Guía práctica de uso de conexión con entidades y sujetos inscritos del Sistema TeamMate

Seguimiento de Hallazgos

Guía para usuarios Externos

Contenido

A. Introducción 3
B. Aspectos Generales 3
C. Ingreso al Sistema 4
D. Ingreso al sistema Team Mate 5
E. Comunicación con entidades o sujetos obligados 7
1. Hallazgos y Observaciones de planes de acción 7
1.1 Consulta de Hallazgos 7
1.2 Atención de las Observaciones de los Hallazgos 12
1.3 Inclusión de información para atender la observación de cada uno de los hallazgos 14
1.4 Inclusión de evidencia de la atención de la observación 14
1.5 Atención del rechazo de los Hallazgos 16
1.6 Ayuda en línea del sistema 17

A. Introducción

El siguiente documento denominado "Seguimiento de Hallazgos", tiene como objetivo facilitar el uso a las entidades y sujetos inscritos en la Superintendencia del módulo del sistema TeamMate, que sirve para realizar el seguimiento de hallazgos generados en los procesos de supervisión, informes de auditoría externa en materia de LC/FT/FPADM e informes de auditoría externa de Tecnologías de Información (TI), así como, de los planes de acción propuestos.

B. Aspectos Generales

- **Alcance**

Esta guía está dirigida a los usuarios del sistema TeamMate de las entidades fiscalizadas y sujetos inscritos que, como parte de sus obligaciones, requieren dar atención y seguimiento a planes de acción producto de los hallazgos determinados a partir de un estudio de supervisión e informes de auditoría externa documentado en un proyecto en el sistema TeamMate de la SUGEF.

- **Descripción General**

La opción para atención de hallazgos a través de los planes de acción es un módulo que forma parte del Sistema TeamMate, con la finalidad, de que las entidades fiscalizadas y sujetos inscritos, gestionen información y comunicación en tiempo y forma con la SUGEF, como parte del proceso de supervisión (In Situ y/o Extra Situ) que permite que la entidad cumpla en tiempo y forma con las medidas definidas para atender los hallazgos que le fueron comunicados a través de la herramienta.

- **Definiciones**

AES: Servicio de Administración de Esquemas de Seguridad**.**

Contacto de la entidad: Persona(s) que reciben las solicitudes de documentos y/o hallazgos para que sean atendidos.

Entidad fiscalizada o supervisada: Bancos Públicos o Privados, Entidad creada por Ley Especial, Empresas Financieras no Bancarias, Mutuales de Ahorro y Préstamo, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Casas de Cambio, Controladoras de Grupos Financieros y personas físicas y jurídicas inscritas según artículo 15 y 15 bis de la Ley 7786.

Evidencia: Papeles de trabajo que documentan las incidencias o hallazgos, los cuales deben ser claros para ser entendidos por terceras personas.

Hallazgos ⚠: Son debilidades o deficiencias detectadas por la Superintendencia o el Auditor Externo en el desarrollo de un estudio.

Incumplimiento normativo: Incumplimiento de cualquier normativa, ley o reglamentos, en cualquier materia que rige esta actividad (legal, contable, administrativa, entre otros).

Prórroga: Solicitud de ampliación de plazo, para atender los requerimientos realizados por la Superintendencia.

Requerimiento : Acciones requeridas por la SUGEF a la entidad financiera o sujeto obligado para atender los hallazgos identificados y comunicados.

Superintendencia: Superintendencia General de Entidades Financieras, abreviado SUGEF.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

C. Ingreso al Sistema

1. Ingresa en el navegador a la siguiente dirección:

https://portal.sugef.fi.cr/TeamMate/

Opciones de navegador: Microsoft Edge, Google Chrome.

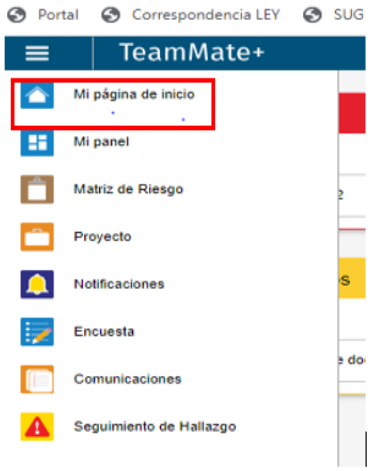
2. Para autenticarse en el Sistema TeamMate, se debe realizar a través del Certificado Digital mediante el número de identificación (verificar que el agente GAUDI esté conectado).

Se recomienda que la dirección Web indicada se incluya como “sitio seguro” y se realicen las configuraciones necesarias, para que los sistemas operativos y de ciberseguridad no bloqueen o limiten su uso.

