene la posibilidad de presentar ante la Superintendencia toda denuncia, independientemente de si esta es una queja o una reclamación, es por esto que se mantiene la palabra denuncia a lo largo del documento. Se modifica el artículo 5), cambiando la palabra “queja” por “denuncia”.
 | **Artículo 1. Objetivo**El objetivo de estas disposiciones es normar la forma y contenido para la presentación de denuncias ~~a través del portal de~~ *~~Sugese en Línea~~* por parte de los consumidores del mercado de seguros a través del portal de Sugese en Línea, ya sea de forma directa o por medio de la ventanilla de atención en las oficinas centrales de la Superintendencia, según lo establecido en el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros. |
|  |  **AAP:**En razón del artículo 5 de estos lineamientos que establece la posibilidad de presentar quejas en ventanilla, se recomienda agregar después de “*Sugese* en Línea” la frase: *“y en ventanilla”.* | 1. **Se acepta.** Se modifica la redacción del texto para incluir el medio de ventanilla.
 |  |
| **Artículo 2. Normas supletorias**Para las situaciones no reguladas por los presentes lineamientos, rigen supletoriamente las disposiciones contenidas en la normativa 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) que dicte el Superintendente y el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, así como las demás normas jurídicas de supervisión que resulten aplicables |  |  | **Artículo 2. Normas supletorias**Para las situaciones no reguladas por los presentes lineamientos, rigen supletoriamente las disposiciones contenidas en la normativa 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) que dicte el Superintendente y el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, así como las demás normas jurídicas de supervisión que resulten aplicables. |
| **Artículo 3. Presentación de la denuncia a través de portal *Sugese en Línea***La denuncia debe presentarse ante la Superintendencia mediante el sistema Servicio Conducta de Mercado (CMS) de la Sugese, disponible en la plataforma *Sugese en Línea*, accesible desde el sitio web de la Sugese.La solicitud debe ser firmada digitalmente por el denunciante o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite registrado en el Servicio Conducta de Mercado de la Sugese.El denunciante es responsable de la veracidad y exactitud de la información consignada en el sistema.La autenticación y las firmas que requiera el sistema se deben realizar mediante el uso de firma digital certificada, de conformidad con los lineamientos para el uso de firma digital certificada emitidos por el Superintendente.Una vez creada la denuncia, previo a ser enviada a la Superintendencia, el denunciante tiene la opción de editar la información requerida para su presentación, al igual que la descripción de la misma; igualmente podrá adjuntar una personería para validar su representación o cualquier otro documento pertinente para la acreditación de hechos. | **INS**: “En el último párrafo se indica que cuando el denunciante actúe en representación de una persona jurídica, "podrá" adjuntar una personería jurídica.Consideramos que debería indicarse, que el representante "deberá" aportar dicho documento, ya que si se indica que podrá queda a su elección y en caso que no lo haga, no podrían verificarse sus facultades.” | 1. **Se acepta.** Se atiende la observación, se modifica la palabra “podrá” por “deberá” en el último párrafo, sobre adjuntar personería jurídica.
 | **Artículo 3. Presentación de la denuncia a través de portal *Sugese en Línea***La denuncia debe presentarse ante la Superintendencia mediante el sistema Servicio Conducta de Mercado (CMS) de la Sugese, disponible en la plataforma *Sugese en Línea*, accesible desde el sitio web de la Sugese.La solicitud debe ser firmada digitalmente por el denunciante o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite registrado en el Servicio Conducta de Mercado de la Sugese.El denunciante es responsable de la veracidad y exactitud de la información consignada en el sistema.La autenticación y las firmas que requiera el sistema se deben realizar mediante el uso de firma digital certificada, de conformidad con los lineamientos para el uso de firma digital certificada emitidos por el Superintendente.Una vez creada la denuncia, previo a ser enviada a la Superintendencia, el denunciante tiene la opción de editar la información requerida para su presentación, al igual que la descripción de la misma; igualmente deberá ~~podrá~~ adjuntar una personería para validar su representación o cualquier otro documento pertinente para la acreditación de hechos. |
