

**NORMAS DE ADMINISTRACION, IMPOSICION Y GRADACION DE LAS SANCIONES**  
**Resolución de la Superintendencia de Compañías 28**  
**Registro Oficial Suplemento 326 de 13-sep-2018**

No. SCVS-INS-2018-0028

AB. SUAD MANSSUR VILLAGRAN  
SUPERINTENDENTE DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS

Considerando:

Que el artículo 132 numeral 6 de la Constitución de la República establece el principio de reserva legal que determina que los organismos públicos de control y regulación tienen la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias, de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales.

Que el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador señala que: "Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley."

Que el Art. 78 del Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece que la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros es el órgano encargado de la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión del régimen de seguros.

Que los artículos 37, 38 y 40 de la Ley General de Seguros, Libro 3 del Código Orgánico Monetario y Financiero, contienen la potestad sancionatoria respecto al sistema de seguros privado en favor de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Que mediante Registro Oficial Suplemento No. 863 del 17 de octubre de 2016 , se promulgó la Ley Orgánica que Regula a las Compañías que Financien Servicios de Atención Integral de Salud Prepagada y de Seguros que Ofertan coberturas de Seguros de Asistencia Médica, en la que, mediante el artículo 17 letra "e", se confieren potestades sancionatorias respecto de las compañías integrantes del sistema de Salud Prepagada a favor de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Ecuador.

Que mediante Resolución No. ADM-17-040, del 26 de abril de 2017, la Superintendente de Compañías Valores y Seguros delegó sus potestades conferidas por el Código Orgánico, Monetario y Financiero en materia de seguros a favor del Intendente Nacional de Seguros y los Directores Nacionales, Directores Regionales y Subdirectores regionales.

Que es necesario expedir el procedimiento administrativo sancionador que observará la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros dentro de las atribuciones que en la materia de seguros le confiere la Ley General de Seguros, el mismo que además de observar los principios constitucionales y las normas contenidas en el Código Orgánico Administrativo.

En ejercicio de las funciones dispuestas en el artículo 69 de la Ley General de Seguros, Libro 3 del Código Orgánico Monetario y Financiero, y 438 letra b de la Ley de Compañías.

Resuelve:

Expedir las normas de carácter general para que la superintendencia de compañías, valores y seguros proceda con la administración, imposición y gradación de las sanciones, a través del procedimiento administrativo sancionador, de conformidad con los criterios previstos en la ley general de seguros, libro 3 del código orgánico monetario y financiero, cuyo texto es el siguiente:

## CAPITULO I: ACTUACIONES PREVIAS Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

### SECCION I: DISPOSICIONES GENERALES

**Art. 1.-** Ambito administrativo: El presente capítulo establece las actuaciones previas y el procedimiento administrativo para la determinación de responsabilidades e imposición de sanciones administrativas a quienes participen de manera directa o indirecta en el Sistema de Seguros Privado y de Compañías que financien servicios de Atención Integral de Salud Prepagada, en los términos de la Ley General de Seguros, Libro 3 del Código Orgánico Monetario y Financiero y de la Ley Orgánica que Regula a las Compañías que financien Servicios de Atención Integral de Salud Prepagada y a las de Seguro que Oferten Cobertura de Asistencia Médica.

**Art. 2.-** Del órgano competente de las actuaciones previas: El órgano competente para disponer la investigación, averiguación, auditoría o inspección, como una actuación previa al procedimiento sancionador es el titular de las unidades administrativas

técnicas: Dirección Nacional de Normativa y Reclamos, Dirección Nacional de Control Técnico de Seguros y Reaseguros, la Dirección Nacional de Auditoría, y las respectivas Subdirecciones Regionales, en razón de sus respectivas competencias.

Las actuaciones previas serán realizadas por el personal de la correspondiente unidad administrativa técnica.

**Art. 3.-** Del órgano competente para la iniciación e instrucción del procedimiento: El órgano competente para disponer el inicio del procedimiento sancionador así como de realizar la función instructora del mismo, son los titulares de Dirección Nacional de Normativa y Reclamos, Dirección Nacional de Control Técnico de Seguros y Reaseguros, la Dirección Nacional de Auditoría, y las respectivas Subdirecciones Regionales, en el ámbito de sus respectivas competencias.

**Art. 4.-** Del órgano competente para resolver: El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde al Intendente Nacional de Seguros o al Director Regional, en el ámbito de sus respectivas competencias.

**Art. 5.-** Principios rectores: El procedimiento administrativo sancionador observará los principios de tipicidad, legalidad, irretroactividad, presunción de inocencia, economía procesal, disposición y oficiosidad, celeridad, seguridad jurídica, transparencia y publicidad, proporcionalidad, y en general los derechos de protección y garantías consagrados en la Constitución de la República del Ecuador, en los instrumentos internacionales y en general, en las normas que regulan el ejercicio de la función administrativa de los organismos que conforman el sector público.