D. Ingreso al sistema Team Mate

Se ingresa al menú del sistema mediante las siguientes opciones:

Opción 1: En menú de inicio, selecciono **Mi página de inicio.**

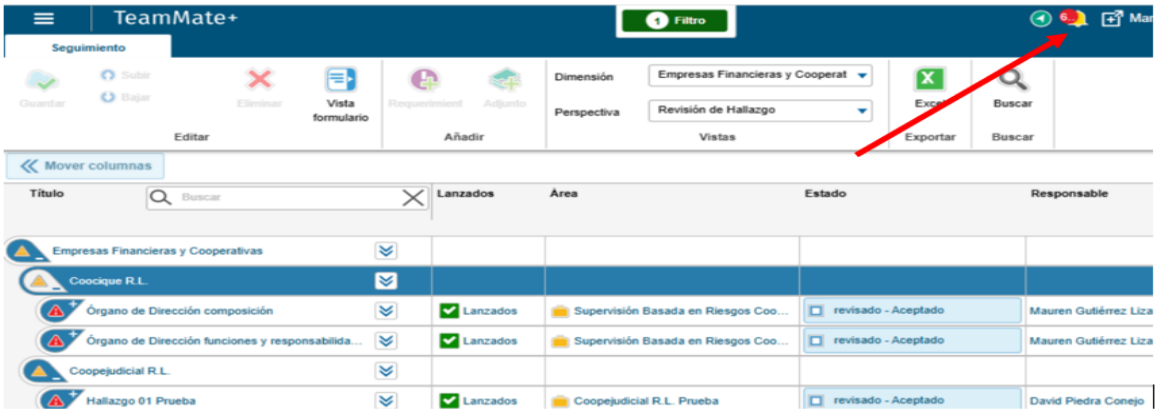


En el ícono de Mi página de inicio se realiza la consulta de los hallazgos solicitados por SUGEF, los cuales se muestran en el gráfico denominado “Resumen de Hallazgos”.

Opción 2: Otra forma de ingresar al seguimiento de hallazgos es mediante el menú de inicio, seleccionar **Mi Panel**.

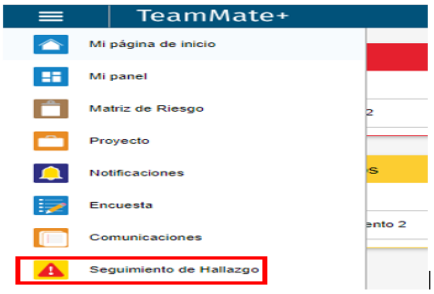
Al dar clic en la opción de “Mi Panel” el sistema automáticamente despliega los hallazgos comunicados.

Opción 3: "Campana interactiva de notificaciones", en esta funcionalidad sin importar en qué parte de los módulos del Sistema se encuentre siempre va a mostrar todas las notificaciones que han ingresado y se encuentren pendientes. Para ingresar al hallazgo dar doble clic en la opción que se desea desplegar.



Opción 4: "Otra opción de visualizar las notificaciones, es ingresar a través del menú principal del Sistema TeamMate en la opción de "Notificaciones", por medio de la cual se puede tener acceso al histórico de todas las notificaciones.

Opción 5: La última opción para visualizar los hallazgos, es ingresar a través del menú principal del Sistema Team Mate en la opción de "Seguimiento de Hallazgo", por medio de la cual se puede tener acceso al total de los hallazgos.



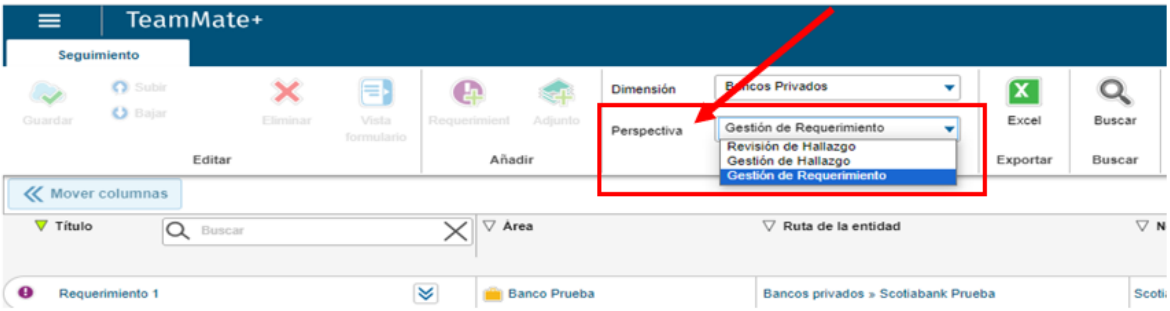
E. Comunicación con entidades o sujetos obligados