|  **AAP:** A manera de sugerencia y concordancia con los artículos 4 y 21 del Reglamento SUGESE 06-13 se debe de cambiar la palabra *“denuncia”* por *“queja”.* | 1. **Ver observación 1 de esta sección.**
 |
| **Artículo 4. Requisitos de la denuncia**Para la solicitud de registro la entidad aseguradora debe completar la siguiente información o adjuntar los documentos que se indican de seguido:1. *Datos del Denunciante*: Al proporcionar el tipo de identificación y el número correspondiente, el sistema agregará los datos del denunciante.2. *Datos del Denunciado*: El sistema permite búsqueda de participantes del mercado de seguros por medio de nombre o identificación, igualmente permite agregar más de un sujeto dentro de la misma denuncia.**a) Tipo de identificación:** Cédula de identidad, cédula jurídica.**b) Identificación:** Identificar el número de identificación del participante que se desea denunciar.**c) Nombre:** En caso de realizar búsqueda por nombre, se debe proporcionar el nombre exacto del participante a denunciar.Una vez indicado el dato seleccionado para la búsqueda, el sistema brindará la información adicional correspondiente al denunciado, el cual deberá ser agregado a la lista.En caso de que la persona física o jurídica sobre la que recae la denuncia no esté inscrita en el registro de la Superintendencia como participante en el mercado de seguros, los datos brindados en esta sección igualmente serán válidos y almacenados como denunciados no formales.3. *Datos de Denuncia:***a) Asunto:** Breve descripción del motivo de denuncia.**b) Condición del denunciante:** Tomador, Asegurado, Tomador y Asegurado, Beneficiario de una Póliza, Interesado en la Suscripción de una Póliza, otro.**c) Pendiente de Resolución:** Indicar en caso de existir una denuncia previa ante la aseguradora o el Centro de Defensa del Asegurado, si ya se emitió resolución o si está pendiente.**d) Interpuesta ante la aseguradora:** indicar si se presentó la denuncia ante la Defensoría del Asegurado aseguradora en primera instancia.4. *Descripción de la Denuncia*:4. Debe detallarse el motivo de la denuncia, incluir los hechos relevantes y los motivos que originan la disputa. |  **INS:** “Indica este artículo, que para la solicitud de registro "la entidad aseguradora" debe completar la siguiente información, sin embargo, siendo que la entidad aseguradora es la denunciada, parece que quien debe completar la información es "el denunciante".”**6. INS**: ” Asimismo, en el punto 3) de este mismo artículo, parece repetirse el requerimiento establecido en los incisos c) y d), al solicitar indicar en ambos si existe denuncia previa ante la aseguradora o el Centro de Defensa del Asegurado, además en el inciso d) indica "... la Defensoría del Asegurado aseguradora en primera instancia.", debiendo decir "... Defensoría del Asegurado de la aseguradora…".”**7. AAP:** A manera de sugerencia y concordancia con los artículos 4 y 21 del Reglamento SUGESE 06-13 se debe de cambiar la palabra *“denuncia”* por *“queja”.****8. AAP:*** En referencia al contenido del artículo se hace mención que la “entidad aseguradora” debe de completar los requisitos de la denuncia, cuando se debería de leer “el denunciante”, siendo que es objetivo de estos lineamientos normar la forma y contenido para la presentación de “**quejas**” a través del portal de Sugese en Línea por parte de los consumidores de seguros. **9. AAP:**Adicionalmente, se sugiere los siguientes cambios en la redacción del artículo: * -Inciso 2.a): ¨**Tipo de *documento* de identificación:** Cédula de identidad, DIMEX, DIDI, pasaporte, cédula de persona jurídica.¨
* -parte 2. Inciso b): “Señalar el número de identificación del participante que se desea denunciar”, con el fin de evitar reiteración de palabras.
* -Parte 3.Inciso c): “Indicar en caso de que exista una queja previa ante la aseguradora o ante la Instancia de Atención al Consumidor de Seguros, y además, si se emitió resolución o si se encuentra pendiente”
* Parte 3, Inciso d), eliminar requisito, pues el inciso c) proporciona la misma información, ya que para que esté pendiente la resolución debe de haberse interpuesto.
* Parte 4: “Descripción de la queja: Debe detallarse el motivo de la queja e incluir los hechos relevantes y el origen de la inconformidad”.
 | 1. **Se acepta.** Se atiende la observación, se modifica “entidad aseguradora” por “el denunciante”.
2. **Se corrige y se aclara**: Se elimina el texto repetido.