**Art. 6.-** Derechos del presunto responsable o infractor: Además de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico ecuatoriano, el procedimiento garantizará al presunto responsable o inculgado los siguientes derechos:

1. Toda persona mantiene su estatus jurídico de inocencia y debe ser tratada como tal mientras no exista un acto administrativo firme que resuelva lo contrario.
2. A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se le pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
3. En ningún caso se impondrá una sanción sin que se haya tramitado el procedimiento establecido en este capítulo.

**Art. 7.-** Impulso: El procedimiento, sometido al principio de celeridad, se impulsará de oficio en todas sus etapas, respetando los principios de transparencia y publicidad,

conforme a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

**Art. 8.-** Facilidades que deben prestar las personas:

1. Las personas colaborarán con la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y facilitarán informes, inspecciones y otros actos de investigación que requieran para el ejercicio de sus competencias, con excepción de la información declarada reservada de acuerdo a lo establecido en el ordenamiento jurídico nacional.
2. Los interesados en un procedimiento que conozcan datos que permitan identificar a otros interesados que no hayan comparecido en él tienen el deber de proporcionárselos a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

**Art. 9.-** Comparecencia de las personas: La comparecencia de las personas ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, será obligatoria cuando así se lo requiera para que aporten su versión de los hechos que se investigan por escrito.

La correspondiente citación hará constar expresamente el lugar, fecha, hora, los medios disponibles y objeto de la comparecencia, así como los efectos de no atenderla.

Se entregará al interesado certificación acreditativa de la comparecencia cuando así lo solicite.

**Art. 10.-** Responsabilidad del impulso: Los titulares de Dirección Nacional de Normativa y Reclamos, Dirección Nacional de Control Técnico de Seguros y Reaseguros, la Dirección Nacional de Auditoría, y las respectivas Subdirecciones Regionales; y, el personal designado por ellos para el despacho de los expedientes administrativos, serán responsables de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos del presunto infractor, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

**Art. 11.-** De la designación de secretario: Los titulares de Dirección Nacional de Normativa y Reclamos, Dirección Nacional de Control Técnico de Seguros y Reaseguros, la Dirección Nacional de Auditoría, y las respectivas Subdirecciones Regionales, respectivamente, designarán, de entre el personal a su cargo, a un Secretario para cada procedimiento.

Los secretarios cuidarán de la formación y arreglo del expediente administrativo, conforme a lo dispuesto en este Capítulo; y de efectuar las actuaciones necesarias para solicitar al órgano competente proceda con la notificación de las providencias, actos y

resoluciones.

**Art. 12.-** Cuestiones incidentales: Las cuestiones incidentales que se susciten en el procedimiento no suspenden su tramitación, salvo las relativas a la excusa y recusación.

Se entienden por cuestiones incidentales aquellas que dan lugar a una decisión de la administración pública que es previa y distinta al acto administrativo que pone fin al procedimiento.

**Art. 13.-** Acumulación y disgregación: La instancia administrativa que inicie o tramite un procedimiento administrativo, cualquiera que haya sido su forma de iniciación, podrá disponer su acumulación con otros con los que guarde identidad sustancial o íntima conexión. Así mismo para la adecuada ordenación del procedimiento, el órgano administrativo podrá ordenar su disgregación. No procederá recurso alguno contra la resolución de acumulación o disgregación.

**Art. 14.-** Términos y plazos: Los términos solo pueden fijarse en días y los plazos en meses o años. Se prohíbe la fijación de términos o plazos en horas.

Los plazos y los términos en días se computan a partir del día hábil siguiente a la fecha en que:

1. Tenga lugar la notificación del acto administrativo.
2. Se haya efectuado la diligencia o actuación a la que se refiere el plazo o término.
3. Se produzca la estimación o desestimación por silencio administrativo.

Se excluyen del cómputo de términos los días sábados, domingos y los declarados feriados. Los días declarados como feriados en la jurisdicción de la persona interesada, se entenderán como tal, en la sede del órgano administrativo o viceversa.

El plazo se lo computará de fecha a fecha.

Si en el mes de vencimiento no hay día equivalente a aquel en que comienza el cómputo, se entiende que el plazo expira el último día del mes.

**Art. 15.-** Suspensión del cómputo de plazos y términos en el procedimiento: Los términos y plazos previstos en un procedimiento se suspenden, únicamente por el tiempo inicialmente concedido para la actuación, en los siguientes supuestos:

1. Deban solicitarse informes, por el tiempo que medie entre el requerimiento, que

debe comunicarse a los interesados y el término concedido para la recepción del informe, que igualmente debe ser comunicada.

2. Deban realizarse pruebas técnicas o análisis contradictorios o dirimientes, durante el tiempo concedido para la incorporación de los resultados al expediente.
3. Medie caso fortuito o fuerza mayor.

En estos supuestos, cuando el órgano instructor no haya concedido expresamente un plazo para la actuación, el procedimiento administrativo se suspenderá hasta por tres meses.

Vencido el plazo o el término referidos en este artículo se continuará con el trámite respectivo, aún si no se contare con la contestación de la entidad requerida.

