

MANUAL DE USUARIO SISTEMA NOTIFICACIONES

Versión 1.1
Elaborado por Paula Durán Trejos

CONTENIDO

Objetivo.....	3
Ingreso al sistema	4
Funciones del sistema	4
Asignación de permisos de acceso	4
Nuevo trámite.....	5
Trámites por enviar	6
Historial de trámites.....	8
Notificaciones recibidas	9
Anexos.....	11
Lineamientos para el trámite de correspondencia.....	11

OBJETIVO

Proveer un canal de comunicación entre las entidades supervisadas y las personas inscritas por normativa especial y la SUGEF, fomentando el uso de la firma digital certificada, con el objeto de facilitar la realización de trámites electrónicos en forma segura, accesible y funcional.

INGRESO AL SISTEMA

Para ingresar al sistema debe utilizar la dirección <https://notificaciones.sugef.fi.cr> y autenticarse con firma digital.

FUNCIONES DEL SISTEMA

A continuación se detallan cada una de las funciones del sistema. Los usuarios tendrán acceso solamente a aquellas funciones a las que se les haya dado permisos.

ASIGNACIÓN DE PERMISOS DE ACCESO

Antes de poder utilizar el sistema, es indispensable que las personas que van a usarlo, cuenten con el acceso y los permisos correspondientes. Los permisos se gestionan a través del Sistema de Administración de Usuarios Externos, por lo tanto, cada entidad debe remitir la solicitud a los usuarios administradores designados.

Los permisos que se utilizan en el sistema son los siguientes:


Puede Firmar	Envía Trámites	Recibe Correo de Notificaciones	Ver Notificaciones
Autorizado para firmar los documentos de los trámites que se envían a SUGEF	Autorizado para crear trámites, enviar trámites y revisar el historial de los trámites enviados. Adicionalmente puede ver la información de la opción Firmantes	Autorizado para recibir los correos de notificación de los oficios que comunica la SUGEF	Autorizado para revisar el historial de trámites enviados y el historial de notificaciones recibidas

NUEVO TRÁMITE

En esta pantalla el usuario podrá incluir un nuevo trámite para enviar a la SUGEF. A esta opción tienen acceso todos los usuarios con el permiso “Envía Trámites”.

El sistema provee una lista de trámites predefinida, para que sea el usuario quien clasifique el trámite que desea enviar. Si ninguno de los trámites de la lista satisface la necesidad del usuario, entonces podrá seleccionar el tipo de trámite *Otro* y digitar una breve descripción del trámite.

Cada trámite debe tener **al menos** un documento adjunto correspondiente al **oficio firmado digitalmente** por las personas autorizadas en la entidad, no se permite enviar un trámite que no contenga un documento que corresponda al oficio. En el caso de los trámites donde se requiere enviar anexos al oficio, el usuario puede agregarlos de manera independiente y estos no es necesario que estén firmados digitalmente, a menos que la SUGEF establezca lo contrario.


Una vez que el usuario seleccione el tipo de trámite y adjunte los documentos relacionados, debe seleccionar en la parte inferior de la pantalla cuál de los documentos corresponde al oficio. Si por el contrario desea eliminar uno o varios documentos, debe pulsar la opción .

Una vez que el trámite cuenta con la información correspondiente, el usuario debe seleccionar una de las siguientes acciones:

- Guardar: Para mantener el trámite en una cola de *Trámites por enviar*. Este caso aplica cuando la persona que registra los trámites no tiene el permiso para enviarlos, o porque se requiere de la revisión de otra persona antes de seguir su trámite en la SUGEF. El usuario recibe una confirmación de que el trámite fue guardado satisfactoriamente.
- Enviar: Para enviar el trámite a la SUGEF e iniciar el proceso correspondiente. El usuario puede monitorear los trámites enviados en la opción *Historial de trámites*. El usuario recibe una confirmación de que el trámite fue enviado satisfactoriamente a la SUGEF.
- Nuevo: Para desechar la información del trámite actual y crear uno nuevo.

TRÁMITES POR ENVIAR

En esta pantalla el usuario podrá revisar y ajustar los trámites que están pendientes de enviar a la SUGEF. A esta opción tienen acceso todos los usuarios con el permiso "Envía Trámites".

Por defecto aparece una lista con los trámites pendientes, pero puede pulsarse en el botón refrescar  para actualizar la lista.