En incisos c) y d) del punto 3, las preguntas son diferentes, por un lado se pregunta si existe una resolución pendiente, por otro lado se debe indicar si la denuncia fue interpuesta ante la Instancia de Atención al Consumidor de Seguros, en caso de que el denunciante indique que no se ha interpuesto ante dicha instancia, el Sistema automáticamente envía la denuncia a la Instancia correspondiente. En caso de haber sido presentada ante la Instancia, puede que el motivo de la denuncia sea la no resolución dentro del plazo estipulado.Para el final del inciso d) se modifica a lo largo del documento toda referencia al Centro de Defensa del Asegurado, y en su lugar se redacta “Instancia de Atención al Consumidor de Seguros”.1. **Ver observación 1 de esta sección.**
2. **Se acepta:** Se atiende la observación, se modifica “entidad aseguradora” por “el denunciante”.
3. **Se acepta parcialmente.** Se acogen observaciones sobre punto 2, incisos a) y b); punto 3) inciso c).

Punto 3) inciso d) se mantiene sin modificación, esto en concordancia con el comentario realizado en la observación **6** previaPunto 4 se mantiene sin modificación, esto en concordancia con el comentario realizado en la observación 6 del presente artículo. | **Artículo 4. Requisitos de la denuncia**Para la solicitud de registro, el denunciante ~~la entidad aseguradora~~ debe completar la siguiente información o adjuntar los documentos que se indican de seguido:1. *Datos del Denunciante*: Al proporcionar el tipo de identificación y el número correspondiente, el sistema agregará los datos del denunciante.2. *Datos del Denunciado*: El sistema permite búsqueda de participantes del mercado de seguros por medio de nombre o identificación, igualmente permite agregar más de un sujeto dentro de la misma denuncia.**a) Tipo de identificación:** Cédula de identidad, cédula de persona jurídica.**b) Identificación:** Señalar ~~Identificar~~ el número de identificación del participante que se desea denunciar.**c) Nombre:** En caso de realizar búsqueda por nombre, se debe proporcionar el nombre exacto del participante a denunciar.Una vez indicado el dato seleccionado para la búsqueda, el sistema brindará la información adicional correspondiente al denunciado, el cual deberá ser agregado a la lista.En caso de que la persona física o jurídica sobre la que recae la denuncia no esté inscrita en el registro de la Superintendencia como participante en el mercado de seguros, los datos brindados en esta sección igualmente serán válidos y almacenados como denunciados no formales.3. *Datos de Denuncia:***a) Asunto:** Breve descripción del motivo de denuncia.**b) Condición del denunciante:** Tomador, Asegurado, Tomador y Asegurado, Beneficiario de una Póliza, Interesado en la Suscripción de una Póliza, otro.**c) Pendiente de Resolución:** Indicar si existe una denuncia previa ante la aseguradora o la Instancia ~~el Centro~~ de Atención al Consumidor de Seguros, y además ~~Defensa del Asegurado~~, si se emitió resolución o si se encuentra ~~está~~ pendiente.**d) Interpuesta ante la aseguradora:** indicar si se presentó la denuncia ante la Instancia de Atención al Consumidor de Seguros ~~Defensoría del Asegurado aseguradora en primera instancia.~~ En caso de haberse agotado la Instancia de Atención al Consumidor de Seguros, adjuntar copia de la respuesta final o fecha de recibido de la denuncia, en los casos en que esta instancia sobrepasa el plazo de treinta días de atención. 4. *Descripción de la Denuncia*:Debe detallarse el motivo de la denuncia, incluir los hechos relevantes y los motivos que originan la disputa. |
| **Artículo 5. Presentación de la denuncia a través de ventanilla.**La Superintendencia pondrá a disposición del consumidor un formulario para tramitar su queja. En todo caso, de conformidad con el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública, el escrito de queja deberá cumplir con los siguientes requisitos formales:a. Nombre completo del consumidor o razón o denominación social en el caso de personas jurídicas adjuntando la respectiva certificación de personería jurídica, número de identificación y copia de la misma en el caso de personas físicas, dirección, correo electrónico o número de fax, para recibir notificaciones.b. Si procede, referencia al contrato de póliza relacionado con la queja.c. Condición asociada de tomador de seguro, asegurado o beneficiario de una póliza, o