



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA,  
FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR  
SUPERINTENDENCIA DE LA ACTIVIDAD  
ASEGURADORA**

Caracas, a los veintinueve (29) días de agosto de 2024

**AÑOS 214°, 165° y 25°**

**PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA  
N° SAA-01-0523-2024**

De conformidad con las previsiones normativas contenidas en los artículos 6 numeral 1; 8 numerales 1, 3 y 18 de la Ley de la Actividad Aseguradora, que le atribuyen al Superintendente de la Actividad Aseguradora (E), **OMAR OROZCO COLMENARES**, designado mediante Resolución N° 003 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha, la competencia para establecer y dictar sus manuales de normas y procedimientos que regulan la actividad aseguradora.

**POR CUANTO**

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece que el Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional.

**POR CUANTO**

Se creó el Viceministerio de Economía Digital, Banca, Seguros y Valores del Ministerio del Poder Popular de Economía, Finanzas y Comercio Exterior cuyo objetivo será articular y consolidar la economía digital al Sistema Financiero Nacional y demás

competencias inherentes de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

#### **POR CUANTO**

El Decreto N° 825 de fecha 10 de mayo de 2000, mediante el cual se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.955 de fecha 22 de mayo de 2000, establece que los organismos públicos deberán utilizar preferentemente Internet para el intercambio de información con los particulares y que su utilización deberá suscribirse a los fines del funcionamiento operativo de los Organismos Públicos tanto interna como externamente.

#### **POR CUANTO**

El Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas, establece que se otorga y reconoce eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y los Certificados Electrónicos.

#### **POR CUANTO**

El Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública, establece que los órganos y entes de la Administración Pública deberán utilizar las tecnologías que desarrolle la ciencia, tales como los medios electrónicos o informáticos y telemáticos, para su organización, funcionamiento y relación con las personas.

#### **POR CUANTO**

El Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos, establece que cada órgano o ente de la Administración Pública creará un sistema de información centralizada, automatizada, ágil y de fácil acceso que sirva de apoyo al funcionamiento de los servicios de atención al público y, asimismo, habilitar sistemas de transmisión electrónica de

datos con el objeto que las personas interesadas envíen o reciban la información requerida en sus actuaciones frente a la Administración Pública, y que tales datos puedan ser compartidos con otros órganos y entes de la Administración Pública.

#### **POR CUANTO**

La Ley de Infogobierno establece que el Poder Público, en el ejercicio de sus competencias, debe utilizar las tecnologías de información en su gestión interna, en las relaciones que mantengan entre los órganos y entes del Estado que lo conforman, en sus relaciones con las personas y con el Poder Popular.

#### **POR CUANTO**

El Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley sobre Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los Órganos y Entes del Estado, establece en lo atinente a la sustanciación electrónica de expedientes administrativos, que los órganos y entes del Estado podrán sustanciar sus actuaciones administrativas, total o parcialmente, por medios electrónicos y que serán aplicables a los expedientes administrativos electrónicos, todas las normas sobre procedimiento administrativo, en la medida en que no sean incompatibles con la naturaleza del medio empleado y tendrá la misma validez jurídica y probatoria que el expediente físico.

En virtud de lo anterior, acuerda dictar las siguientes:

### **NORMAS QUE REGULAN LOS TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SUSTANCIADOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA (SUDEASEG) A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS**

#### **Del objeto de las normas**

**Artículo 1.** El objeto del presente instrumento es regular la presentación, transmisión e intercambio de documentos electrónicos o digitales por parte de los sujetos regulados e interesados para la tramitación de una solicitud o procedimiento administrativo, así como instrumentar las características del Domicilio Electrónico.

## **De la obligación de aplicar los procedimientos electrónicos**

**Artículo 2.** Los trámites y procedimientos administrativos consagrados en la Ley de la Actividad Aseguradora deberán sustanciarse y expresarse a través de los medios electrónicos que al efecto establezcan estas normas.

## **De los principios**

**Artículo 3.** Los trámites y procedimientos electrónicos deberán cumplir con los principios de confidencialidad, integridad, debida diligencia, privacidad, disponibilidad de la información, interoperabilidad de las tecnologías de información, seguridad de la información, responsabilidad, eficiencia, legalidad, adecuación tecnológica, conservación y reutilización en los casos que sea permitido.

