

GUÍA GENERAL

Manual de uso del Sistema de Denuncias

CMS

Año: 2024

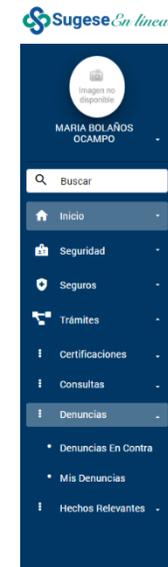


Contenido

Agregar Denuncia.....	2
Agregar Denunciados.....	7
Agregar Datos Adicionales	10
Enviar Denuncia	11
Ver Detalle de Denuncia	12
Ver Detalle de Requerimiento de Denuncia.....	13
Responder Requerimiento de Denuncia	14
Responder Prevención de Denuncia	15
Desistir Denuncia	16
Impugnar Denuncia.....	16
Desistir Impugnación	17
Consultar Expediente de Denuncia	17
Ver Detalle	18
Constancia de Paso	18
Responder Denuncia (Centro de Defensa del Asegurado).....	19

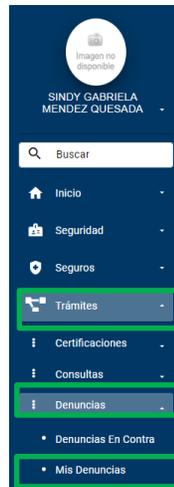
Agregar Denuncia

En el sistema de “Trámites” seleccionar la opción “Denuncias”, tal como se muestra en la siguiente imagen:



A continuación, seleccionar la opción “Denuncias”, seleccionar la opción de “Mis Denuncias”.

 Sugese En línea



Cuando ingresa a la opción “Mis denuncias” debe dar click en el icono de agregar.

 Sugese En línea



El sistema le mostrará a nombre de quien está realizando la denuncia.

Agregar denunciante

Esta denuncia se realizará a nombre de: **MARIA BOLAÑOS OCAMPO**

Al seleccionar la opción “siguiente” el sistema le solicitará agregar los datos del denunciado, para esto deberá conocer el número de cédula jurídica.

Las cédulas jurídicas las puede consultar en el siguiente link, en la opción Aseguradoras activas:

sugese.fi.cr/seccion-mercado-seguros/aseguradoras

Agregar denunciado

Ingrese los datos del denunciado:

Buscar por Identificación Nombre

Tipo Identificación

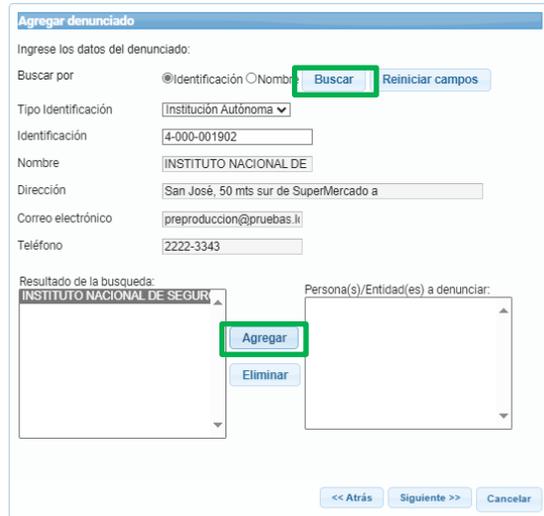
Identificación

Nombre

Resultado de la búsqueda:

Persona(s)/Entidad(es) a denunciar:

Una vez ingresada la cédula jurídica debe de dar click en la opción “Buscar”, realizando esta acción le aparecerá el nombre de la entidad. Sí la información es correcta debe de dar click sobre el nombre de la institución y luego seleccionar la opción “Agregar”.



Agregar denunciado

Ingrese los datos del denunciado:

Buscar por Identificación Nombre **Buscar** Reiniciar campos

Tipo Identificación

Identificación

Nombre

Dirección

Correo electrónico

Teléfono

Resultado de la búsqueda:

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

Persona(s)/Entidad(es) a denunciar:

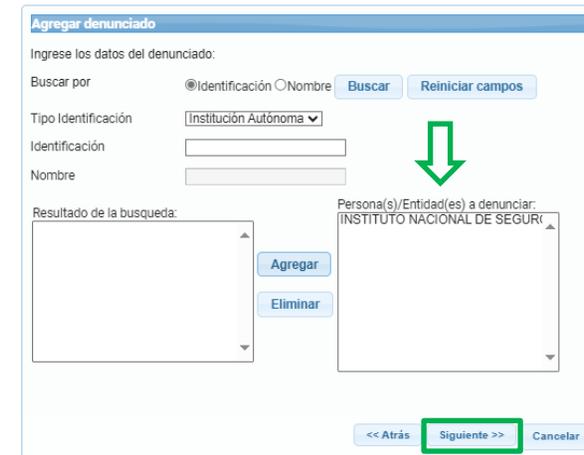
INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

Agregar

Eliminar

<< Atrás Siguiete >> Cancelar

Cuando el nombre de la institución aparece del lado derecho, quiere decir que se agrego de forma correcta, ahora debemos marcar la “siguiete”.