interesado en la suscripción de una póliza.d. Resumen de los fundamentos de hecho o motivos de queja, haciendo constar expresamente que el caso no se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales.e. Copia de la respuesta final proveniente de la instancia de atención al consumidor de seguros.f. Fecha y firma, la cual podrá ser digital conforme la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley 8454.La denuncia se realiza mediante un formulario que será facilitado por la secretaria encargada de la atención de la denuncia o puede ser descargado del portal de internet. Este formulario posee los mismos requisitos indicados en el artículo 4; una vez completado, se incorporará con el resto de la documentación presentada por el denunciante o su representante al expediente de la denuncia.Creado el expediente, el sistema asigna la denuncia al departamento correspondiente y genera un acuse de recibo de forma automática con la creación de la denuncia, por lo que el denunciante debe indicar un medio para recibir notificaciones durante el proceso | **10. INS: “**Señala el inciso b) "Si procede, referencia al contrato de póliza...", se sugiere eliminar "de".”**11. INS:** “En el inciso d), se indica "..., haciendo constar expresamente que el caso no se encuentra pendiente de resolución o litigio...", se sugiere su modificación de la siguiente forma: "..., haciendo constar expresamente si el caso se encuentra pendiente de resolución...".”**12. INS:** “En el inciso e), se solicita como requisito la copia de respuesta final de la instancia de atención al consumidor de seguros, sin que esto sea un trámite obligatorio para el asegurado, el cual de considerarlo puede acudir directamente a la Superintendencia, por lo que se sugiere indicar que su presentación debe ser en caso de que se haya realizado dicha gestión.”**13. INS:** “El inciso f) por su parte, establece como requisito que la firma de la denuncia, podrá realizarse por medio de firma digital, lo cual carece de sentido siendo que la presentación según este artículo se realizará en ventanilla.”***14. AAP:*** A manera de sugerencia y concordancia con los artículos 4 y 21 del Reglamento SUGESE 06-13 se debe de cambiar la palabra *“denuncia”* por *“queja”.***15. AAP:** En relación a la opción de poder establecer un número de fax como medio de notificaciones, se recomienda incluir en el artículo 10 del presente documento dicha posibilidad adicionalmente al correo electrónico. **16. AAP:** Este artículo establece que existe igualdad de requisitos para la presentación de una queja a través de ventanilla y a través de SUGESE En línea. Sin embargo, en el artículo 5 inciso e) solicita la copia de la resolución de la instancia de atención al consumidor de seguros, mientras en el artículo 4 se omite este requisito. De manera que es importante incorporar este requisito en el artículo 4 de estos lineamientos, en concordancia con el artículo 21 inciso 4 del Reglamento SUGESE 06- 13 que establece: *4. Para la admisión y tramitación de escritos de queja ante la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), será imprescindible acreditar respuesta final proveniente de la instancia que la entidad aseguradora haya creado conforme el presente Reglamento (Artículo 21, inciso 4)*  | 1. **Se Acepta:** Se atiende observación, se modifica la redacción.
2. **Se Acepta:** Se acoge observación.
3. **Se aclara:** El artículo 21 inciso 4 del Reglamento SUGESE 06- 13 establece:

*Para la admisión y tramitación de escritos de queja ante la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), será imprescindible acreditar respuesta final proveniente de la instancia que la entidad aseguradora haya creado conforme el presente Reglamento (Artículo 21, inciso 4)* Por lo que acudir a Instancia de Atención del Consumidor de Seguros sí es un requisito esencial en el proceso de la denuncia. Se modifica la redacción aclarando cuándo no se requiere adjuntar la respuesta.1. **Se acepta**: Se elimina la redacción correspondiente a la firma digital.
2. **Ver observación 1 de esta sección.**
3. **Se modifica:** Se elimina la opción de fax como medio de recibir notificaciones, el Servicio de Conducta de Mercado notifica por medio de correo electrónico, pues es el medio de notificaciones con que está diseñado el servicio. Eventualmente se podría hacer una comunicación vía fax, pero eso sería excepcional y fuera del servicio.