Los trámites se ordenan del más reciente al menos reciente y en caso de haber más de 20 trámites pendientes, el sistema habilitará paginación en la pantalla para poder desplazarse en los trámites guardados.

No. de trámite	Año	Descripción trámite	Usuario	Fecha de creación	
6	2014	Comunicación de hechos relevantes	Paula Duran	02/09/2014 10:08:25 AM	Detalle

Para cada trámite de esta lista, se muestra la siguiente información

- **No. de trámite:** consecutivo interno del sistema
- **Año:** año al que corresponde el trámite
- **Descripción del trámite:** Tipo de trámite seleccionado
- **Usuario:** Usuario de la entidad que ingresó el trámite
- **Fecha de creación:** Fecha y hora cuando se guardó el trámite
- **Detalle:** muestra la información completa del trámite, los documentos adjuntos y habilita las opciones de Guardar y Enviar.

El usuario puede hacer los cambios que considere convenientes en cada trámite de la lista y puede mantenerlos en esa lista pulsando en el botón Guardar o enviarlos para proseguir con el proceso en la SUGEF, pulsando en el botón Enviar. En cualquiera de los casos el usuario recibirá un mensaje de confirmación.

HISTORIAL DE TRÁMITES

En esta pantalla el usuario podrá monitorear el estado de los trámites enviados a la SUGEF. A esta opción tienen acceso todos los usuarios con el permiso "Envía Trámites".

Los trámites se ordenan del más reciente al menos reciente y en caso de haber más de 20 trámites creados en los últimos 10 días, el sistema habilitará paginación en la pantalla para poder desplazarse en los trámites y se permite utilizar algunos filtros para realizar búsquedas a criterio del usuario.

No. de trámite	Año	Descripción trámite	Usuario	Estado	Referencia SUGEF	Fecha de envío	Área asignada	Archivos adjuntos	Situación actual	Respuesta SUGEF	Requiere respuesta
4	2014	Comunicación de hechos relevantes	Paula Duran	PENDIENTE	201403912	22/08/2014 03:21:07 PM	0				
3	2014	Comunicación de hechos relevantes	Paula Duran	TERMINADO	201400001	22/08/2014 11:48:28 AM	0				
2	2014	Comunicación de hechos relevantes	Paula Duran	TERMINADO	201403910	22/08/2014 11:48:40 AM	0				
1	2014	Recepción de informe de Auditoría Externa de Riesgos	Roberto Chacón Chaverri	TERMINADO	201403909	22/08/2014 09:11:50 AM	0				

Para cada trámite de esta lista, se muestra la siguiente información

- **No. de trámite:** consecutivo interno del sistema
- **Año:** año al que corresponde el trámite
- **Descripción del trámite:** Tipo de trámite seleccionado
- **Usuario:** Usuario de la entidad que envió el trámite
- **Estado:** Uno de los siguientes valores: Pendiente, Terminado, Rechazado.
- **Referencia SUGEF:** identificador que le asignó la SUGEF al trámite
- **Fecha de envío:** fecha en que fue enviado el trámite
- **Área asignada:** muestra el nombre del departamento en la SUGEF que tiene asignado el trámite
- **Archivos adjuntos:** muestra los documentos adjuntos del trámite y el usuario puede descargar cualquiera utilizando la opción Abrir
- **Situación actual:** breve descripción del estado del trámite en la SUGEF, indicando la clasificación que se dio en la SUGEF del trámite ya sea Resolutivo o Informativo. En el caso de los trámites que fueron rechazados se muestra la razón del rechazo.
- **Respuesta SUGEF:** muestra el oficio de respuesta que emitió la SUGEF para dicho trámite. Si no hay respuesta, el sistema muestra un mensaje.
- **Requiere respuesta:** semáforo que le indica a la entidad si la SUGEF le estableció un plazo para que atienda lo indicado en el oficio SUGEF que dio respuesta al trámite. Si la columna está vacía significa que no se estableció ningún plazo, en color verde significa se está dentro del plazo establecido, en color amarillo significa que faltan menos de 3 días para que el plazo venza y en

color rojo significa que el plazo está vencido. El usuario debe posicionarse sobre la imagen del semáforo para visualizar el plazo establecido.

El usuario puede hacer búsquedas utilizando cualquiera de los siguientes filtros de manera independiente o combinada: año del trámite, # de referencia SUGEF, estado del trámite en SUGEF, rango de fechas de envío y si a los trámites se les estableció un plazo de respuesta por parte de la entidad.