Agregar denunciado

Ingrese los datos del denunciado:

Buscar por Identificación Nombre **Buscar** Reiniciar campos

Tipo Identificación

Identificación

Nombre

Resultado de la búsqueda:

Persona(s)/Entidad(es) a denunciar:

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

Agregar

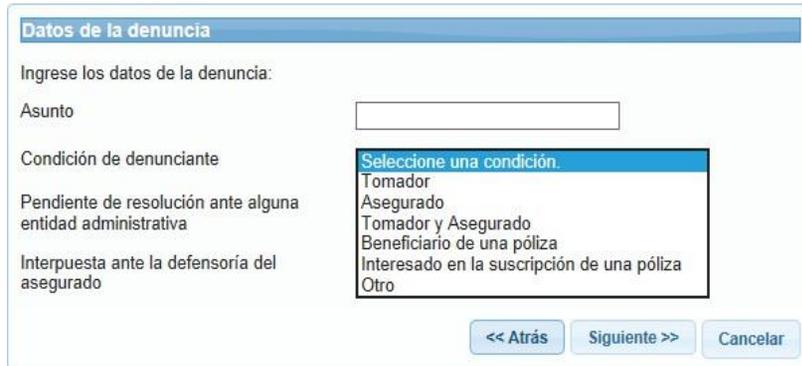
Eliminar

<< Atrás **Siguiete >>** Cancelar

Una vez completada la información correspondiente al Denunciado, proceder a completar la información relacionada a los “Datos de la Denuncia” donde se debe indicar el “Asunto”, igualmente se debe indicar la “Condición del Denunciante”, el sistema indica las posibles opciones:

- Tomador
- Beneficiario de Póliza
- Asegurado
- Interesado en la Suscripción de una Póliza
- Otro*

*En caso de seleccionar la opción de “Otro”, el sistema ofrecerá una casilla para indicar en que “Otra Condición” se encuentra el denunciante.



Datos de la denuncia

Ingrese los datos de la denuncia:

Asunto

Condición de denunciante **Seleccione una condición.**
 Tomador
 Asegurado
 Tomador y Asegurado
 Beneficiario de una póliza
 Interesado en la suscripción de una póliza
 Otro

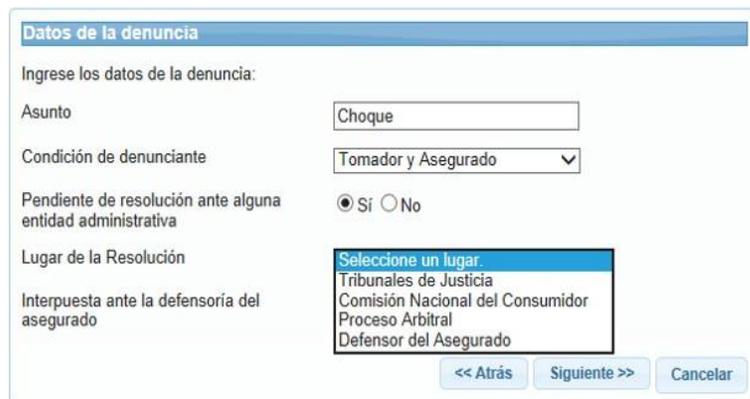
Pendiente de resolución ante alguna entidad administrativa

Interpuesta ante la defensoría del asegurado

<< Atrás Siguiete >> Cancelar

Se debe indicar si los hechos denunciados se encuentran pendientes de resolución ante órganos administrativos, arbitrales o judiciales.

En caso de que la opción seleccionada sea “Si”, el sistema ofrecerá una casilla de “Lugar de Resolución”, con el fin de indicar en qué instancia se encuentra la denuncia pendiente de Resolución.



Datos de la denuncia

Ingrese los datos de la denuncia:

Asunto

Condición de denunciante

Pendiente de resolución ante alguna entidad administrativa Si No

Lugar de la Resolución **Seleccione un lugar.**
 Tribunales de Justicia
 Comisión Nacional del Consumidor
 Proceso Arbitral
 Defensor del Asegurado

Interpuesta ante la defensoría del asegurado

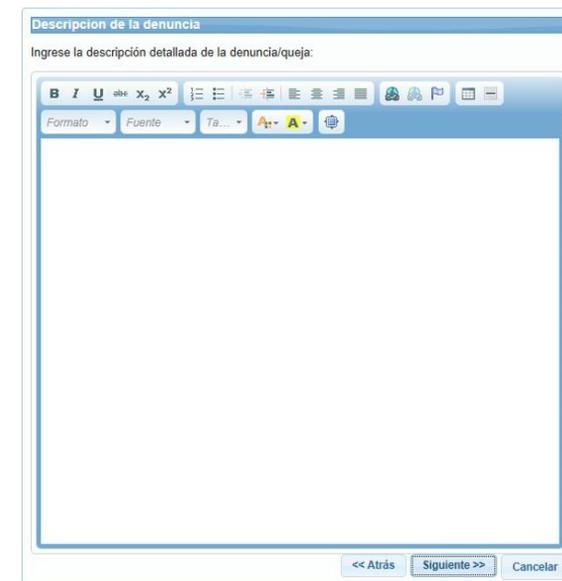
<< Atrás Siguiete >> Cancelar

La casilla final corresponde a la opción de “Interpuesta ante la defensoría del asegurado”, en caso de ser una denuncia relacionada con una compañía Aseguradora, se debe indicar si los hechos denunciados fueron expuestos ante dicha compañía.