## **De los conceptos**

**Artículo 4.** A los fines de estas normas, se entiende por:

**Código de barra:** código representado en líneas paralelas de distinto grosor usadas en la gestión documental electrónica para la organización y ubicación de los documentos físicos y electrónicos.

**Código QR:** es un módulo que permite mostrar la información almacenada en una matriz de datos o en un código de barras bidimensional.

**Entorno Digital:** plataformas, aplicaciones, dominio o ámbito habilitado por las tecnologías y dispositivos digitales, que soportan los procesos, servicios, infraestructuras, y que permiten interactuar con los sujetos regulados, con personas y con otros órganos y entes de la Administración Pública a través de medios virtuales.

**Expediente electrónico:** registro electrónico que contiene todos los documentos y datos que se corresponden con las actuaciones y resoluciones asociadas a un trámite o procedimiento administrativo.

**Documento electrónico o digital:** documento que contiene un dato, diseños o información acerca de un hecho o acto, capaz de causar efectos jurídicos.

**Domicilio Electrónico:** domicilio habitual que establecerán los sujetos regulados o interesados para efectos de recibir

comunicaciones o notificaciones en los trámites y procedimientos realizados en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

**Gestión documental electrónica:** conjunto de procesos relacionados a la gestión del ciclo de vida de los documentos, desde su creación, recepción o captura hasta su disposición final.

**Identidad Digital:** es el conjunto de atributos que individualiza e identifica a una persona natural o jurídica para los trámites y procedimientos llevados a cabo en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

**Interoperabilidad:** capacidad que tienen los diversos organismos de la Administración Pública para intercambiar, transferir y utilizar, de manera uniforme y eficiente, datos, información y documentos por medios electrónicos, entre sus sistemas de información.

**Repositorio digital:** plataforma empleada para el depósito de los documentos digitales y cuyo objetivo es organizar, almacenar y preservar los documentos creados o recibidos en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

**Seguridad de la información:** condición que resulta del establecimiento y mantenimiento de medios de protección, que garanticen un estado de inviolabilidad de influencias o de actos hostiles específicos que puedan propiciar el acceso a la información no autorizada, o que afecten la operatividad de las funciones de un sistema de computación, bajo los principios de confidencialidad, integridad, privacidad y disponibilidad de la información.

**Sistema Único de Trámites:** plataforma digital establecida por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora para gestionar todas las solicitudes, requerimientos y procedimientos establecidos en la Ley de la Actividad Aseguradora.

**Tecnología de información:** tecnología destinada a la aplicación, análisis, estudio y procesamiento en forma automática de información. Esto incluye procesos de obtención, creación, cómputo, almacenamiento, modificación, manejo, movimiento, transmisión, recepción, distribución, intercambio, visualización, control y administración, en formato electrónico, magnético, óptico, o cualquier otro medio similar o equivalente que se desarrolle en el futuro, que involucre el uso de dispositivos físicos y lógicos.

**Tecnología *Blockchain*:** conjunto de tecnologías que permiten llevar un registro descentralizado y distribuido de las operaciones digitales, sin necesidad de la intermediación de terceros.

**Trazabilidad:** conjunto de movimientos que hacen con los documentos electrónicos y los rastros digitales que dejan.

### **Del expediente electrónico**

**Artículo 5.** Todo trámite o procedimiento administrativo, bien que se inicie de oficio o a petición de parte interesada, deberá constar en un expediente electrónico.

Transitoriamente, los expedientes que hayan iniciado su trámite en forma física, antes de la implementación del Sistema Único de Trámites, podrán continuar su tramitación en soporte papel, pero las actuaciones que de ellos se produzcan deberán realizarse en formato digital, adjuntándose su impresión al expediente.

Todos los documentos que se remitan en soporte de papel deberán ser digitalizados de acuerdo a las presentes normas y agregados al correspondiente trámite o expediente electrónico.