1. Hallazgos y Observaciones de planes de acción

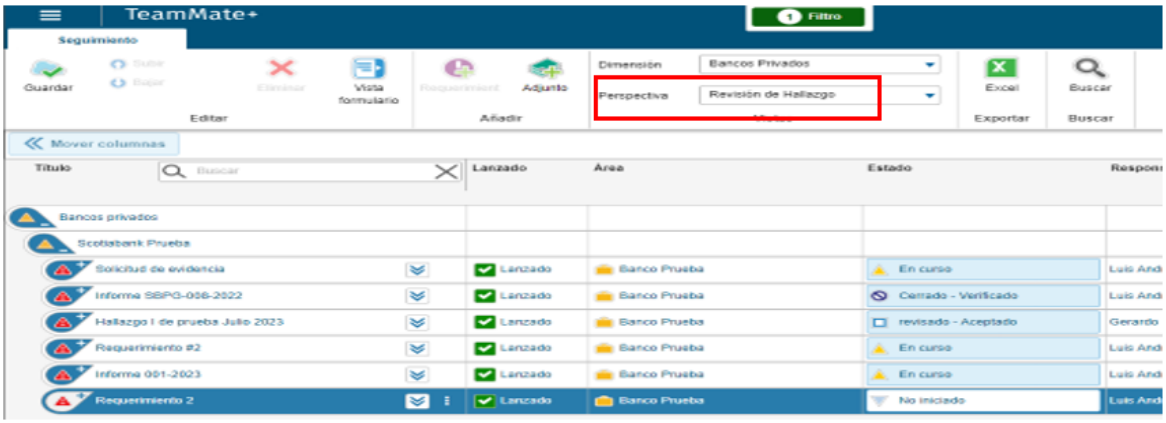
1.1 Consulta de Hallazgos

Para ingresar debe considerar lo señalado en el punto “D Ingreso al Sistema Team Mate” de este documento, el cual señala las diferentes opciones de ingreso a los Hallazgos comunicados.

El sistema cuenta con tres “Perspectivas” de vista de los hallazgos.

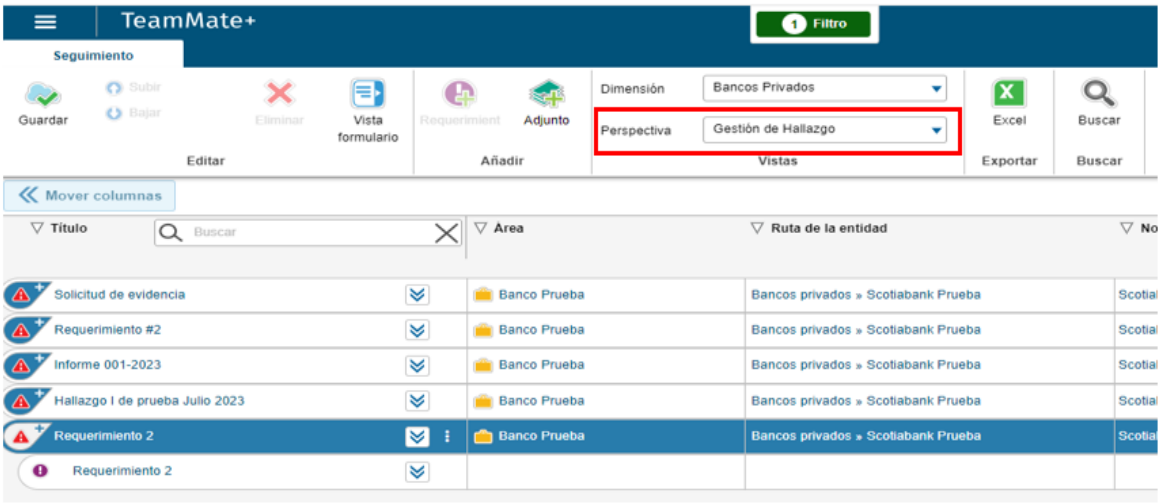


Opción 1: ***Revisión de Hallazgo***, esta perspectiva muestra el estado de los hallazgos, los que están en curso, no iniciados, así como los revisados y los que ya están cerrados por parte de SUGEF.