NOTIFICACIONES RECIBIDAS

En esta pantalla se muestran todos los oficios que la SUGEF haya enviado a la entidad correspondiente. Pueden ser respuestas a trámites, oficios particulares, circulares externas, entre otros. A esta opción tienen acceso todos los usuarios con el permiso "Ver Notificaciones".

Los usuarios que cuentan con el permiso "Recibe correo de notificaciones", reciben un correo electrónico en donde se les avisa que la SUGEF envió una nueva notificación. En el correo electrónico, se muestra información general, pero no se adjunta el documento de la notificación.

Las notificaciones se muestran de la más reciente a la menos reciente y en caso de haber más de 20 notificaciones recibidas en los últimos 10 días, el sistema habilitará paginación en la pantalla para poder desplazarse entre la información y se permite utilizar algunos filtros para realizar búsquedas a criterio del usuario.

No. de oficio	Año	Referencia SUGEF	Descripción	Nombre del documento	Usuario	Fecha de registro	Ver documento	Requiere respuesta
Oficio 2	2014	201403910	Respuesta a trámite	Distribución de Grupos OLAP.docx	Paula Duran	22/08/2014 02:28:13 PM		
Oficio 1	2014	201403909	Respuesta a trámite	CON0001-Web.config.doc	Nancy Badilla	22/08/2014 01:59:13 PM		
651851	2014		Prueba	#31069 - Personas con ID 8.xlsx	Roberto Chacón Chaverri	22/08/2014 10:24:23 AM		

Para cada notificación de esta lista, se muestra la siguiente información:

- **No. de oficio:** número de oficio asignado a la notificación
- **Año:** año de la notificación
- **Referencia SUGEF:** número de referencia a la que responde la notificación. Si no se indica ninguno, significa que la notificación no es respuesta de ningún trámite.
- **Descripción:** Descripción de la notificación
- **Nombre del documento:** Nombre del documento de notificación
- **Usuario:** usuario que ingresó la notificación en la SUGEF
- **Fecha de registro:** fecha en que se ingresó la notificación en el sistema
- **Ver documento:** muestra el documento adjunto a la notificación

- **Requiere respuesta:** semáforo que le indica a la entidad si la SUGEF le estableció un plazo para que atienda lo indicado en el oficio SUGEF de notificación. Si la columna está vacía significa que no se estableció ningún plazo, en color verde significa se está dentro del plazo establecido, en color amarillo significa que faltan menos de 3 días para que el plazo venza y en color rojo significa que el plazo está vencido. El usuario debe posicionarse sobre la imagen del semáforo para visualizar el plazo establecido.

El usuario puede hacer búsquedas utilizando cualquiera de los siguientes filtros de manera independiente o combinada: número de oficio y rango de fechas de registro.

La SUGEF puede establecer que una notificación es de carácter confidencial, por lo que solo los usuarios seleccionados podrán tener acceso a la notificación.

ANEXOS

LINEAMIENTOS PARA EL TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA

1. **Alcance.** Esta resolución aplica a todas las entidades financieras supervisadas y a las personas físicas y jurídicas inscritas al tenor del Artículo 15 de la Ley 8204 "*Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo*".
2. **Definiciones.** Para un mejor entendimiento se establecen las siguientes definiciones:
 - a. **Firma Digital:** Según lo establecido en el Artículo 8 de la "*Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos*" sería "(...) cualquier conjunto de datos adjunto o lógicamente asociado a un documento electrónico, que permita verificar su integridad, así como identificar en forma unívoca y vincular jurídicamente al autor con el documento electrónico. Una firma digital se considerará certificada cuando sea emitida al amparo de un certificado digital vigente, expedido por un certificador registrado".
 - b. **Certificado digital:** Según lo establecido en el Artículo 11 de la "*Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos*" sería cualquier "*Mecanismo electrónico o digital mediante el que se pueda garantizar, confirmar o validar técnicamente: a) La vinculación jurídica entre un documento, una firma digital y una persona. b) La integridad, autenticidad y no alteración en general del documento, así como la firma digital asociada. c) La autenticación o certificación del documento y la firma digital asociada, únicamente en el supuesto del ejercicio de potestades públicas certificadoras (...)*".
 - c. **Dirección de Certificadores de Firma Digital:** Ente encargado de administrar y supervisar el sistema de certificación, adscrito al Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT). Por ley, este Ministerio es el rector del Sistema Nacional de Certificación Digital.
 - d. **Autoridad Certificadora Registrada:** El dispositivo que almacena el certificado digital, es emitido por Autoridades Certificadoras, registradas ante la Dirección de Certificadores de Firma Digital. La lista de las Autoridades Certificadoras Registradas se encuentra publicada en la página web: <http://fdi.sinpe.fi.cr/autoridades.html>.
 - e. **Superintendencia:** Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
 - f. **Fuerza mayor:** La fuerza mayor se refiere a un hecho o evento que por su naturaleza es inevitable, aun cuando fuera previsible y se prevea.
 - g. **Caso Fortuito:** Se refiere a un hecho del ser humano que por ser imprevisible (*aun utilizando una conducta diligente*) deviene inevitable (*si pudiera haberse previsto sería evitable*).