4. **Se acepta:** Se procede a aclarar el inciso 3 punto d) del artículo 4.
 | **Artículo 5. Presentación de la denuncia a través de ventanilla.**La Superintendencia pondrá a disposición del consumidor un formulario para tramitar su denuncia ~~queja~~. En todo caso, de conformidad con el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública, el escrito de denuncia ~~queja~~ deberá cumplir con los siguientes requisitos formales:a. Nombre completo del consumidor o razón o denominación social en el caso de personas jurídicas adjuntando la respectiva certificación de personería jurídica, número de identificación, ~~y copia de la misma en el caso de personas físicas,~~ dirección, correo electrónico ~~o número de fax~~ para recibir notificaciones.b. Si procede, referencia a la ~~al contrato de~~ póliza relacionada ~~relacionado~~ con la denuncia.c. Condición asociada de tomador de seguro, asegurado o beneficiario de una póliza, o interesado en la suscripción de una póliza.d. Resumen de los fundamentos de hecho o motivos de denuncia ~~queja~~, haciendo constar expresamente si ~~que~~ el caso ~~no~~ se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales.e. Copia de la respuesta final proveniente de la instancia de atención al consumidor de seguros o fecha de recibido de la denuncia en los casos en que esta instancia sobrepasa el plazo de treinta días de atención. f. Fecha y firma ~~la cual podrá ser digital conforme la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley 8454.~~La denuncia se realiza mediante un formulario que será facilitado por la secretaria encargada de la atención de la denuncia o puede ser descargado del portal de internet. Este formulario posee los mismos requisitos indicados en el artículo 4; una vez completado, se incorporará con el resto de la documentación presentada por el denunciante o su representante al expediente de la denuncia.Creado el expediente, el sistema asigna la denuncia al departamento correspondiente y genera un acuse de recibo de forma automática con la creación de la denuncia, por lo que el denunciante debe indicar un correo electrónico ~~medio~~ para recibir notificaciones durante el proceso. |
| **Artículo 6. Respuesta a Prevención**En caso de que la denuncia requiera documentación adicional, o algún dato requiera atención por parte del denunciante, la Superintendencia procederá a prevenir el expediente, otorgando al denunciante un periodo de 5 días hábiles para atender la prevención.Cuando el estado de la denuncia sea “En Prevención”, el denunciante tendrá la opción de responder prevención habilitada, donde encontrará la opción de referirse a los hechos indicados, al igual que adjuntar cualquier documentación pertinente para el caso, una vez verificados los datos de la respuesta, el denunciante podrá finalizar el trámite, de manera que se enviará la respuesta a la Superintendencia para continuar. | **17. AAP:** A manera de sugerencia y concordancia con los artículos 4 y 21 del Reglamento SUGESE 06-13 se debe de cambiar la palabra *“denuncia”* por *“queja”.***18. AAP:**Como recomendación adicional, se sugieren los siguientes cambios de redacción: “(…) prevenir *al denunciante*, otorgándole un plazo de 5 días hábiles para atender la prevención”, ya que quien es sujeto de la previsión es el denunciante, más no el expediente. ¨Cuando en el sistema el estado de la denuncia sea: “En Prevención”, el denunciante tendrá la opción de responder mediante la opción ¨Prevención habilitada¨, donde encontrará la opción de referirse a los hechos indicados, al igual que adjuntar cualquier documentación pertinente para el caso. Una vez verificados los datos de la respuesta, el denunciante podrá finalizar el trámite, de manera que se enviará la respuesta a la Superintendencia para continuar.” | 1. **Ver observación 1 de esta sección.**
2. **Se acepta y se aclara:** Se acatan las observaciones sobre el primer párrafo del artículo.

En el segundo párrafo, cabe aclarar que lo que se habilita es una opción de “Responder Prevención” en el encabezado de la interfaz del sistema, se aclara en la redacción del artículo. | **Artículo 6. Respuesta a Prevención**En caso de que la denuncia requiera documentación adicional, o algún dato requiera atención por parte del denunciante, la Superintendencia procederá a prevenir ~~el expediente, otorgando~~ al denunciante, otorgándole un plazo ~~periodo~~ de 5 días hábiles para atender la prevención.Cuando el estado de la denuncia sea “En Prevención”, el denunciante tendrá la opción de “Responder ~~responder~~ prevención” habilitada, donde encontrará la opción de referirse a los hechos indicados, al igual que adjuntar cualquier documentación pertinente para el caso, una vez verificados los datos de la respuesta, el denunciante podrá finalizar el trámite, de manera que se enviará la respuesta a la Superintendencia para continuar. |