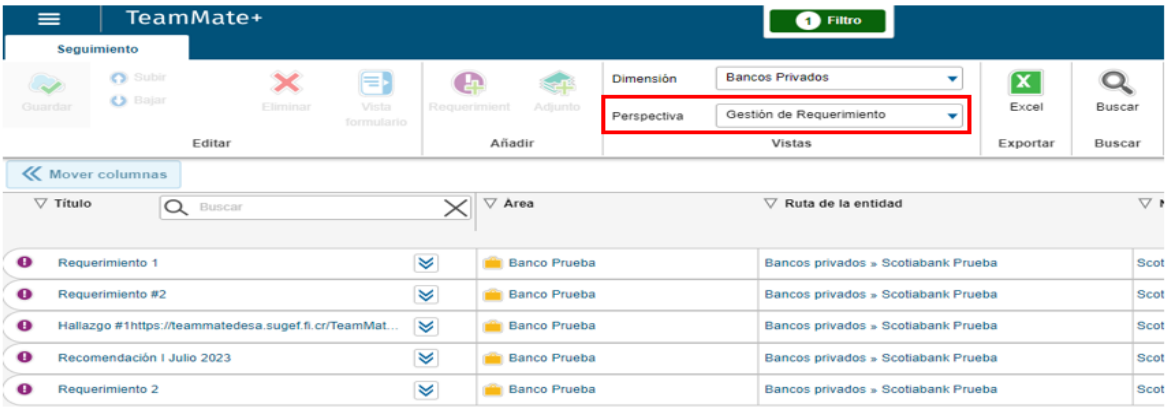


El usuario puede dar clic en el "+" de cada hallazgo para poder visualizar el o los requerimientos asociados a cada hallazgo e incluir la información respectiva.

Opción 2: *Gestión de Hallazgo*, al seleccionar esta perspectiva se muestra información sobre la Ruta de la entidad (División o Departamento de donde procede el hallazgo), Nombre de la entidad, Responsable, Principal (observación de donde nace el hallazgo) y Estado del hallazgo. Desde aquí el Supervisado y/o Sujeto Obligado pueden atender el Requerimiento.

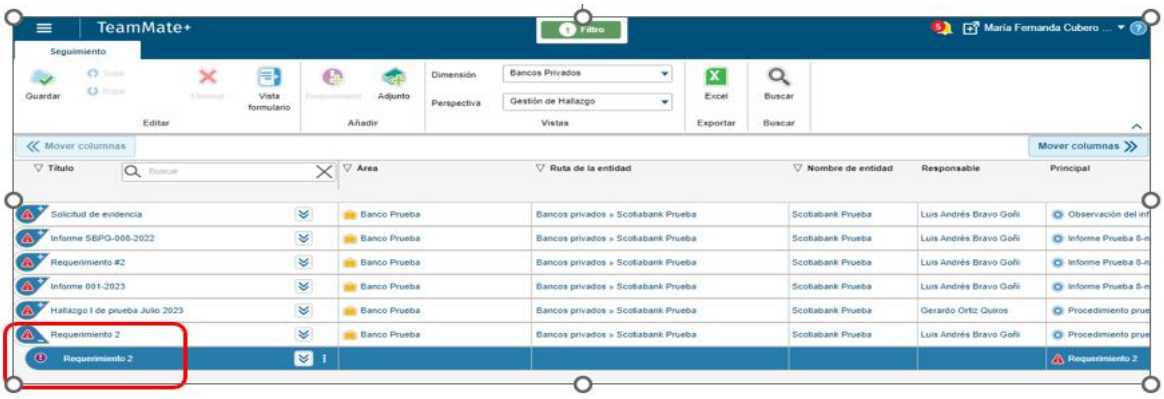


Opción 3: *Gestión de Requerimiento*, en esta perspectiva se muestran los requerimientos asociados a los hallazgos derivados del estudio de supervisión, y sobre los cuales la SUGEF realizó requerimientos. Desde aquí el Supervisado y/o Sujeto Inscrito pueden atender el Requerimiento. Esta corresponde a la vista recomendada para gestionar la información de cada plan.



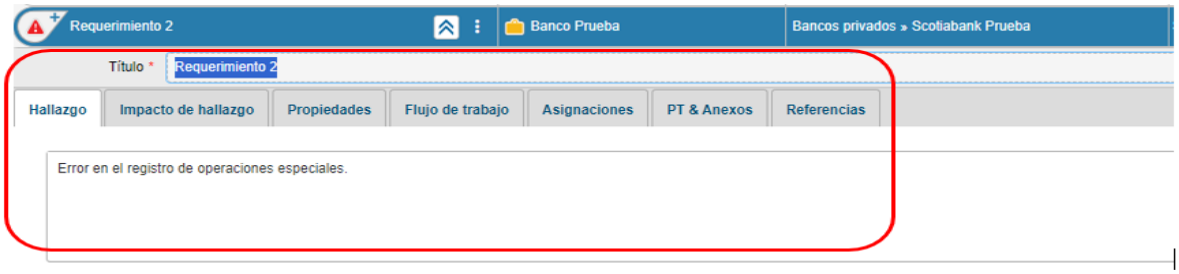
Como se evidenció anteriormente, cada hallazgo está conformado por dos partes, el hallazgo en sí, representado por el triángulo rojo ⚠ y el requerimiento representado por un círculo morado ⓘ. En esta última sección es donde la entidad o sujeto inscrito debe ingresar la respuesta, acciones y archivos para atender el hallazgo.

Una vez ingresado, el sistema muestra los hallazgos derivados del estudio de supervisión y sobre los cuales el Supervisado o Sujeto Inscrito definió un plan de acción. Cada hallazgo contiene las observaciones asociadas a ellos, se elige la Perspectiva "Gestión de Hallazgo", la pantalla mostrará el hallazgo y las recomendaciones vinculadas al mismo.