Todas las casillas de esta sección deben ser completadas con el fin de proceder a la siguiente sección, a excepción de “Otra Condición” y “Lugar de Resolución”.

Una vez completada la información solicitada. Se debe marcar la opción de “Siguiete”.

A continuación, se presenta una casilla única, denominada “Descripción”, en esta casilla se deben detallar los hechos denunciados, con el fin de exponer la situación sobre la que se fundamenta la queja o reclamación en cuestión.



Descripción de la denuncia

Ingrese la descripción detallada de la denuncia/queja:

Formato - Fuente - Ta... - [Rich Text Editor Icons]

<< Atrás Siguiete >> Cancelar

Una vez completada la información de la “Descripción”, seleccionar el botón “Siguiente”.

El Sistema mostrará el mensaje “*Verifique los datos de la denuncia, si los mismos están correctos presione "Finalizar" para terminar el asistente.*”. Al finalizar, el sistema creará la denuncia, la cual se incorporará en la interfaz de “Denuncias”, bajo el estado “Creada”.

Resumen

Verifique los datos de la denuncia, si los mismos están correctos presione "Finalizar" para terminar el asistente.

Denuncias
Mis Denuncias

Arrastre un encabezado de columna y póngalo aquí para agrupar por ella

<input type="checkbox"/>	Expediente	Estado	Identificación del denunciante	Nombre del denunciante	Asunto	Condición denunciante
<input checked="" type="checkbox"/>	CMS2024-00561	Creado	04-0036-9358	MARIA BOLAÑOS OCAMPO	Seguro Crediticio	Asegurado
<input type="checkbox"/>	CMS2024-00560	Enviado al defensor	04-0036-9358	MARIA BOLAÑOS OCAMPO	Queja por errancia médica	Asegurado

En todo momento del proceso de creación de denuncia, se presentará la opción de “Cancelar” el trámite

Agregar Denunciados

Una vez ingresados los datos del denunciado, el sistema mostrará la sección de “Agregar Denunciados”, en esta sección, la búsqueda de denunciados se puede realizar mediante las opciones “Buscar por Identificación” y “Buscar por Nombre”.

En caso de seleccionar “Buscar por Identificación”, el sistema habilita las casillas de “Tipo de Identificación” e “Identificación”.

La primera casilla desplegará las siguientes opciones:

- Para personas Físicas:
 - Cédula de Identidad
 - Cédula de Residencia
- Para Personas Jurídicas:
 - Cédula Jurídica
 - Institución Autónoma
- Tipo Id. Desconocido*



The screenshot shows a web form titled "Agregar denunciado". It contains the following elements:

- A header bar with the title "Agregar denunciado".
- A section "Ingrese los datos del denunciado:" with two radio buttons: "Identificación" (selected) and "Nombre".
- Buttons "Buscar" and "Reiniciar campos" to the right of the radio buttons.
- A dropdown menu for "Tipo Identificación" with "Cédula Jurídica" selected.
- Input fields for "Identificación" and "Nombre".
- Two large empty rectangular boxes for search results, labeled "Resultado de la búsqueda:" and "Persona(s)/Entidad(es) a denunciar:". Between these boxes are "Agregar" and "Eliminar" buttons.
- Navigation buttons at the bottom: "<< Atrás", "Siguiete >>" (highlighted with a dashed border), and "Cancelar".

*De seleccionarse la opción de “Tipo Id. Desconocido” el sistema deshabilita el campo de “Identificación” y habilita campos correspondientes a los datos del denunciado, el único campo obligatorio es el “Nombre”.

Una vez indicado el “Tipo de Identificación” (a excepción de ser una identificación desconocida) el sistema brindará un espacio con el formato de identificación correspondiente al tipo de denunciado seleccionado, el cual debe ser completado.

Agregar denunciado

Ingrese los datos del denunciado:

Buscar por Identificación Nombre

Tipo Identificación

Identificación

Nombre

Dirección

Correo electrónico

Teléfono

Resultado de la búsqueda:

Persona(s)/Entidad(es) a denunciar:

Agregar denunciado

Ingrese los datos del denunciado:

Buscar por Identificación Nombre

Tipo Identificación

Identificación

Nombre

Dirección

Correo electrónico

Teléfono

Resultado de la búsqueda:

Persona(s)/Entidad(es) a denunciar:

Agregar denunciado

Ingrese los datos del denunciado:

Buscar por Identificación Nombre

Tipo Identificación

Identificación

Nombre

Resultado de la búsqueda:

Persona(s)/Entidad(es) a denunciar:

Cuando se selecciona uno de los “Resultados de la búsqueda, se mostrarán los datos del denunciado en modo de lectura, de ser la información correcta, seleccionar el denunciado.

Cuando se ha completado el espacio, seleccionar el botón “Buscar”, de ser el número de identificación existente en el sistema, se mostrará la información del denunciado en modo de lectura, de ser la información correcta, seleccionar el denunciado.

Si se selecciona “Buscar por Nombre”, el sistema habilita la casilla de “Nombre”, espacio donde se debe indicar el nombre del denunciado, al seleccionar el botón “Buscar” el sistema mostrará una lista con una o más coincidencias según los datos brindados.