**Art. 16.-** Informes técnicos: La Dirección Nacional de Normativa y Reclamos, Dirección Nacional de Control Técnico de Seguros y Reaseguros, la Dirección Nacional de Auditoria, y las respectivas Subdirecciones Regionales, son las unidades administrativas técnicas encargadas de emitir los informes técnicos en el ámbito de su respectiva competencia.

Por su carácter especializado, los informes técnicos deberán contener:

1. Una descripción detallada y fundamentada de los hechos investigados, averiguados e inspeccionados, con indicación del lugar y día en que se han practicado las diligencias, la identificación y descripción de informes previos con observaciones trasladadas al investigado, la forma como se ha determinado los hechos, y la norma cuyo cumplimiento se controla. Se adjuntarán documentos y otras evidencias que se hubieren obtenido, mediante la agregación ordenada y foliada con un índice numerado de todos los documentos anexados al informe.
2. Los hechos materia del informe estarán claramente determinados, por lo que su estructura deberá contener antecedentes, análisis, conclusiones y recomendaciones.
3. Los datos generales del investigado.
4. La indicación motivada del hecho o hechos constitutivos de la presunta infracción.
5. Se hará constar dentro de las observaciones si el investigado ha incurrido en la misma conducta en ocasiones anteriores y la sanción impuesta, y de ser así, los datos de los informes técnicos emitidos sobre ese particular y las circunstancias que puedan incidir en la graduación de la sanción.
6. Nombre, firma y rúbrica del técnico o técnicos responsables y de la autoridad del área respectiva, y fecha de su expedición.

## SECCION II: ACTUACIONES PREVIAS

## SUBSECCION I: NORMAS COMUNES

**Art. 17.-** Actuaciones previas: Todo procedimiento administrativo sancionador será precedido de actuaciones previas, por denuncia o de oficio, con el fin de investigar, averiguar e inspeccionar las actividades de las personas que participan de manera directa o indirecta en el sistema de seguros privado para establecer si han incurrido en hechos o actuaciones que serían constitutivos de infracción administrativa y la conveniencia de iniciar o no un procedimiento administrativo sancionador.

**Art. 18.-** Origen de las actuaciones previas: Las inspecciones de control pueden originarse por las siguientes formas:

1. De oficio, cuando en el ejercicio de sus habituales funciones de control, o como producto del análisis de la información periódica u ocasional que se remite a esta Superintendencia, o cuando por cualquier medio, la Dirección Nacional de Control, la Dirección Nacional de Autorización y Registro, la Dirección Nacional de Negocios Fiduciarios de la Intendencia Nacional de Seguros Valores; y, la Dirección Nacional de Normativa y Reclamos, Dirección Nacional de Control Técnico de Seguros y Reaseguros, la Dirección Nacional de Auditoría, y las respectivas Subdirecciones Regionales, en el ámbito de sus respectivas competencias, tuvieren conocimiento de conductas o hechos susceptibles de constituir infracción administrativa.
2. Por denuncia presentada a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, por cualquier persona, con las formalidades previstas en este Capítulo.

**Art. 19.-** Actividades de control.- La inspección de control permitirá determinar los hechos que hagan presumir la comisión de posibles infracciones administrativas, susceptibles de motivar el inicio del procedimiento administrativo sancionador, la identificación de la persona o personas que pueden resultar presuntos responsables y las circunstancias relevantes de los mismos, con la práctica de actividades de supervisión, verificación o auditoría, tales como:

1. Inspecciones in situ que realice el personal de la unidad administrativa técnica de Seguros de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
2. Requerimientos de información a quienes participen de forma directa o indirecta en el Sistema de Seguros Privado y de Financiamiento de Atención Integral de Salud Prepagada.
3. Requerimientos de información que se realicen a personas naturales o jurídicas públicas y privadas, que sirvan de elementos de convicción para establecer la existencia o no de posibles infracciones.
4. Investigaciones sobre hechos alegados en reclamaciones y denuncias presentadas contra personas por transgresiones a la Ley General de Seguros, Libro 3 del Código

Orgánico Monetario y Financiero y a la Ley Orgánica que Regla a las Compañías que Financien Servicios de Atención Integral de Salud Prepagada y de Seguros que Oferten Coberturas de Asistencia Médica, sus normas complementarias y las resoluciones expedidas por el regulador para la aplicación de la ley.

5. En general, la ejecución de actividades para el control del cumplimiento de disposiciones legales y normativas en el ámbito del sistema de seguros privado y de las compañías que financian servicios de atención de salud prepagada.

El resultado de estas actividades y diligencias deberá encontrarse claramente detallado en el informe técnico, en la forma que se establece en este capítulo.

La documentación que se recabe en las inspecciones de control, deberá consistir en copias certificadas por el representante legal o quien haga sus veces. Las copias deberán ser entregadas en forma inmediata y se extenderá la correspondiente constancia.

Si la entidad o persona inspeccionada se negare a proporcionar dicha documentación o información al momento de la inspección, se dejará constancia escrita de tal hecho, el que será puesto en conocimiento del titular o delegado del órgano que dispone la actuación previa, para efectos de establecer las responsabilidades y sanciones pertinentes establecidas en la Ley de General de Seguros, Libro 3 del Código Orgánico Monetario y Financiero y de la Ley Orgánica que Regla a las Compañías que Financien Servicios de Atención Integral de Salud Prepagada y de Seguros que Oferten Coberturas de Asistencia Médica, sin perjuicio de la obligación del ente o persona inspeccionada de entregar dicha información dentro del día hábil siguiente.