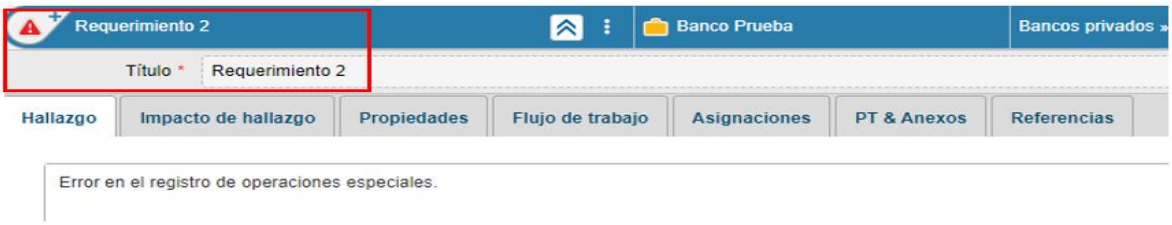


Para ingresar al detalle del hallazgo se le da un clic al botón ubicado a la derecha de cada hallazgo.

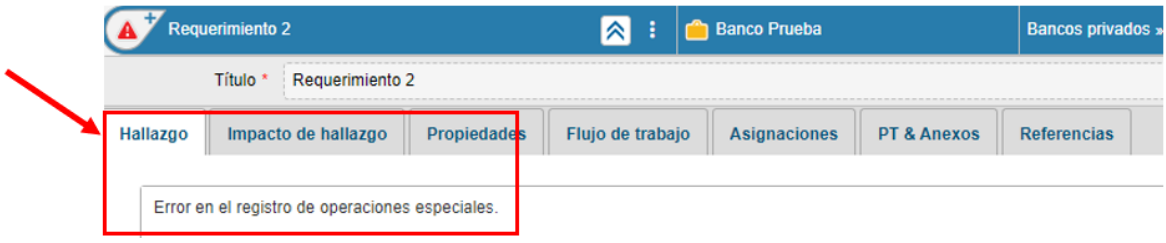
Seguidamente se muestra el hallazgo con los siguientes apartados:



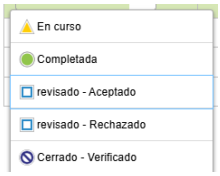
- Nombre del hallazgo (referencia corta).



- En la pestaña de Hallazgo se muestra la descripción del hallazgo el cual es consistente con el informe emitido.



- La opción del Flujo de trabajo muestra el estado en que se encuentra el hallazgo (En curso, Completado Revisado y Cerrado). Estos estados son definidos por el supervisor y para que un hallazgo sea compartido con la entidad o sujeto inscrito, debe estar debidamente revisado.



- Asignaciones, este apartado detalla el usuario responsable por parte de SUGEF. Además, se puede incluir el usuario contacto de negocio responsable por parte del Supervisado o Sujeto Inscrito, sin embargo, en la sección del hallazgo no es indispensable.

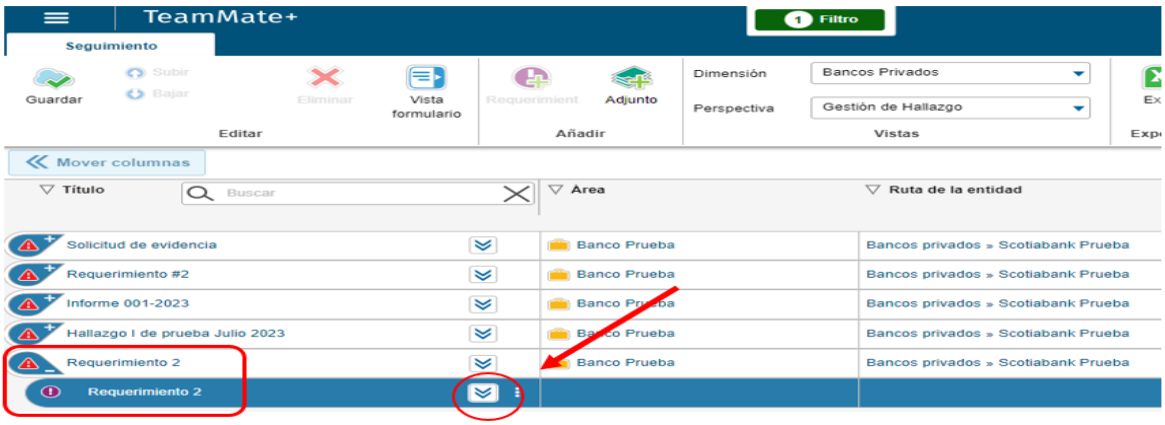
- PT & Anexos, lugar donde se incluyen y visualizan la documentación de respaldo de cada una de las observaciones.

