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

Solicitud de Documentos

Guía para usuarios Externos





# Contenido

A.	Introducción	. 3
B.	Aspectos Generales	. 3
C.	Ingreso al Sistema	. 3
D.	Ingreso a la solicitud de Documentación y/o Requerimientos	. 4
E.	Atención de la Solicitud de Documentos	. 6
F.	Atención del rechazo de la solicitud de documentos	. 8



# A. Introducción

El siguiente documento tiene como objetivo normar el procedimiento que deben seguir las entidades fiscalizadas y sujetos inscritos, para el envío de información a la SUGEF, a través del sistema TeamMate.

## **B.** Aspectos Generales

• Alcance

Está dirigido a las entidades financieras y sujetos inscritos supervisados por la SUGEF, y que, por lo tanto, tienen la obligación legal de proveer la información que este Ente Supervisor les requiera para efecto de llevar a cabo las acciones de supervisión.

#### • Descripción General

La opción para la atención de requerimientos es un módulo en "línea" que utiliza la red de Internet, por medio del Sistema TeamMate, y que se encuentra a disposición de las entidades supervisadas y sujetos inscritos supervisados por la SUGEF, como una herramienta más para que se atiendan los diversos requerimientos que SUGEF realice, con la finalidad de llevar a cabo sus funciones.

# **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

## C. Ingreso al Sistema

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

Opciones de navegador: Microsoft Edge, Google Chrome.



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).



Web: www.sugef.fi.cr | Correo electrónico: <a href="mailto:sugef.fi.cr">sugef.fi.cr</a> | Teléfono: 2243-4848



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

## D. Ingreso a la solicitud de Documentación y/o Requerimientos

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



En el ícono de Mi página de inicio se realiza la consulta de las solicitudes de documentos, así como los requerimientos realizados por SUGEF, los cuales se presentan entre los vencidos y los próximos a vencer (en Plazo). Se muestra el título, tipo, fecha de vencimiento y estado, se ingresa a cada una de ellas mediante la opción de "Abrir".

≡	TeamMate	<del>)</del> +				🧕 🕄 M	aría Fernanda Cubero 🔻
	Г	Vencido					
5	L						
		Solicitud #2		Solicitud de documentos	17/11/2022		Abrir
			1	'			
۵		Próximos					
7							
		Requerimiento 2		Requerimiento	12/12/2023	No iniciado	Abrir

**Opción 2:** Otra forma de ingresar a la solicitud de documentos es mediante el menú de inicio a través de la opción Mi Panel.



Port	tal 🚱 Correspondencia LEY 🚱
=	TeamMate+
	Mi página de inicio
==	Mi panel
	Matriz de Riesgo
	Proyecto
<b></b>	Notificaciones
1	Encuesta
	Comunicaciones
	Seguimiento de Hallazgo

Al dar clic en la opción de "Mi Panel" el sistema automáticamente despliega las Solicitudes de Documentación y los Requerimientos solicitados. Se muestra el título, tipo, fecha de vencimiento y estado, se ingresa a cada una de ellas mediante la opción de "Abrir".

≡	TeamMate+ 🌖 🗗 Maria Fernanda Cubero						
		Vencido					
5		Venciuv					
		Solicitud #2		Solicitud de documentos	17/11/2022		Abrir
		Próximos					
5					/		
		Requerimiento 2		Requerimiento	12/12/2023	No iniciado	Abrir

<b>€</b> →	a #1	portal.sug	gel.fi.cr/TeamMat	d.				\$	B D   B
=	TeamM	Mate+						Q)	d' 🔶 📰 🛛
			Vencido						
•	-		No hay elemen	tos pendientes.					
			Próximos						
A			Tituto Prueba solicitud de o	locumentos	Tipo Solicitud de documentos	Pecha de vencimiento 25/11/2824	Estado		-
		-		₽.					
=	Teaml	Mate+						Q	C
() Aber	Marcar como Inido Acciones	Marcar como na	Emear						
Tpr	Estado Titulo							♥ Fecha de vencimiento	⊽ Enviado
10	Rage	clic en este	e enlace para altrir l	solicitud de documentos Prueba solicitud de document	•			20/11/2024	19/11/2024 9:11:00
«	<				Página 1 de 1 Total: 1				