**Art. 20.-** Trámite: Como conclusión de las actuaciones previas, la unidad administrativa técnica de la Intendencia Nacional de Seguros o de la Dirección Regional de Seguros respectivamente, emitirá el informe técnico que debe cumplir con lo dispuesto en el artículo 16 de este capítulo, cuyas conclusiones se pondrán en conocimiento de la persona inspeccionada, para que manifieste su criterio en relación a los documentos y los hallazgos preliminares, dentro de diez días posteriores a su notificación, que podrán prorrogarse hasta por cinco días más, a petición de la persona inspeccionada.

De considerar que la información o documentos que se obtengan, en este tipo de actuaciones previas, pueden servir como instrumentos de prueba, la unidad administrativa técnica competente, pondrá a consideración de la persona inspeccionada, en copia certificada, para que manifieste su criterio.

El criterio de la persona inspeccionada será evaluado por la unidad administrativa técnica competente, e incorporado íntegramente en el correspondiente informe

técnico con el que se concluye la actuación previa.

Las actuaciones previas no podrán exceder de dos meses contados desde la notificación del acto con el que se inicien las actuaciones previas y la expedición del correspondiente informe técnico con el que se determina el presunto cometimiento de infracciones administrativas. Sin embargo, para la mejor determinación de los hechos las investigaciones podrán extenderse hasta por un mes.

Las actuaciones previas son independientes de los procesos de auditoría y control que la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, realice a efectos de cumplir con el desempeño de sus competencias.

**Art. 21.-** Caducidad: Una vez iniciadas las actuaciones previas sobre algún asunto determinado, la decisión de inicio del procedimiento administrativo se notificará al presunto infractor en el plazo de seis meses contados desde el acto administrativo con el que se ordenan las actuaciones previas, a cuyo término caduca el ejercicio de la potestad sancionadora, determinadora o cualquier otra, de carácter gravoso.

La declaración de caducidad puede ser obtenida en vía administrativa o mediante procedimiento sumario.

## SUBSECCION II: DENUNCIA

**Art. 22.-** Presentación de la denuncia y sustanciación: La denuncia deberá dirigirse al Intendente Nacional de Seguros o al Director Regional de Seguros, según corresponda.

Cuando la denuncia se presente en las Intendencias regionales y delegaciones que no cuenten con un área de Seguros, el Intendente o su delegado remitirá en el término de dos días la denuncia y todos sus anexos al Intendente Nacional de Seguros o la Dirección Regional de Seguros, en atención a la jurisdicción a la que corresponda, sin analizar o pronunciarse sobre su procedibilidad o admisibilidad.

Una vez recibida la denuncia, el Intendente Nacional de Seguros y el Director Regional de Seguros, en el ámbito de sus respectivas competencias, deberá enviarla en el término de dos días a la unidad administrativa técnica competente.

Los titulares de la Dirección Nacional de Normativa y Reclamos, Dirección Nacional de Control Técnico de Seguros y Reaseguros, la Dirección Nacional de Auditoría, y las respectivas Subdirecciones Regionales, o sus delegados, serán los responsables de sustanciar el proceso de denuncia, y de organizar el expediente conforme a lo previsto en este capítulo, en razón de su respectiva competencia.

La denuncia no es vinculante para iniciar el procedimiento administrativo y la decisión de iniciar o no dicho procedimiento se comunicará al denunciante, una vez que concluyan las actuaciones previas.

**Art. 23.-** Contenido de la denuncia: La denuncia será concreta y contendrá:

1. Designación de la autoridad administrativa ante quien se la formula.
2. Nombres y apellidos completos del denunciante, edad, nacionalidad, estado civil, profesión o actividad, número de cédula de identidad o de registro único de contribuyentes, según sea el caso.
3. Razón o denominación social u objetiva y los documentos que acrediten la representación legal, si la denuncia se la hace en representación de una persona jurídica o tercero.
4. Razón o denominación social u objetiva del participante del sistema de seguros privado denunciado; nombres y apellidos del funcionario o funcionarios de dicho participante contra quien o quienes se proponga la denuncia. Si se tratare de una persona natural, los nombres y apellidos de la persona denunciada.
5. Dirección exacta en donde se encuentran las oficinas o instalaciones de la persona natural, compañía o ente denunciado, si fuere conocida por el denunciante.
6. Afirmación del denunciante bajo juramento de que el denunciado o denunciados son personas cuya individualidad o residencia sea imposible determinar, cuando corresponda.
7. Declaración jurada de que el denunciante no ha sometido los hechos materia de la denuncia a conocimiento y decisión de la justicia ordinaria, constitucional o arbitral, o ante otras autoridades o instituciones.
8. Fundamentos de hecho, en el que se incluya el relato de los hechos que pueden constituir infracción administrativa y la fecha de su comisión; y, fundamentos de derecho en los que se basa la denuncia, expuestos en forma clara y sucinta.
9. Señalamiento de los perjuicios causados o que pudieren causarse al denunciante o a terceros, por los hechos o conductas denunciados.
10. La petición o pretensión concreta que se formula.
11. El señalamiento del domicilio donde deberá notificarse al denunciante.
12. La firma del denunciante o su representante legal para el caso de personas jurídicas, de su apoderado y, en cualquier caso, del abogado patrocinador. A la denuncia se adjuntará el poder general o especial conferido por el denunciante y el nombramiento debidamente legalizado del representante legal de la persona jurídica que interponga la denuncia, según fuere el caso.