- Referencias, muestra los archivos o secciones que están ligados con el hallazgo.

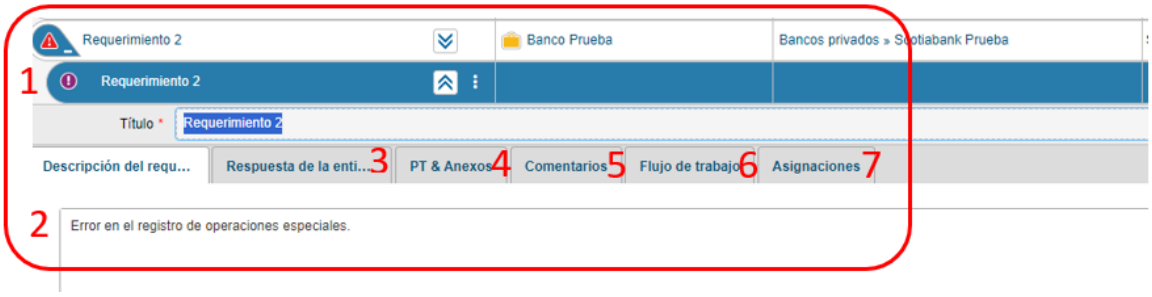
1.2 Atención de los Requerimientos de los Hallazgos

Para ello, se elige la Perspectiva “Gestión de Hallazgo”, la pantalla mostrará el hallazgo y los requerimientos vinculados al mismo, se posiciona sobre el hallazgo a responder y se abre el signo de más (+) que está en la parte izquierda del nombre del Hallazgo, con lo cual se despliegan los requerimientos ligados a este y que se deben atender.

Para ingresar al detalle del requerimiento se le da clic a la flecha ubicada a la derecha del requerimiento y eso muestra el detalle de cada uno de los requerimientos.



Seguidamente se muestra el requerimiento con los siguientes apartados:



A continuación, se detalla la descripción de cada elemento que compone el requerimiento:

1. Nombre del requerimiento. Este dato lo incluye SUGEF según el informe de supervisión previamente comunicado o el informe de Auditoría Externa generado del Sistema de Auditorías Externas (SAES).
2. Descripción del requerimiento, en esta pestaña se incluye el requerimiento de Sugef para la atención del Hallazgo o bien la recomendación, cuando aplique.

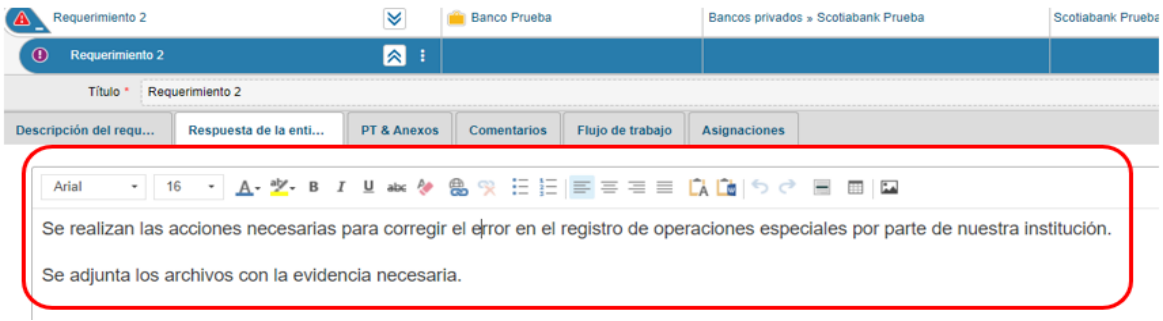
3. Respuesta de la entidad, el Supervisado o Sujeto Inscrito. En este apartado debe responder cada uno de los requerimientos. En esta sección se puede incluir un detalle de las causas que generaron el hallazgo, aspectos importantes relacionados, explicación de las medidas y cambios aplicados y los resultados esperados.
4. PT & Anexos, lugar donde se incluyen y visualizan la documentación de respaldo con que se atiende cada uno de los hallazgos.
5. Comentarios, espacio en el que tanto SUGEF como el Supervisado o Sujeto Inscrito puede realizar cualquier comentario sobre la atención de los requerimientos y que es parte de la respuesta de la observación, como por ejemplo el detalle de una solicitud de prórroga (ya aprobada), consultas sobre aspectos o documentos relacionados al requerimiento o algún cambio relevante en el proceso.
6. Flujo de trabajo, esta opción muestra el estado en que se encuentra la atención del hallazgo, los cuales, para esta sección, algunas etapas son definidos por la entidad o sujeto inscrito y otras por el supervisor:
    - En curso: Se iniciaron actividades para atender el hallazgo.
    - Implementado: Indica cuando se concluyeron las actividades definidas para atender el hallazgo. Los planes en este estado serán los que el supervisor considerará como listos para revisar.
    - Revisado – Aceptado: Indica que el plan de acción aplicado y las evidencias suministradas fueron revisadas por el supervisor y se consideran razonables.
    - Revisado – Rechazado: Indica que el plan de acción aplicado y las evidencias suministradas fueron revisadas por el supervisor y no se consideran razonables, por lo que la entidad de atender las observaciones realizadas.
    - Cerrado: El plan de acción fue revisado en su aplicación recurrente por el supervisor y el hallazgo en su esencia se considera atendido.