Agregar denunciado

Ingrese los datos del denunciado:

Buscar por Identificación Nombre

Tipo Identificación

Identificación

Nombre

Dirección

Correo electrónico

Teléfono

Resultado de la búsqueda:

JUAN JOSE NASSAR QUIROS
JOSHUA HASSAN MONGE VILLARRE
PIETRO SUDASSASI FURNIS
ASSA Compañía de Seguros S.A.
PILAR TASSARA ORPINA

Persona(s)/Entidad(es) a denunciar:

Una vez seleccionado un denunciado a través de las opciones indicadas, se pueden agregar más denunciados* dentro del mismo caso, siguiendo el procedimiento anteriormente expuesto.

*En caso de seleccionar a una aseguradora como denunciada, el sistema no permitirá agregar otra aseguradora, no obstante, se podrá agregar otro tipo de Persona Física o Persona Jurídica.

Una vez indicado el denunciado, o los denunciados del trámite, seleccionar el botón "Siguiete".

Agregar denunciado

Ingrese los datos del denunciado:

Buscar por Identificación Nombre

Tipo Identificación

Identificación

Nombre

Resultado de la búsqueda:

Persona(s)/Entidad(es) a denunciar:

Jose Gomez Sequeira
Efigenia Segura Campos
JOSHUA HASSAN MONGE VILLARRE

Agregar Datos Adicionales

En caso de que la denuncia se haga en representación de una persona jurídica, es necesario adjuntar una personería jurídica vigente.

Una vez creada la denuncia, se puede adicionar documentación, por medio de la interfaz de denuncias, seleccionando la denuncia, y marcando la opción del encabezado "Adjuntar".

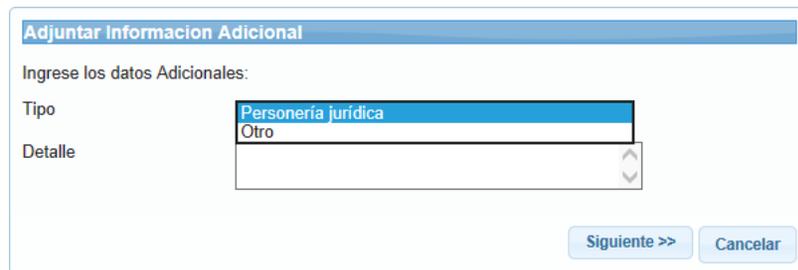
Denuncias

Mis Denuncias



A continuación, el sistema mostrará una casilla en la que se debe indicar el “Tipo” de documento, en esta casilla se puede indicar si es una Personería Jurídica o si el documento es de otra finalidad.

Igualmente se muestra una casilla en la cual podrá indicar el “Detalle” del archivo que desea adjuntar.



Adjuntar Información Adicional

Ingrese los datos Adicionales:

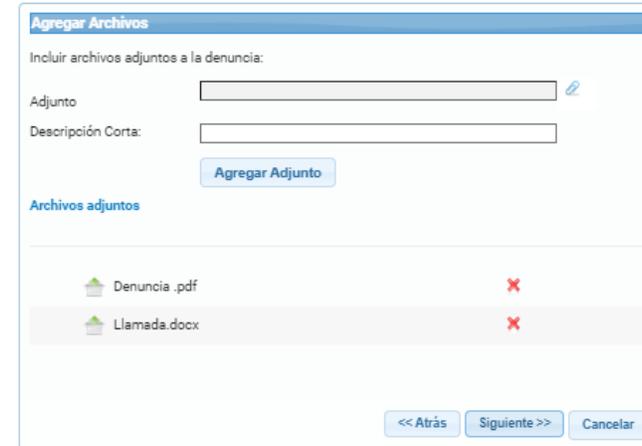
Tipo:
Otro

Detalle:

[Siguiete >>](#) [Cancelar](#)

Después de rellenar las casillas disponibles, seleccionar el botón “Siguiete”, a continuación, el sistema brindará la opción de “Agregar Archivos”, donde se muestran las casillas de “Adjunto” y de “Descripción Corta”, la primera casilla le dirigirá al directorio de la computadora, donde se debe seleccionar el archivo que se desea agregar; la segunda casilla le permite dar una referencia corta del documento que se adjunta.

Por último, se debe seleccionar el botón de “Agregar Adjunto”, para incorporar el archivo a la documentación de la denuncia. Se puede adjuntar más de un archivo* en cada denuncia.



Agregar Archivos

Incluir archivos adjuntos a la denuncia:

Adjunto:

Descripción Corta:

[Agregar Adjunto](#)

Archivos adjuntos

Denuncia .pdf	✖
Llamada.docx	✖

[<< Atrás](#) [Siguiete >>](#) [Cancelar](#)

*Los archivos pueden ser en formatos de Word, Excel, PDF, al igual que imágenes JPG, JPEG y PNG.

Enviar Denuncia

Una vez creada la denuncia, el sistema habilita la opción de “Enviar” por medio de la interfaz de denuncias, seleccionando la denuncia, y marcando la opción del encabezado “Enviar”.



Una vez que la documentación se encuentra en su totalidad, el sistema mostrará una declaración jurada de la fidelidad de la

información contenida en la denuncia. Al seleccionar el botón “Firmar” e introducir la clave de la Firma Digital, la denuncia será enviada a la Superintendencia para su revisión.