A la denuncia se adjuntarán los documentos de que disponga el denunciante para sustentar su comparecencia y el contenido de la denuncia.

**Art. 24.-** Improcedibilidad: Si la denuncia se refiriere, o aún sin referirse, condujere al esclarecimiento de cualquier hecho de competencia de jueces, árbitros u otras autoridades, el titular de la unidad administrativa técnica o su delegado, antes de la calificación, declarará mediante providencia la improcedibilidad de su trámite y ordenará su archivo.

**Art. 25.-** Ampliación o aclaración: En caso de que la denuncia no reuniere uno o más de los requisitos previstos en el artículo 24 este capítulo o si fuere incompleta u oscura en alguna de sus partes o expresiones, el titular de la unidad administrativa técnica competente o su delegado ordenará que se la complete o aclare dentro del término de cinco días contados desde la correspondiente notificación.

Si el denunciante no completare o aclarare su denuncia dentro del término señalado en este artículo, o si su ampliación o aclaración fueren insuficientes, el titular de la unidad administrativa técnica competente o su delegado, dispondrá su archivo.

**Art. 26.-** Calificación: Si la denuncia reuniere los requisitos previstos en el artículo 24 de este capítulo, el titular de la unidad administrativa técnica competente o su delegado la admitirá al trámite y, en la misma providencia, señalará lugar, fecha y hora para el reconocimiento de la firma y rúbrica por parte del denunciante.

**Art. 27.-** Reconocimiento de firma y rúbrica e inicio de actuaciones previas: La diligencia de reconocimiento de la firma y rúbrica se cumplirá dentro del término de tres días contados a partir de su notificación al denunciante, bajo apercibimiento de archivo.

El reconocimiento de firma y rúbrica del denunciante se asentará en un acta que deberá ser firmada por él, con constancia de su número de cédula de ciudadanía, y por el titular de la unidad administrativa técnica competente o su delegado.

Si el denunciante no reconociere su firma y rúbrica en el término previsto, se archivará la denuncia; sin perjuicio de que la unidad administrativa técnica realice las inspecciones para establecer si existen hechos presumiblemente constitutivos de infracción administrativa, en cuyo caso, se realizarán actuaciones previas, de oficio.

Cumplida la diligencia de reconocimiento de firma y rúbrica, el titular de la unidad administrativa técnica competente o su delegado dispondrá correr traslado al denunciado con copias certificadas de la denuncia, otorgándole un término no mayor a diez días para que presente sus descargos, y ordenará a un funcionario de la unidad la realización de la inspección de control a fin de verificar los hechos denunciados,

conforme a lo previsto en el artículo 19 de este capítulo.

**Art. 28.-** Información adicional: La unidad administrativa técnica que corresponda podrá, en cualquier momento, requerir al denunciante y al denunciado o denunciados, que informen y presenten los documentos que contribuyan al esclarecimiento de los hechos.

### SECCION III: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

**Art. 29.-** Etapas: El proceso administrativo sancionador comprenderá las siguientes etapas:

Inicial.- Consiste en la decisión de iniciar el procedimiento sancionador contenida en el acto administrativo denominado acto de iniciación y su notificación al presunto infractor.

1. Instrucción.- Comienza con la recepción del escrito de contestación al acto de iniciación del procedimiento en el que, en ejercicio de su derecho a la defensa, el presunto infractor puede alegar, aportar documentos o información que estime conveniente y solicitar la práctica de las diligencias probatorias. Al respecto se elaborará el informe técnico en el que se reflejará el resultado del análisis realizado y la valoración de las pruebas presentadas y las que obren en el expediente. Esta etapa concluye con la elaboración del proyecto de resolución que será remitido al órgano competente para resolver el procedimiento sancionador.

2. Resolutiva.- Comprende la emisión de la resolución y su posterior notificación a la persona inculpada, con el establecimiento de responsabilidades administrativas por la comisión de una o más infracciones, o la decisión de abstenerse y disponer el archivo del expediente, según fuere el caso. La resolución se notificará asimismo a la unidad administrativa técnica encargada de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en la resolución sancionatoria.

3. Ejecución de la resolución- Comprende una serie de medidas y actuaciones que deberán realizarse para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la resolución, por parte de la unidad administrativa técnica que haya determinado el hecho materia de juzgamiento. El titular de la unidad administrativa técnica referida, deberá informar sobre lo verificado en un término que no podrá exceder de treinta días, luego de transcurrido el término dispuesto en la parte resolutiva para que el sancionado arbitre las medidas necesarias encaminadas a corregir la conducta.