    Además, se muestran otros datos como las fechas relacionadas con la observación:
    - ✓ Fecha Límite para plan de acción: Corresponde a la fecha en que el plan de acción debe ser enviado a la superintendencia mediante oficio.
    - ✓ Fecha vencimiento propuesta: Corresponde a la fecha propuesta para la entidad para atender el hallazgo.
    - ✓ Fecha prórroga aprobada: Corresponde a la fecha de prórroga aprobada por la superintendencia. El proceso de solicitud y aprobación se realiza mediate oficio.
    - ✓ Fecha aprobación plan de acción: Es la fecha en que se comunica a la entidad que el plan de acción fue aprobado por la superintendencia.
7. Asignaciones, detalla el usuario contacto de negocio responsable de incluir la información en el sistema por parte del Supervisado o Sujeto Inscrito.

8. Responsable de Ejecutar el Plan de Acción: Corresponde a las personas o departamento responsables de implementar el plan de acción definido.
9. Plan de Acción: Corresponde al desglose de las actividades o entregables que se generan de la aplicación del plan de acción, que permiten medir de forma fiable su cumplimiento.

1.3 Inclusión de información para atender el requerimiento de cada uno de los hallazgos

Para informar sobre las acciones implementadas del requerimiento por parte del Supervisado o Sujeto Inscrito, se deberá hacer uso de la opción de "Respuesta de la entidad" en la cual se indica detalladamente las causas que generaron la situación, los cambios en procesos o recursos aplicados y las actividades realizadas. En este apartado se tiene diferentes opciones de letras, negrita, incluir tablas, entre otros.

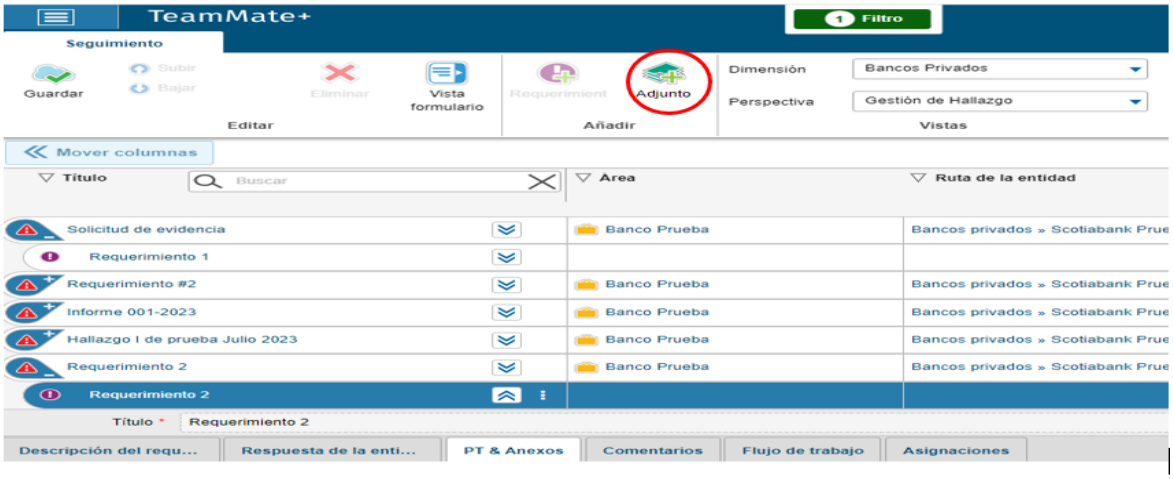


En la sección de "Plan de Acción Aplicado", la entidad debe incluir las actividades específicas que se van a desarrollar para atender el hallazgo, las cuales deben cumplir los criterios definidos en la normativa vigente. Las acciones deben ser medibles y estar representados con hitos y entregables claramente definidos y calendarizados.

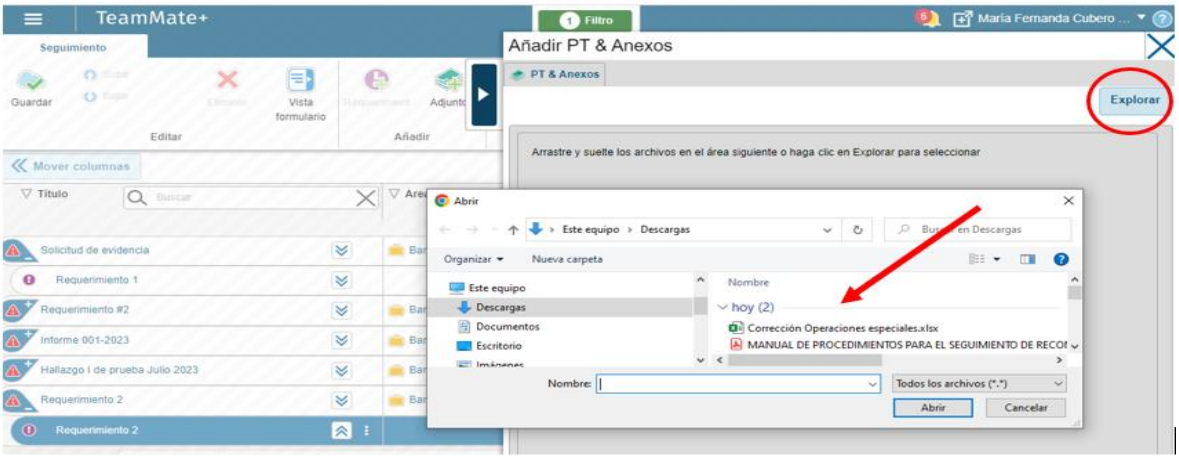
1.4 Inclusión de evidencia de la atención de la observación

Mediante la opción "PT & Anexos" se puede adjuntar diferentes tipos de documentos con la evidencia de la atención de las observaciones por parte del Supervisado o Sujeto Inscrito.

Para realizar este proceso se debe dar clic en la opción de Adjunto.



Posteriormente se despliega la siguiente pantalla en la cual se da clic en “Explorar” con lo que se tiene acceso al explorador de archivos donde se podrá seleccionar el documento que se desea anexar como evidencia de la respuesta.



Una vez que se adjunta los documentos y se tiene preparada la respuesta para enviar a SUGEF, en la opción de Flujo de trabajo se cambia el estado de “En curso” a “Implementado”, para que la respuesta sea actualizada y visualizada por la SUGEF.

Sobre los archivos que se pueden adjuntar para cada hallazgo o requerimiento, se debe considerar lo siguiente:

- Los archivos se adjuntan para cada hallazgo o requerimiento. Si un mismo archivo se utiliza para varios hallazgos o requerimientos, no se debe incluir más de una vez, sino que se hace referencia al nombre del archivo y hallazgo o requerimiento donde se documentan.
- Se puede modificar información y enviar nuevos archivos hasta que el requerimiento quede atendido o implementado (bitácora).
- Se aplican las limitaciones de seguridad para el envío de archivos con cierta extensión (doc, xls, xlsm, docm, exe, etc.) definidas por el supervisor en sus políticas de seguridad.
- Se pueden enviar los archivos usualmente utilizados (docx, xlsx, pdf, csv, xml, zip).
- El tamaño máximo de los archivos debe ser 100 MB cada uno.

1.5 Atención del rechazo de los Requerimientos

Una vez que la SUGEF revisa la información remitida por el Supervisado o Sujeto Inscrito y posterior a la verificación de la información se determina que no está completa o no cumple con lo solicitado, la Superintendencia procede a rechazar el requerimiento establecido para la atención del hallazgo, a fin de que se remita la documentación de conformidad con lo requerido en el Plan de Acción a satisfacción de la SUGEF.

El supervisor puede enviar las observaciones respectivas mediante oficio o utilizar la sección de comentarios de la sección del requerimiento (círculo morado) dependiendo de la relevancia de la observación y su objetivo, lo cual queda a criterio de los equipos de supervisión. En el caso de los informes de Auditoría Externa se utilizará únicamente la opción de comentarios de la sección del requerimiento (círculo morado).

El Supervisado o Sujeto Inscrito debe revisar la razón del por qué la evidencia suministrada para la atención del requerimiento fue rechazada por el Ente Supervisor, posteriormente se debe solventar las observaciones realizadas por la SUGEF para cumplir con la atención del hallazgo adecuadamente y se debe replicar el procedimiento indicado en el punto 1.2 al 1.4 de esta guía.

1.6 Ayuda en línea del sistema

Es importante tomar en consideración que pueden tener acceso a la opción de ayuda con la que cuenta el sistema TeamMate, mediante la opción de signo de pregunta que se encuentra ubicado en la parte superior derecha de la pantalla, puede accesar desde cualquier parte del sistema en que se encuentre trabajando.

Control de Versiones

Versión	Fecha vigencia	Comentario
1.0	28/02/2025	Emisión inicial de Guía
2.0	15/04/2026	Se actualiza para que considere la integración con SAES