Enviar denuncia
✕

"Declaro que los datos aportados en la denuncia con el número de expediente 'CMS2016-00039', son fidedignos. Acepto que el contenido de la denuncia puede ser del conocimiento de la entidad denunciada."

Firmar
Cancelar

En la Interfaz de denuncias el estado de la denuncia se actualizará a “Admitido”* y se generará un Registro de Denuncia, que recibirá al medio de notificación indicado por el usuario.

Denuncias

Mis Denuncias

refrescar
detalle
agregar
adjuntar
editar
cancelar
enviar
desistir
responder prevención
impugnar
requerimiento
exportar

Arrastre un encabezado de columna y póngalo aquí para agrupar por ella

	Expediente	Estado	Identificación del denunciante	Nombre del denunciante	Asunto	Condición denunciante
<input type="checkbox"/>	CMS2016-00039	Trámite Admitido	01-0219-0239	Efigenia Segura Campos	Choque	Tomador y Asegurado

*En caso de que la denuncia sea en contra de una Aseguradora, al NO haberse seleccionada la opción de “Interpuesta ante la Aseguradora” en la creación de la denuncia, el sistema enviará automáticamente la denuncia al Centro de Defensa del Asegurado correspondiente, de manera que el estado de la denuncia se actualizará a “Enviada al Defensor”.

Ver Detalle de Denuncia

Una vez creada la denuncia, el sistema habilita la opción de “Detalle” de la denuncia por medio de la interfaz de denuncias, seleccionando la denuncia, y marcando la opción del encabezado “Detalle”.

Denuncias

Mis Denuncias



El sistema mostrará las siguientes pestañas, según la información que el denunciante desee consultar:

- Denuncia: Descripción de la denuncia, de su expediente y los archivos adjuntos correspondientes a esta.
- Denunciante: Información personal del denunciante*.
- Denunciados: Lista de los denunciados y detalle de cada uno de estos.

Denuncia	Descripción	Denunciante	Denunciados
Expediente:	CMS2016-00006		
Fecha de creación:	17/02/2016 12:34:15 p.m.		
Estado Sugese:	Tramite Admitido		
Asunto:	Choque		
Condición de denunciante:	Tomador y Asegurado		
Pendiente de resolución ante alguna entidad administrativa:	Sí		
Lugar de la Resolución:	Defensor del Asegurado		

*Si el campo ocultar identidad del denunciante está activo, este campo no se muestra al denunciado.

Ver Detalle de Requerimiento de Denuncia

Una vez enviada la denuncia a la Superintendencia General de Seguros, en caso de que se requiera de información adicional para proceder con la resolución del caso, el sistema notificará sobre la existencia de un requerimiento que debe ser atendido por el denunciante.

Denuncias

Mis Denuncias



Arrastre un encabezado de columna y póngalo aquí para agrupar por ella

<input type="checkbox"/>	Expediente	Estado	Identificación del denunciante	Nombre del denunciante	Asunto	Condic
<input type="checkbox"/>	CMS2016-00039	En Requerimiento	01-0219-0239	Efigenia Segura Campos	Choque	Tomado

A partir de la notificación, el sistema habilita la opción de “Requerimientos” de la denuncia por medio de la interfaz de denuncias, seleccionando la denuncia, y marcando la opción del

encabezado “Requerimientos” se puede ver el detalle del requerimiento realizado.

Denuncias

Mis Denuncias



En la lista de requerimientos que muestra el sistema, seleccionar el requerimiento que se desea consultar, de manera que se habilita la opción “Detalle”, al seleccionar esta opción, se mostrarán los detalles del requerimiento según las siguientes pestañas:

- Detalle del Requerimiento: mostrará a quién se ha dirigido el requerimiento, cualquier dato adjunto y el detalle del requerimiento
- Respuesta del Requerimiento: muestra la respuesta realizada al requerimiento al igual que cualquier dato adjunto*

Requerimiento

Para: Denunciante

Nombre: Efigenia Segura Campos

Adjuntos:

Descripción del requerimiento:

Adjuntar pruebas adicionales

[Regresar](#)

*Se muestra cuando el requerimiento se encuentra en estado "Finalizado".

Responder Requerimiento de Denuncia

Cuando una denuncia se encuentra en estado "En Requerimiento", el sistema habilita la opción de "Requerimiento", según se indica en la sección [Ver Detalle de Requerimiento de Denuncia](#).

En la lista de requerimientos que muestra el sistema, seleccionar el requerimiento en estado "Pendiente de respuesta", de manera que se habilita la opción "Responder", al seleccionar esta opción se mostrarán los detalles del requerimiento.

Denuncias

Lista de Requerimientos del expediente CMS2016-00039

Estado	Para	Nombre	Fecha
<input checked="" type="checkbox"/> Pendiente de respuesta	Denunciante	Efigenia Segura Campos	18/03/2016 01:21:17 p.m.

A continuación, el sistema mostrará la pantalla en la cual se permite ingresar un texto relacionado con el requerimiento realizado, seleccionar el botón "Siguiete", el sistema mostrará la pantalla en la cual se permite adjuntar la documentación pertinente; para cada archivo que se desea archivar, se deben completar las siguientes casillas:

- Adjunto: opción para subir el archivo.
- Descripción Corta: texto corto para describir (nombrar) el archivo.