**Art. 30.-** Inicio del procedimiento.- El procedimiento administrativo sancionador empieza con la notificación del acto de iniciación del procedimiento, dictado por el titular de la Dirección Nacional de Normativa y Reclamos, Dirección Nacional de

Control Técnico de Seguros y Reaseguros, la Dirección Nacional de Auditoría, y las respectivas Subdirecciones Regionales, en el ámbito de su respectiva competencia, que es el órgano instructor.

El acto de iniciación contendrá además del número de expediente, fecha y hora de expedición, lo siguiente:

1. Designación de la autoridad competente para determinar la existencia o no de responsabilidad administrativa e imponer la sanción correspondiente, y la norma que atribuya tal competencia.
2. Hechos que se le imputan al presunto infractor.
3. La norma incumplida por parte del presunto infractor.
4. Las infracciones que tales hechos puedan constituir y las sanciones que se le podrían imponer.
5. Los documentos que sirven de sustento para el inicio del procedimiento.
6. Un término de diez días para el ejercicio de la defensa por parte del presunto infractor.
7. La advertencia de la obligación que tiene el presunto infractor de contestar dentro del término fijado, anunciar y solicitar la práctica de sus pruebas y señalar domicilio para futuras notificaciones.
8. La adopción de medidas de carácter cautelar, de ser necesarias.

Este acto de iniciación debe notificarse también al órgano petionario y al denunciante, de haberlos.

**Art. 31.-** Ejercicio de la defensa: Al notificarse el acto de iniciación del procedimiento, quedará abierto el término de diez días para el ejercicio de la defensa por parte del presunto infractor. En este término el presunto infractor puede alegar, aportar documentos o información que estime conveniente y solicitar la práctica de las diligencias probatorias; reconocer su responsabilidad y corregir su conducta. Así mismo determinará donde recibirá las notificaciones.

La contestación al acto de iniciación del procedimiento, así como los escritos que presentare el presunto infractor dentro del proceso, deberá contener firma de abogado debidamente autorizado por el representante legal o convencional del presunto infractor. Los documentos que se acompañen deberán presentarse en original o copia certificada o autenticada por Notario Público o autoridad competente. En caso de que no se presenten en debida forma dichos documentos, se le conferirá al presunto infractor el término de tres días para que se presenten.

En el caso de que el presunto infractor no conteste el acto de iniciación del

procedimiento en el término antes fijado, este acto de iniciación se considerará como el dictamen, cuando contenga un pronunciamiento preciso acerca de la responsabilidad administrativa imputada.

Si el presunto infractor reconoce su responsabilidad, se puede resolver el procedimiento, con la imposición de la sanción.

En caso de que la o el inculpado corrija su conducta y acredite este hecho en el expediente se tomará en consideración los criterios para la gradación de las sanciones previstos en la Ley General de Seguros, Libro 3 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

**Art. 32.-** Periodo de prueba: Recibidas las alegaciones, el órgano instructor abrirá un término que no podrá exceder de 10 días, en el que evacuará la prueba que haya admitido al cierre del término para contestar.

En el procedimiento administrativo sancionador la carga de la prueba corresponde a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, salvo en lo que respecta a los eximentes de responsabilidad.

El presunto infractor estará en la obligación de probar los hechos que alega, así como los eximentes de responsabilidad.

En aplicación al principio de contradicción consagrado en la Constitución de la República el presunto infractor podrá solicitar la práctica de pruebas pertinentes y adecuadas, siempre que estas guarden relación con el hecho materia del juzgamiento, de tal forma que puedan incidir en la decisión de la autoridad competente y no tiendan a retardar la tramitación de la causa afectando los términos fijados para la sustanciación del procedimiento. Las pruebas serán obtenidas con observancia de las garantías del debido proceso y demás derechos constitucionales, caso contrario carecerán de eficacia probatoria.

La práctica de las pruebas se efectuará observando los principios recogidos en el Capítulo Tercero del Título III del Código Orgánico Administrativo.

Los hechos probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, con respecto a los procedimientos sancionadores que tramiten.

Los hechos constatados por servidores públicos y que se formalicen en documento público observando los requisitos legales pertinentes, tienen valor probatorio

independientemente de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los inculpados. Igual valor probatorio tienen las actuaciones de los sujetos a los que la administración pública les haya encomendado tareas de colaboración en el ámbito de la inspección, auditoría, revisión o averiguación, aunque no constituyan documentos públicos de conformidad con la ley.

Se practicarán de oficio o a petición de la o del inculpado las pruebas necesarias para la determinación del hecho y responsabilidad. Solo pueden declararse improcedentes aquellas pruebas que, por su relación con los hechos, no puedan alterar la resolución final a favor de la o del presunto responsable.