| **Artículo 7. Impugnación**Una vez que el trámite haya sido respondido por parte de la Superintendencia General de Seguros, en caso de disconformidad con la resolución, el denunciante tiene la posibilidad de impugnarla por medio de *Sugese en Línea*.Al seleccionar el trámite que ya posee respuesta, tendrá la opción de impugnarlo. En esta opción el denunciante deberá exponer el motivo de la impugnación, de la misma manera que detalló en primera instancia la denuncia.Una vez resuelta en firme la impugnación, la Superintendencia notificará al denunciante sobre la resolución definitiva.Esta opción no impide al denunciante la presentación del recurso en forma física, dentro del plazo establecido para ello.En todo momento posterior a la impugnación, previo a su resolución, el denunciante puede desistir de este trámite, lo cual archivará de manera automática el expediente. | **19. INS:** Indica el párrafo primero de este artículo, que el denunciante tendrá la posibilidad de impugnar la resolución emitida por la SUGESE, sin embargo, no se establece la posibilidad para el denunciado en el mismo sentido, lo que genera desigualdad e indefensión para éste.”**2.AAP:**Se recomienda ajustar la redacción y agregar en el primer párrafo, después “Sugese en Línea” el siguiente texto:“a través de ventanilla en un plazo de XX días hábiles”. Ya que no queda claro si son dos impugnaciones, o si se puede hacer en forma física y digital al mismo tiempo, o si una excluye la otra, así como tampoco se establece un plazo para ello. | 1. El trámite le permite al denunciante, como sujeto activo de la denuncia, impugnar la resolución en caso de disconformidad; en caso de que el denunciado, sea entidad supervisada o persona jurídica o física que realice actividad irregular, el trámite se realiza directamente con la Superintendencia, de forma independiente al trámite del portal “*Sugese en Línea”.* Cualquier medida correctiva que nazca de la instrucción de una denuncia cuenta con los recursos de ley.

Se acogen observaciones | **Artículo 7. Impugnación**Una vez que el trámite haya sido respondido por parte de la Superintendencia General de Seguros, en caso de disconformidad con la resolución, el denunciante tiene la posibilidad de impugnarla por medio de *Sugese en Línea,* en un plazo de tres (3) días hábiles.Al seleccionar el trámite que ya posee respuesta, tendrá la opción de impugnarlo. En esta opción el denunciante deberá exponer el motivo de la impugnación, de la misma manera que detalló en primera instancia la denuncia.Una vez resuelta en firme la impugnación, la Superintendencia notificará al denunciante sobre la resolución definitiva.El denunciante puede realizar el trámite por medio del portal *Sugese en Línea,* o a través de ventanilla, entregando el escrito en forma física dentro del plazo establecido.~~Esta opción no impide al denunciante la presentación del recurso en forma física, dentro del plazo establecido para ello~~En todo momento posterior a la impugnación, previo a su resolución, el denunciante puede desistir de este trámite, lo cual archivará de manera automática el expediente. |
| **Artículo 8. Cancelación o Desistimiento de Denuncia.**El denunciante tendrá la opción de cancelar la denuncia siempre y cuando ésta no haya sido enviada. Una vez presentada la denuncia, en todo momento previo al otorgamiento de respuesta final, se tendrá la opción de desistir la denuncia, lo cual automáticamente archivará el expediente. | **20. INS**: Establece este artículo la opción para el denunciante de cancelar la denuncia siempre que ésta no haya sido "enviada". Recomendamos se indique que el denunciante podrá "desistir o cancelar" la denuncia, señalando a que se refiere con que no haya sido "enviada".**21. AAP:** A manera de sugerencia, cambiar la palabra *“denuncia”* por *“queja”.***22. AAP:** Es recomendable ajustar la redacción del título a: *“Cancelación y desistimiento de queja”* ya que por la redacción del artículo se infiere que son dos posibilidades distintas.  | 1. **Se aclara:** Cuando la denuncia no ha ido enviada a la Superintendencia, se brinda la posibilidad de cancelarla, una vez enviada, la posibilidad que se brinda es la de “Desistir” la denuncia; el artículo se considera claro en este aspecto, por lo que la redacción se mantiene.