Agregar Archivos

Incluir archivos:

Adjunto

Descripción Corta:

[Agregar Adjunto](#)

Archivos adjuntos

 [Pruebas adicionales.docx](#) ✖

[<< Atrás](#)
[Siguiete >>](#)
[Cancelar](#)

Una vez que la documentación requerida se encuentra adjunta (se puede adjuntar más de un archivo), presionar el botón "Siguiete", a

- Adjunto: opción para subir el archivo.
- Descripción Corta: texto corto para describir (nombrar) el archivo.

Agregar Archivos

Incluir archivos:

Adjunto

Descripción Corta:

[Agregar Adjunto](#)

Archivos adjuntos

[<< Atrás](#)
[Siguiete >>](#)
[Cancelar](#)

Una vez que la documentación pertinente se encuentra adjunta (se puede adjuntar más de un archivo), presionar el botón “Siguiete”, a continuación se muestra la leyenda “Verifique los datos agregados, si los mismos están correctos presione "Finalizar".

Una vez que se ha atendido la prevención, el sistema automáticamente envía la denuncia a la Superintendencia, cambiando el estado de la denuncia a “Admitido”.

Desistir Denuncia

Una vez enviada la denuncia a la Superintendencia General de Seguros, en todo momento previo a su resolución, se puede “Desistir” de la denuncia, por medio de la interfaz de denuncias, seleccionando la denuncia, y marcando la opción del encabezado “Desistir”.

Denuncias

Lista de Denuncias



El sistema mostrará la leyenda declaración “Confirmando que he desistido el trámite con expediente 'CMS#####-####' y acepto que el mismo será archivado.”, presionar el botón “Aceptar”; automáticamente el estado del trámite cambiará a “Desistido” y se notificará a las partes involucradas.

Impugnar Denuncia

Una vez que la Superintendencia General de Seguros ha resuelto la denuncia, se notifica al actor, a partir de esta notificación, el estado de la denuncia aparece “Respuesta Trámite”, esta resolución se puede “Impugnar” por medio de la interfaz de denuncias, seleccionando la denuncia, y marcando la opción del encabezado “Impugnar”.

Denuncias

Mis Denuncias



Arrastre un encabezado de columna y póngalo aquí para agrupar por ella						
<input type="checkbox"/>	Expediente	Estado	Identificación del denunciante	Nombre del denunciante	Asunto	Condición denunciante
<input checked="" type="checkbox"/>	CMS2016-00039	Respuesta Trámite	01-0219-0239	Efigenia Segura Campos	Choque	Tomador y Asegurado

El sistema mostrará la pantalla en la cual se permite ingresar un texto, en el cual se debe explicar el motivo de la impugnación según corresponda, una vez expuesto el argumento de impugnación, seleccionar el botón “Aceptar”.

A continuación, el sistema cambia el estado de la denuncia a “Impugnación en Proceso” y se envía un correo corroborando la impugnación realizada.

Denuncias

Mis Denuncias














Arrastre un encabezado de columna y póngalo aquí para agrupar por ella

<input type="checkbox"/>	Expediente	Estado	Identificación del denunciante	Nombre del denunciante	Asunto	Condición denunciante
<input type="checkbox"/>	CMS2016-00039	Impugnación en proceso	01-0219-0239	Efigenia Segura Campos	Choque	Tomador y Asegurado

Desistir Impugnación

Una vez impugnada la denuncia resuelta por la Superintendencia General de Seguros, se puede “Desistir” de la denuncia, por medio de la interfaz de denuncias, seleccionando la denuncia impugnada, y marcando la opción del encabezado “Desistir”.

Denuncias

Mis Denuncias














Arrastre un encabezado de columna y póngalo aquí para agrupar por ella

<input type="checkbox"/>	Expediente	Estado	Identificación del denunciante	Nombre del denunciante	Asunto	Condición denunciante
<input checked="" type="checkbox"/>	CMS2016-00039	Impugnación en proceso	01-0219-0239	Efigenia Segura Campos	Choque	Tomador y Asegurado

El sistema mostrará la leyenda declaración “Confirmando que he desistido de la impugnación de la denuncia con expediente 'CMS####-####' y acepto que la misma sea archivada.”, presionar el botón “Aceptar”; al seleccionar el botón “Firmar” e introducir la clave de la Firma Digital el estado del trámite cambiará a “Archivado” y se notificará a las partes involucradas.

Consultar Expediente de Denuncia

Una vez creada la denuncia, en todo momento se podrá consultar el expediente, independientemente del estado de esta por medio de la interfaz de denuncias, seleccionando la denuncia, y marcando la opción del encabezado “Expediente”.

Denuncias

Lista de Denuncias















A continuación, el sistema muestra el detalle de la denuncia, al igual que todos los trámites realizados en el proceso de la denuncia, desde su recepción hasta su archivo. La información mostrada incluirá los siguientes datos:

- **Acción Realizada:** se indica todo trámite realizado, incluyendo prevenciones, requerimientos, impugnaciones, entre otros trámites.
- **Fecha y Hora:** fecha y hora de registro de la acción.
- **Usuario:** Nombre del usuario que llevó a cabo la acción.
- **Entidad:** Descripción de la Entidad que llevó a cabo la acción sobre la denuncia.