**Art. 33.-** Dictamen: A fin de establecer la responsabilidad del presunto infractor en el hecho materia del juzgamiento, el informe del órgano instructor deberá contener una relación sucinta de las piezas procesales generadas hasta el momento; una referencia a la contestación remitida por el presunto infractor; una referencia al informe técnico; el análisis de los argumentos jurídicos presentados en el escrito de contestación y, en la presentación o práctica de pruebas; y, el análisis de los aspectos relevantes desde el punto de vista jurídico, sostenidos en el informe técnico.

En este informe, si el órgano instructor considera que existen elementos de convicción suficientes emitirá el dictamen que contendrá:

1. La determinación de la infracción, con todas sus circunstancias.
2. Nombres y apellidos de la o el infractor o denominación de la persona jurídica
3. Los elementos en los que se funda la instrucción.
4. La disposición legal que sanciona el acto por el que se le inculpa.
5. La sanción que se pretende imponer, aplicando el principio de proporcionalidad en los términos previstos en la Ley de General de Seguros, Libro 3 del Código Orgánico Monetario y Financiero.
6. Las medidas cautelares adoptadas, de haberlas.

Si no existen los elementos suficientes para seguir con el trámite del procedimiento sancionador, el órgano instructor podrá determinar en su dictamen la inexistencia de responsabilidad y recomendar su archivo.

La unidad administrativa técnica encargada elaborará el dictamen señalado en este artículo y lo remitirá junto con todos los documentos, alegaciones e información que obren en el expediente al órgano competente para resolver el procedimiento, en un término máximo de veinte días.

**Art. 34.-** Plazo para resolver.- El acto administrativo que ponga fin al procedimiento

sancionador se expedirá y notificará dentro del plazo máximo de un mes contado a partir de terminado el período de la prueba.

El plazo máximo para resolver el procedimiento y notificar la resolución se puede ampliar hasta dos meses, cuando la complejidad del asunto exija un plazo superior para resolver.

Contra la decisión que resuelva sobre la ampliación de plazos, que debe ser notificada al presunto infractor, no cabe recurso alguno.

**Art. 35.- Resolución.-** El acto administrativo que resuelve el procedimiento sancionador, será motivado en derecho de conformidad con las normas del debido proceso y contendrá lo siguiente:

1. Designación de la autoridad que impone la sanción.
2. Señalamiento de la totalidad de las diligencias practicadas.
3. Valoración de las pruebas practicadas y especialmente de aquéllas que constituyan el fundamento básico de la decisión.
4. Relación motivada de los hechos considerados probados y constitutivos de una infracción administrativa, de ser el caso.
5. La singularización de la infracción cometida.
6. Fundamentación de la calificación jurídica de los hechos, esto es, la relación de los hechos probados y su correspondencia con las normas que se consideran transgredidas, con indicación de las pruebas que sustentan tal relación.
7. Indicación clara de la persona o personas a las que se atribuye responsabilidad administrativa.
8. Sanciones que se imponen, cuando la autoridad competente encuentre fundamentos claros de la existencia del hecho constitutivo de la infracción y la responsabilidad del presunto infractor; o, la declaración de inexistencia de la infracción o responsabilidad.
9. Las medidas cautelares necesarias para garantizar su eficacia.
10. Presunción de la comisión de algún delito y la disposición de informar a la Fiscalía General del Estado para los fines consiguientes, de ser el caso.

Esta resolución deberá ser notificada a la sancionada, dentro del plazo máximo para resolver.

El acto administrativo es ejecutivo desde que causa estado en la vía administrativa.

**Art. 36.-** Modificación de los hechos, calificación, sanción o responsabilidad: Si como consecuencia de la instrucción del procedimiento resulta modificada la determinación

inicial de los hechos, de su posible calificación, de las sanciones imponibles o de las responsabilidades susceptibles de sanción, se notificará todo ello, al presunto infractor en el dictamen.

En este supuesto, el instructor expedirá nuevo acto de iniciación del procedimiento, dispondrá la reproducción íntegra de las actuaciones efectuadas y ordenará el archivo del procedimiento que le precede.

#### SECCION IV: ORDENACION DEL PROCEDIMIENTO

##### **Art. 37.-** Expediente administrativo:

1. Se entiende por expediente administrativo el conjunto ordenado cronológicamente de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa dentro de un procedimiento administrativo sancionador, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla.

2. Los expedientes se formarán mediante la agregación ordenada de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias deban integrarlos, así como un índice numerado de todos los documentos. Asimismo, deberá constar en el expediente la resolución adoptada. El expediente deberá contener un índice con el señalamiento de los actos expedidos, escritos presentados, indicación de la prueba valorada para resolver y cualquier otro documento que considere relevante señalarse, el mismo que se formará una vez finalizado el procedimiento.

Todas las fojas del expediente serán numeradas de manera secuencial, manualmente o por medios electrónicos. La numeración de las fojas se hará en la medida que se vayan incorporando al expediente.

3. Cuando en virtud del cumplimiento de una orden judicial o administrativa, inclusive por petición de un interesado, se enviará el expediente completo, foliado, autenticado y acompañado de un índice, asimismo autenticado, de los documentos que contenga. La autenticación del citado índice garantizará la integridad e inmutabilidad del expediente.

**Art. 38.-** Modificaciones en el expediente. No pueden introducirse enmendaduras, alteraciones, entrelíneas ni agregados en los documentos, una vez que hayan sido incorporados al expediente.

De ser necesario, debe dejarse constancia expresa y detallada de las modificaciones introducidas, de su fecha y autor.

**Art. 39.-** Notificaciones: La notificación del acto de iniciación del procedimiento, los autos y providencias que se emitan para sustanciar el procedimiento sancionador, la resolución que pone fin al procedimiento sancionador; así como las actuaciones realizadas durante las actuaciones previas, se realizarán con arreglo a lo dispuesto en los siguientes artículos.

Cuando la notificación se efectúa al correo electrónico del inspeccionado o del presunto infractor, se entenderá que la persona a quien va dirigida el auto, providencia o resolución la ha recibido. Los términos fijados en el correspondiente auto, providencia o resolución se contarán a partir del día siguiente de dicha recepción.

Se entiende que el momento de recepción del correo electrónico se da cuando el mensaje de datos ingrese al sistema de información o red electrónica señalado por el destinatario. Si el destinatario designa otro sistema de información o red electrónica, el momento de recepción se presumirá aquel en que se produzca la recuperación del mensaje de datos. De no haberse señalado un lugar preciso de recepción, se entenderá que ésta ocurre cuando el mensaje de datos ingresa a un sistema de información o red electrónica del destinatario, independientemente de haberse recuperado o no el mensaje de datos, por lo que se entenderá que la entidad a quien va dirigida la comunicación la ha recibido formalmente.

**Art. 40.-** Notificaciones realizadas durante las actuaciones previas: La notificación inicial de las actuaciones previas será en persona, por boleta, o a través del medio de comunicación que establezca el titular de la unidad administrativa técnica competente, con arreglo a lo prescrito en el Código Orgánico Administrativo y en el Código Orgánico General de Procesos.

Las posteriores actuaciones que se realicen, se notificarán en las direcciones de correo electrónico consignadas por los representantes legales de los participantes del sistema de seguros privado y compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada, así como de los directores, administradores, contadores, comisarios, miembros de los comités, entre otros, que son las que les corresponden personalmente y se encuentran habilitados expresamente para recibir notificaciones por parte de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; sin perjuicio de su notificación en el domicilio constante en el archivo de la Superintendencia.

**Art. 41.-** Notificación en los procedimientos administrativos sancionadores: En los procedimientos administrativos sancionadores, la notificación del acto de iniciación del procedimiento, será en persona, o por boleta o a través del medio de comunicación ordenado por el órgano instructor, con arreglo a lo prescrito en el Código Orgánico

Administrativo y en el Código Orgánico General de Procesos.

La notificación de las providencias y autos que se expidan para sustanciar el procedimiento, y la resolución que pone fin al procedimiento, se efectuará en el domicilio señalado por el presunto infractor en su escrito de contestación. De no comparecer al procedimiento, toda notificación se efectuará en el domicilio consignado en el archivo de la Superintendencia y en el correo electrónico señalado en la misma, a excepción de la resolución que ponga fin al procedimiento que se notificará en persona, o por boleta o a través del medio de comunicación ordenado por el órgano instructor, con arreglo a lo prescrito en el Código Orgánico Administrativo y en el Código Orgánico General de Procesos.

**Art. 42.-** Providencias: En general, los asuntos de mero trámite o la atención de cuestiones o peticiones secundarias o accidentales, serán atendidos mediante la emisión de providencias.

**Art. 43.-** Archivo: La custodia y preservación de los expedientes administrativos se realizará conforme las normas que regulen el archivo, correspondencia y trámite en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

**Art. 44.-** Normas supletorias: En lo que no estuviere previsto en el presente capítulo, y siempre que no contravinieren al mismo, serán normas supletorias las del Código Orgánico Administrativo, Código Orgánico General de Procesos y el Código Orgánico Integral Penal.

**Art. 45.-** Publicidad de las sanciones: La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, a través de la Intendencia Nacional de Seguros, publicará en su página web las sanciones impuestas, indicando si se encuentran ejecutoriadas en el ámbito administrativo o si ha sido notificada de su impugnación ante la jurisdicción contencioso administrativa.

## CAPITULO II DE LOS RECURSOS

**Art. 46.-** En contra de la resolución sancionatoria se podrán interponer los recursos de apelación y extraordinario de revisión, de conformidad con lo dispuesto en el Código Orgánico Administrativo y la normativa que para los efectos dicte la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.

**DISPOSICION TRANSITORIA.-** Los procesos administrativos sancionadores que estén tramitándose cuando entre en vigencia la presente resolución, y siempre que se haya

notificado con el inicio del procedimiento respectivo al presunto infractor, seguirán sustanciándose de acuerdo con el procedimiento anterior hasta su conclusión, sin perjuicio del acatamiento de las normas del debido proceso previstas en la Constitución de la República.

DISPOSICION FINAL.- La presente resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNIQUESE.- Dada en la ciudad de Santiago de Guayaquil el 13 de julio de 2018.

f.) Ab. Suad Manssur Villagrán, Superintendente de Compañías, Valores y Seguros.