h. Cliente:

- i. **Entidad supervisada:** bancos comerciales del estado, bancos privados y cooperativos, bancos creados por leyes especiales, empresas financieras no bancarias, Caja de Ahorro y Préstamo de la Ande, organizaciones cooperativas de ahorro y crédito, entidades mutualistas, Banco Hipotecario de la Vivienda y casas de cambio.
- ii. **Personas inscritas por ley especial:** personas físicas y jurídicas inscritas al tenor del Artículo 15 de la "*Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo*" (Ley 8204).

3. **Tipo de trámite.** En el marco de la normativa vigente, el uso de la firma digital certificada es el mecanismo oficial para que las entidades supervisadas y las personas inscritas por ley especial, gestionen ante la Superintendencia, todo tipo de trámites. En ese mismo sentido, aquellos trámites realizados por personas físicas o jurídicas no supervisados o no inscritos por normativa especial podrán seguir gestionándose por los medios tradicionales. Entre los trámites a realizar se citan, pero no se limitan a ellos, los siguientes:

1	Consultas Generales
2	Quejas y reclamos
3	Des inscripción de Artículo 15 de la Ley 8204.
4	Registro de "Grupo vinculado" y de "Grupos de Interés económico".
5	Autorización de plan de regularización para exceso en el límite de operaciones activas
6	Aprobación créditos tipificados en el Artículo 117 de la " <i>Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional</i> " (LOSBN).
7	Autorización para registro de los fideicomisos similares a los fondos de inversión, pensión y capitalización
8	Autorizaciones contempladas en el Acuerdo SUGEF 8-o8, incluye modificaciones de estatutos de las cooperativas de ahorro y crédito sujetas a la supervisión de SUGEF y variaciones de capital.
9	Trámites relativos al Centro de Información Crediticia CIC

10	Registro como entidad de custodia
11	Autorización para ampliación del plazo para la venta de bienes y valores transferidos en pago de obligaciones o que fueron adjudicados en remates judiciales.
12	Autorización para la formación de reservas para amortizaciones, depreciaciones, castigo de colocaciones e inversiones, provisiones para prestaciones legales y fluctuaciones de cambio, y de cualquier otro fin similar.
13	Solicitud de prórrogas para el envío de información por medio del SICVECA.
14	Solicitudes para la sustitución y corrección de información remitida por medio del SICVECA.
15	Trámites relativos a la Reserva de liquidez.
16	Comunicados de interés según Acuerdo SUGEF 24-00.
17	Consultas del Marco legal y/o Normativa
18	Autorización para la aceptación de instituciones certificadoras en derivados cambiarios y reconocimiento de certificados emitidos en el extranjero.
19	Trámite de revocatoria de acceso a información del CIC (derecho autodeterminación informativa)
20	Autorización para realizar operaciones de cobertura.
21	Autorización para mejorar categoría de riesgo de un deudor
22	Autorizaciones relacionadas con redención de deuda anticipada preferente y subordinada o modificación de contratos de deuda subordinada.
23	Autorización para ajustes por rubros excepcionales para el cálculo de la Utilidad Operacional Bruta Ajustada (UOBA)
24	Autorización para la amortización de activos intangibles a un plazo mayor al establecido.