Denuncias

Expediente de denuncia
 Número de expediente CMS2016-00030






Arrastre un encabezado de columna y póngalo aquí para agrupar por ella

<input type="checkbox"/>	Trámite	Acción realizada	Fecha y Hora	Usuario	Entidad
<input type="checkbox"/>	Registro de denuncia	Crear	25/02/2016 11:38:10 a. m.	usrAceptacionDMS1 DMS Dms	SUGESE
<input type="checkbox"/>	Registro de denuncia	Enviar	25/02/2016 11:55:40 a. m.	usrAceptacionDMS1 DMS Dms	SUGESE
<input type="checkbox"/>	Registro de denuncia	Asignar áreas automático	25/02/2016 11:55:40 a. m.	usrAceptacionDMS1 DMS Dms	SUGESE
<input type="checkbox"/>	Registro de denuncia	Asignar responsable área Área Conducta de Mercado	25/02/2016 02:58:49 p. m.	Efigenia Segura Campos	SUGESE
<input type="checkbox"/>	Registro de denuncia	Solicitar Prevención	02/03/2016 03:48:01 p. m.	Efigenia Segura Campos	Efigenia Segura Campos
<input type="checkbox"/>	Registro de denuncia	Prevención Aprobada por Coordinador	14/03/2016 02:51:42 p. m.	Efigenia Segura Campos	SUGESE
<input type="checkbox"/>	Registro de denuncia	Aprobación final de prevención	14/03/2016 02:59:21 p. m.	Salomon Alpizar Alpizar	SUGESE

Existe la posibilidad de “Exportar” el expediente de la denuncia, a un archivo local en la computadora, en caso de ser requerido para un expediente personal del denunciado.

Denuncias

Expediente de denuncia

Número de expediente CMS2016-00030



refrescar



detalle



constancia



exportar

Ver Detalle

En caso de desear ver la información específica de un proceso en el expediente, se puede seleccionar y presionar el botón “Detalle”, lo cual mostrará las siguientes secciones según corresponda en el proceso:

- Información del Paso: muestra la información correspondiente a La Entidad que realizó el proceso, qué acción realizó, quién es el usuario asignado y cuál es el trámite al que pertenece, fecha y hora, y cualquier descripción adicional del proceso.
- Información del Denunciante: muestra la información registrada del denunciante en el sistema.
- Información de los Denunciados: muestra la información registrada del denunciado en el sistema.
- Detalle del Paso: Muestra quién fue el encargado de realizar el paso, ya sea un funcionario de la Superintendencia, el Defensor del Asegurado, el denunciado, o el denunciante.
- Clasificación de la denuncia: muestra el tema de la denuncia, a qué Categoría y Ramo en caso de ser una denuncia contra

una aseguradora por una póliza especificada, y el tipo de denuncia.

Denuncias

Expediente de denuncia

Número de expediente CMS2016-00030



refrescar



detalle



constancia



exportar

Constancia de Paso

En caso de requerir una constancia de la validez de uno de los procesos realizados dentro del trámite de denuncia, seleccionar la opción “Constancia”, el sistema generará un archivo en PDF con el “Detalle” del proceso, esta constancia tiene firma digital de la Superintendencia General de Seguros.

Denuncias

Expediente de denuncia

Número de expediente CMS2016-00030



refrescar



detalle



constancia



exportar

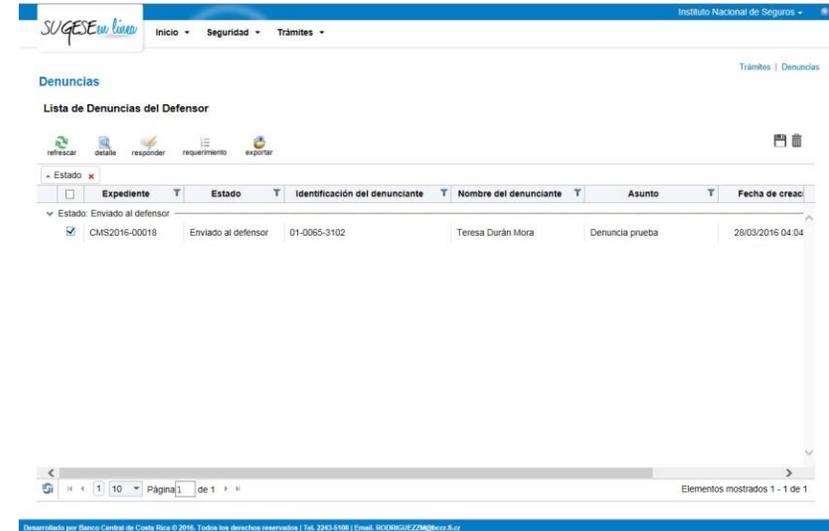
Responder Denuncia (Centro de Defensa del Asegurado)

En el sistema de “Trámites” seleccionar la opción “Denuncias Defensor”, tal como se muestra en la siguiente imagen:

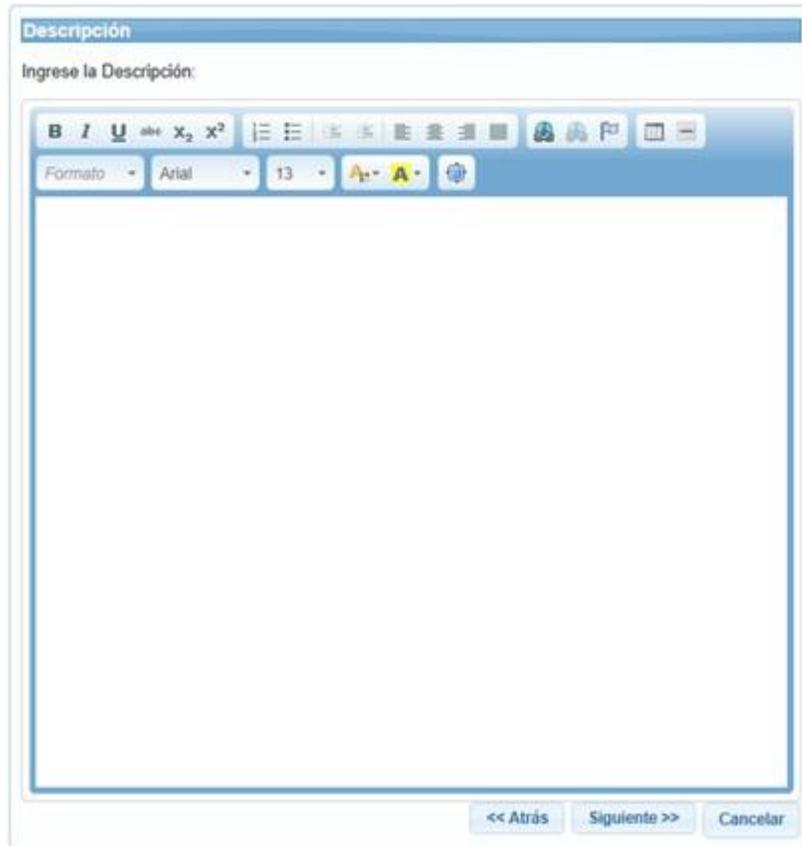


Desarrollado por Banco Central de Costa Rica © 2016. Todos los derechos reservados | Tel. 2243-5108 | Email: sugese@seguros.cr

Una vez enviada la denuncia por parte de la Superintendencia General de Seguros al Centro de Defensa del Asegurado, el sistema notificará sobre la existencia de la denuncia en estado “Enviado al Defensor”, para ver detalles de denuncia, consultar sección [Ver Detalle de Denuncia](#); seleccionar la opción en el encabezado de “Responder”.



El sistema mostrará la pantalla en la cual se permite ingresar un texto, a modo de respuesta a la denuncia presentada, una vez que se responde a la denuncia, seleccionar el botón “Siguiete”



Descripción

Ingrese la Descripción:

Formato - Arial - 13 - A - A

<< Atrás Siguiete >> Cancelar



Agregar Archivos

Incluir archivos:

Adjunto 

Descripción Corta:

Agregar Adjunto

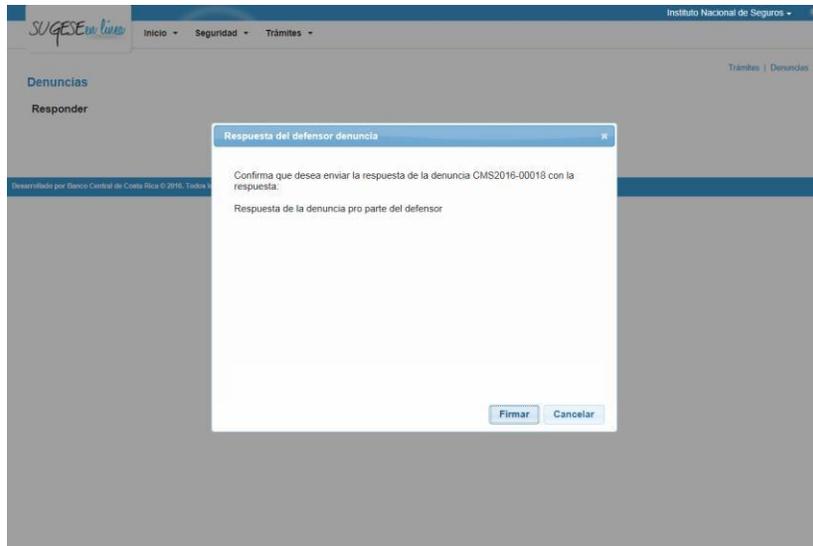
Archivos adjuntos

<< Atrás Siguiete >> Cancelar

Una vez que la documentación pertinente se encuentra adjunta (se puede adjuntar más de un archivo), presionar el botón “Siguiete”, a continuación, se muestra la leyenda “Confirma que desea enviar la respuesta de la denuncia ###”, y se muestra el detalle de la respuesta, además de las opciones “Firmar” y “Cancelar”.

El sistema mostrará una pantalla en la cual se permite adjuntar la documentación pertinente; para cada archivo que se desea archivar, se deben completar las siguientes casillas:

- Adjunto: opción para subir el archivo.
- Descripción Corta: texto corto para describir (nombrar) el archivo



Una vez firmada la respuesta a la denuncia, el estado del trámite cambiará a “Archivado” y se notificará a las partes involucradas.