2. **Ver observación 1 de esta sección.**
3. Se acepta: se cambia redacción.
 | **Artículo 8. Cancelación y ~~o~~ Desistimiento de Denuncia.**El denunciante tendrá la opción de cancelar la denuncia siempre y cuando ésta no haya sido enviada. Una vez presentada la denuncia, en todo momento previo al otorgamiento de respuesta final, se tendrá la opción de desistir la denuncia, lo cual automáticamente archivará el expediente. |
| **Artículo 9. Detalle de Trámite**El denunciante podrá revisar diversos aspectos del expediente a través de la opción denominada *“Detalle del Expediente”*, donde tendrá acceso a la siguiente información:1. Denuncia: podrá ver el número del expediente, la fecha de creación, el estado del proceso, entre otros datos.2. Descripción: podrá ver la descripción detallada aportada a la creación de la denuncia.3. Denunciante: podrá ver información correspondiente a la identidad del denunciante.4. Denunciados: Podrá ver la información correspondiente a la identidad de los denunciados.5. Respuesta: En caso de que la Superintendencia ya haya brindado una respuesta a la denuncia, se podrá revisar dicha respuesta, al igual que cualquier archivo adjunto relacionado con la resolución. | **23. AAP:** A manera de sugerencia y concordancia con los artículos 4 y 21 del Reglamento SUGESE 06-13 se debe de cambiar la palabra *“denuncia”* por *“queja”.* | 1. **Ver observación 1 de esta sección.**
 | **Artículo 9. Detalle de Trámite**El denunciante podrá revisar diversos aspectos del expediente a través de la opción denominada *“Detalle del Expediente”*, donde tendrá acceso a la siguiente información:1. Denuncia: podrá ver el número del expediente, la fecha de creación, el estado del proceso, entre otros datos.2. Descripción: podrá ver la descripción detallada aportada a la creación de la denuncia.3. Denunciante: podrá ver información correspondiente a la identidad del denunciante.4. Denunciados: Podrá ver la información correspondiente a la identidad de los denunciados.5. Respuesta: En caso de que la Superintendencia ya haya brindado una respuesta a la denuncia, se podrá revisar dicha respuesta, al igual que cualquier archivo adjunto relacionado con la resolución. |
| **Artículo 10. Servicio de Notificaciones**El denunciante podrá brindar un correo electrónico como medio para el servicio de notificaciones disponible en el Servicio Conducta de Mercado, por medio del cual recibirá toda notificación que resulte pertinente para el expediente que se encuentre en trámite.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 denunciante. | **24. AAP:** A manera de observación el artículo 5, inciso b), establece la posibilidad de notificar mediante fax, mientras que este artículo restringe dicha posibilidad y establece únicamente el correo electrónico como medio de notificación. | 1. Se elimina la opción de fax como medio para recibir notificaciones, ver observación 15.
 | **Artículo 10. Servicio de Notificaciones**El denunciante ~~podrá~~ deberá brindar un correo electrónico como medio para el servicio de notificaciones disponible en el Servicio Conducta de Mercado, por medio del cual recibirá toda notificación que resulte pertinente para el expediente que se encuentre en trámite.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 denunciante. |
| **Artículo 11. Horario de operación**El Servicio Conducta de Mercado por medio de *Sugese en Línea* opera 24 horas diarias los 365 días del año, el horario de atención de ventanilla será de lunes a viernes de 9:00am a 5:00pm. Si por algún motivo de fuerza mayor el sistema dejara de operar los plazos se entenderán suspendidos mientras esta situación se normaliza. | **25. AAP:** Se sugiere agregar “*caso fortuito*”, previendo la posibilidad de fallo en el propio sistema. Por otra parte no especifica los plazos, se sugiere hacer referencia al artículo 22 del Reglamento SUGESE 06-13, que establece un plazo de 20 a 120 días naturales, en casos de especial complejidad. | 1. **Se acepta:** Se modifica el artículo según las sugerencias.
 | **Artículo 11. Horario de operación** El Servicio Conducta de Mercado por medio de *Sugese en Línea* opera 24 horas diarias los 365 días del año~~, el horario de atención de ventanilla será de lunes a viernes de 9:00am a 5:00pm.~~ Los plazos de resolución son los establecidos en el artículo 22 del Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros. Si por algún motivo de fuerza mayor o caso fortuito el sistema dejara de operar, los plazos se entenderán suspendidos mientras esta situación se normaliza. |
| **Artículo 12. Vigencia**Las presentes disposiciones rigen a partir del 01 de setiembre de 2016. |  | 1. Se modifica la fecha de vigencia con el fin concluir las pruebas del Servicio y evitar inconvenientes a los usuarios.
 | **Artículo 12. Vigencia**Las presentes disposiciones rigen a partir del 12 de setiembre de 2016. |

1. Enviado a consulta externa, a las aseguradoras y defensorías del asegurado, mediante SGS-DES-O-886-2016 del 31 de mayo de 2016, además la propuesta fue publicada en el sitio web de Sugese. [↑](#footnote-ref-1)