### **Del contenido del expediente electrónico**

**Artículo 6.** Los interesados tendrán acceso permanente al expediente electrónico el cual contendrá un registro actualizado de todas las actuaciones que se verifiquen en el trámite y procedimiento administrativo, de acuerdo con cada etapa del mismo. A los fines de identificar el estatus del trámite o procedimiento, el Sistema Único de Trámites informará a los sujetos regulados e interesados las siguientes fases: recepción de documentos, en revisión, en correcciones, aprobados o negados.

### **De los documentos y expedientes electrónicos reservados**

**Artículo 7.** El Superintendente de la Actividad Aseguradora podrá solicitar a la Dirección competente del sistema de gestión documental electrónica que determinado expediente, por su importancia y derechos involucrados, se mantenga reservado

para éste o para la Dirección que al efecto designe. En el sistema se identificará como Expediente Confidencial.

Asimismo, el Superintendente de la Actividad Aseguradora podrá solicitar a la Dirección competente del sistema de gestión documental electrónica la habilitación de documentos de carácter reservado.

La Superintendencia de la Actividad Aseguradora dictará las normas sobre el repositorio digital y de la naturaleza y trámite de los documentos electrónicos reservados.

### **De la presentación de documentos por los Sujetos Regulados o los Interesados**

**Artículo 8.** Los sujetos regulados y los interesados deberán presentar y llenar las solicitudes, formularios, documentos y todo antecedente que sea requerido por la Ley, el reglamento y por las normas prudenciales dictadas a tal efecto.

### **De la confrontación de documentos en papel**

**Artículo 9.** El sujeto regulado deberá conservar por un lapso de diez (10) años el documento que fue emitido en físico o papel y cuya copia fue digitalizada para los efectos del trámite o procedimiento. Tal exigencia podrá eximirse si el documento contiene un mecanismo de autenticación, verificable en la copia digitalizada, tales como, un código de barra, código QR, los relacionados con la tecnología *Blockchain* o cualquier otro que con motivo de la interoperabilidad establezca la Administración Pública.

Asimismo, en cualquier momento, para cotejar la autenticidad o veracidad de los documentos emitidos en soporte de papel con respecto a sus copias digitalizadas, se podrá requerir al sujeto regulado o interesado que lo presente a la vista de la Superintendencia para su verificación de cara al documento digitalizado.

Los documentos digitalizados que resultaren falsos, harán incurrir en las responsabilidades correspondientes y, si fuere el caso, se remitirán las actuaciones al Ministerio Público para los fines legales consiguientes.

### **De la consulta del expediente electrónico**

**Artículo 10.** Los expedientes electrónicos estarán a disposición de los sujetos regulados o interesados en cualquier momento a través del Sistema Único de Trámites. Para tal efecto, los sujetos regulados o interesados deberán comprobar su identidad digital mediante los mecanismos de autenticación que establezca la Superintendencia de la Actividad Aseguradora en el Sistema Único de Trámites.

### **De las copias de documentos del expediente electrónico**

**Artículo 11.** Los sujetos regulados e interesados podrán obtener copia de los documentos que reposan en el expediente electrónico. De igual manera, podrán obtener copia certificada, previa solicitud en el Sistema Único de Trámites, a través de los medios de veracidad que al efecto se establezcan, tales como, un código de barra, código QR, los relacionados con la tecnología *Blockchain* o cualquier otro que, con motivo de la interoperabilidad, establezca la Administración Pública.

### **De la solicitud de copias**

**Artículo 12.** En el supuesto de que los órganos o entes de la Administración Pública soliciten la remisión de copias de expedientes administrativos electrónicos o documentos electrónicos, se remitirán por medios electrónicos salvo que la solicitud indique expresamente que los mismos se remitan en papel.

### **De las copias a los interesados o sujetos regulados**

**Artículo 13.** La Superintendencia de la Actividad Aseguradora podrá establecer los costos por concepto de copias fotostáticas que sufragará la parte interesada.

El Superintendente mediante acto administrativo determinará el valor de los costos de reproducción, la forma de pago y mecanismos de cobro.



## **Del Domicilio Electrónico**

**Artículo 14.** La Superintendencia de la Actividad Aseguradora solicitará a los sujetos regulados e interesados la creación o registro de un correo electrónico, con el fin de realizar los trámites, procedimientos y denuncias, a los fines de establecer el Domicilio Electrónico; adicionalmente, se les exigirá que informen con carácter obligatorio la identificación y correo electrónico de una persona autorizada principal y un máximo de cinco (5) personas autorizadas para poder interactuar con esta Superintendencia.