**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 requerimiento dar doble clic a la opción que se desea desplegar.

=	TeamMate	9+				🔍 🗗 María Fernanda C	ubero	• 7
		Alterative			Notific	aciones		
55		Vencido Título	Тіро	Fecha de vencimiento Estado		19/07/2023 Haga clic en este enlace para abrir la solicitud de	12:20	×
Ê		Solicitud #2	Solicitud de documentos	17/11/2022		documentos solicitud de información 02-2023 19/07/2023	12:10	
					•	Haga clic en este enlace para abrir la solicitud de documentos Solicitud de información 01-2023		<b>^</b>
<b></b>		Próximos				19/07/2023 Haga clic en este enlace para abrir la solicitud de	12:06	×
1		No hav elementos pendientes.			documentos Solicitud de información 01-2023			
		,				19/07/2023 Haga clic en este enlace para abrir la solicitud de	12:00	×
						documentos Solicitud de información 01-2023 19/07/2023	11:59	
							View lands	
A					_	l	ver todo	<i>»</i>

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



## E. Atención de la Solicitud de Documentos

Una vez que se haya ingresado al Requerimiento, el destinatario puede usar la opción de "Respuesta" para escribir texto relacionado con los requerimientos realizados, además, puede adjuntar los documentos o archivos solicitados por SUGEF, esto se puede realizar por medio de dos opciones:

**Opción 1:** Por medio del botón "Explorar", buscar la ruta en donde se encuentran los documentos o archivos, marcarlos y accionar el botón "Abrir" para adjuntarlos al requerimiento.

**Opción 2:** Se procede a abrir la carpeta o ruta donde se encuentran los archivos y mediante la acción de arrastrar, se sostiene el archivo marcado, se arrastra y se suelta en el espacio "Arrastre y suelte aquí los archivos".

Luego de incluir el texto y de adjuntar los documentos respectivo, se procede a dar respuesta al enunciado: ¿Va a enviar la totalidad de los documentos solicitados? marcando la opción de "Sí", se indica que se está enviando el 100% de los documentos requeridos o "No" si la documentación enviada corresponde a un envío parcial de la solicitud de documentos quedando puntos pendientes por atender. El destinatario



puede ingresar a la solicitud y hacer envíos parciales las veces que considere necesarias, tomando en cuenta la cantidad y tamaño de los archivos.

Para finalizar la remisión de la información se procede a accionar el botón "Enviar".

Fecha d	Rev vencioniento: 25/11/2824				
Requi	esta a Duda Raquerimiento 3.03401-2024. Este texto (1) simula el texto de la respo	eta a la conscribte realizada por la antidad solo	n na regueriariada		
					-
Adjunte					
Tipo	Documento	Tamaho	Feche de útoma modificación	Usuario de la última modificación	
•	SUGEF 3.06/1/20 1* de anero da 2025 ad	3.68	15/11/2024 9:09:57	Sergis Rojas Portas	
			mastre v suelte acui los archude		
			Explorer Para su	ibir archivos	
			Missimo de archives: 20		
mar	rca solo si ya se atendieron todos los re	querimientos 🛛 🔰		Estado	Eliminar
4	PRUEBA TEAMMATE SUGEF JUT			Pendiente	×
(Valam)	eviar todos los documentos solicitados <sup>9 e</sup> O SI O No.				

#### Aspectos relevantes para considerar:



Es importante considerar, que en el momento que se marca la opción de "Sí", indicando que los documentos están completos, los links de las notificaciones dejan de estar habilitados, por lo que, si se trata de acceder por ese medio, el sistema generará un error indicando que la página ha caducado. Si la entidad requiere que se reactive la Solicitud de Documentos, por que se debe sustituir o ampliar documentación, se debe solicitar al supervisor encargado que desmarque la opción en el sistema y posterior a eso, refrescar la herramienta.

## Ayuda en línea del sitema

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.





#### F. Atención del rechazo de la solicitud de documentos

En caso de que la solicitud sea rechazada por la SUGEF, el sujeto inscrito debe identificar en el mismo texto del requerimiento o mediante otra comunicación, la razón del porqué el requerimiento fue rechazado, luego se procede a completar la información o documentación conforme lo solicitado para cumplir con el requerimiento adecuadamente y remitir de nuevo la solicitud de documentos para lo cual se debe replicar el procedimiento indicado en el Inciso "*E. Atención del Requerimiento*", de esta guía.

#### Control de Versiones

Versión	Fecha vigencia	Comentario
1.0	28/02/2025	Emisión inicial de Guía