25	Recepción de Estados Financieros Trimestrales y Auditados
26	Remisión de informes de atestiguamiento y auditorías especiales, tales como los contenidos en el Acuerdo SUGEF 14-09 y Acuerdo SUGEF 12-10.
27	Solicitud de constancias o certificaciones varias
28	Solicitud de permisos en SICVECA
29	Solicitud para adecuación requisitos Oficial de Cumplimiento-Acuerdo SUGEF 12-10
30	Solicitud de prórrogas para presentación de planes de acción y saneamiento Acuerdo SUGEF 24-00
31	Solicitud de desestimación de recursos de revocatoria y apelación en subsidio-Acuerdo SUGEF 1-05
32	Solicitud de fijar Posición en Moneda Extranjera
33	Solicitud de constancia de calificación Acuerdo SUGEF 24-00 y Suficiencia Patrimonial
34	Recepción de Informe Anual de Gobierno Corporativo
35	Recepción de Autoevaluación de Gestión
36	Autorización artículo 10 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional

4. **Firmantes.** Los trámites descritos en el numeral 3 deben ser suscritos, por las personas registradas en la Superintendencia mediante la Circular externa SUGEF 006-2014. Asimismo, cuando la normativa vigente lo requiera, deberá firmar además el(los) auditor(es) o contador(es), que se encuentren registrados en la Superintendencia.
5. **Obtención del dispositivo para certificado digital.** Para la implementación de la firma digital, cada cliente se hará cargo de gestionar y obtener su(s) dispositivo(s) de certificado digital respectivo(s) de la Autoridad Certificadora Registrada de su preferencia.
6. **Comunicaciones con la SUGEF y notificaciones.** Las entidades financieras supervisadas y las personas inscritas por ley especial cuando requieran realizar un trámite ante la SUGEF o remitir cualquier información diferente a la que envían mediante el SICVECA, deben canalizarla mediante el **Sistema de Notificaciones** dirección <http://notificaciones.sugef.fi.cr>.

Si el documento que se está remitiendo es para dar respuesta a un oficio de la Superintendencia, se deberá indicar, al inicio de la nota, el número y fecha del oficio al que se refiere.

Todos los oficios emitidos por la Superintendencia, relacionados con los trámites descritos en el **numeral 3** anterior, deberán ser suscritos mediante firma digital certificada, y remitidos a través del **Sistema de Notificaciones** dirección <http://notificaciones.sugef.fi.cr>. La comunicación se enviará a los correos electrónicos señalados por el cliente para notificaciones según la circular externa SUGEF 006-2014.

Cuando la SUGEF emita un documento de respuesta a un trámite o gestión, siempre incluirá, en el primer párrafo de cada documento, el número de referencia y la fecha del oficio que lo originó o la fecha en que fue recibido por esta Superintendencia.

7. **Mecanismos contingentes de envío.** Si por dificultades técnicas, atribuibles a fuerza mayor o caso fortuito según lo definido en el **numeral 2** anterior, es imposible para el cliente enviar la información mediante el **Sistema de Notificaciones** se podrá remitir el documento en medio físico y entregarse en la ventanilla de correspondencia de la Superintendencia.
8. **Formato de los archivos.** Los documentos electrónicos relacionados con los trámites mencionados en el **numeral 3** anterior, deberán presentarse únicamente en las versiones que tengan la funcionalidad de firmar digitalmente en archivos de *Microsoft Office* y Adobe (PDF), siguiendo lo establecido en el punto 5 del documento Política de Formatos Oficiales de los Documentos Electrónicos Firmados Digitalmente, publicados por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y la Dirección de Certificadores de Firma Digital.
9. **Responsabilidad de la documentación aportada a la SUGEF.** Los originales de toda la información y documentación que acompañe la solicitud presentada por cualquier interesado, será custodiada por él, quien deberá garantizar su conservación, buen estado, integridad y completitud, por un período no menor a 10 años. Dicha información y documentación podrá ser solicitada por la SUGEF en cualquier momento, previo o posterior, al trámite de la solicitud planteada. En el caso de existir alguna omisión, alteración o modificación en comparación con lo aportado a esta Superintendencia, la misma será causal de rechazo o revocatoria de la solicitud o trámite planteados.
10. **Notificaciones que emite la Superintendencia.** Todos los oficios de notificación que emita la Superintendencia serán comunicados a través del Sistema de Notificaciones. Es responsabilidad de los clientes hacer de conocimiento a la Superintendencia cuando por dificultades técnicas, atribuibles a ellos mismos, no pueden tener acceso al sistema y por ende, no pueden visualizar las notificaciones. En los casos justificados, la Superintendencia enviará los oficios de notificación por correo electrónico.