El Domicilio Electrónico estará constituido por ese entorno digital que disponga la Superintendencia de la Actividad Aseguradora para que los interesados y los sujetos regulados puedan recibir las notificaciones, información y comunicaciones de los trámites, procedimientos y denuncias que se hayan iniciado a petición de parte o de oficio por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

Por tal motivo, será considerado el medio electrónico válido de notificación para todos los efectos legales; excepcionalmente, se podrá practicar la notificación personal a la que alude el artículo 73 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. En cualquier caso, toda notificación que afecte los derechos subjetivos o sus intereses legítimos, personales y directos, deberá contener el texto íntegro del acto, e indicar, si fuere el caso, los recursos que proceden con expresión de los términos para ejercerlos y de los órganos o tribunales ante los cuales deban interponerse.

Tales correos o usuarios dejarán una trazabilidad de la hora o momento en el que se realizó determinada solicitud, se remitió una notificación o se realizó cualquier actuación dentro del Sistema Único de Trámites.

## **Del cambio del Domicilio Electrónico**

**Artículo 15.** Los interesados o sujetos regulados solicitarán el cambio del Domicilio Electrónico. En el caso de los sujetos regulados, la dirección de correos electrónicos cuya modificación se solicitará será la principal, esta es, la que se

informó al momento del registro en el Sistema Único de Trámites y el de la persona autorizada principal.

De los cambios en el Domicilio Electrónico se dejará constancia en los correspondientes expedientes electrónicos.

### **De la obligatoriedad del registro en el Sistema Único de Trámites**

**Artículo 16.** El registro en el Sistema Único de Trámites es obligatorio, y su no incumplimiento acarreará la imposibilidad de realizar trámites en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora. En los supuestos que se instruyan procedimientos administrativos de oficio, y se requiera notificar a algún sujeto regulado o interesado y éste no estuviere registrado en el Sistema Único de Trámites, se practicará una notificación en los términos establecidos en el artículo 73 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

En la referida notificación deberá informarse al sujeto regulado o interesado para que se registre en el Sistema Único de Trámites, cree su identidad digital, y por lo tanto, su Domicilio Electrónico como medio de notificación válido para todos los efectos legales.

En casos excepcionales, en los cuales los sujetos regulados o interesados no hayan dado cumplimiento a la instrucción emanada de esta Superintendencia de la Actividad Aseguradora, procederá a crear la identidad digital y se le notificará de conformidad con el artículo 73 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, practicada esa notificación se entenderá creado el Domicilio Electrónico.

### **De la eficacia de la notificación electrónica**

**Artículo 17.** La notificación electrónica se considerará eficaz desde el momento de su remisión al Domicilio Electrónico, dejándose expresa constancia en el expediente electrónico el día que se practicó tal actuación. No obstante ello, los lapsos para recurrir, ejercer los derechos o cumplir con determinada solicitud requerida por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, comenzarán a computarse el día hábil siguiente a su remisión electrónica.

En ese sentido, todo lo referido a los términos y plazos se regirá por las normas establecidas en el artículo 42 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

### **De la aplicación supletoria de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos**

**Artículo 18.** Para todo lo no regulado en este Procedimiento se aplicará de forma supletoria la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, siempre que no colide con los principios de automatización y digitalización en los que se fundamenta las presentes normas.

### **De la aplicación de las normas**

**Artículo 19.** Las demás normativas prudenciales y actos administrativos conexos a la actividad aseguradora, que coliden con las presentes normas no serán aplicables.

### **De la publicidad**

**Artículo 20.** Se ordena la publicación de las presentes normas en la página web de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, con el fin de coadyuvar con la divulgación de su contenido a todos los interesados y público en general, sin menoscabo de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

### **De la vigencia**

**Artículo 21.** Las presentes normas entrarán en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y publíquese

**OMAR OROZCO COLMENARES**

**Superintendente de la Actividad Aseguradora (E)**

Resolución N° 003-2021 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha