

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

Solicitud de Documentos

Guía para usuarios Externos



SUGEF

*Superintendencia General
de Entidades Financieras*

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.



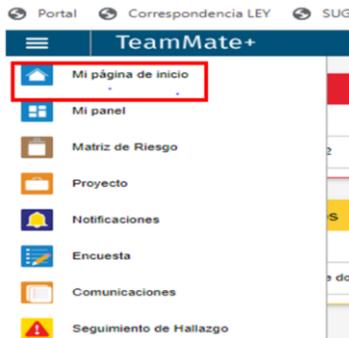
Para autenticarse en el Sistema TeamMate, se debe realizar a través del Certificado Digital mediante el número de identificación (verificar que el agente GAUDI esté conectado).



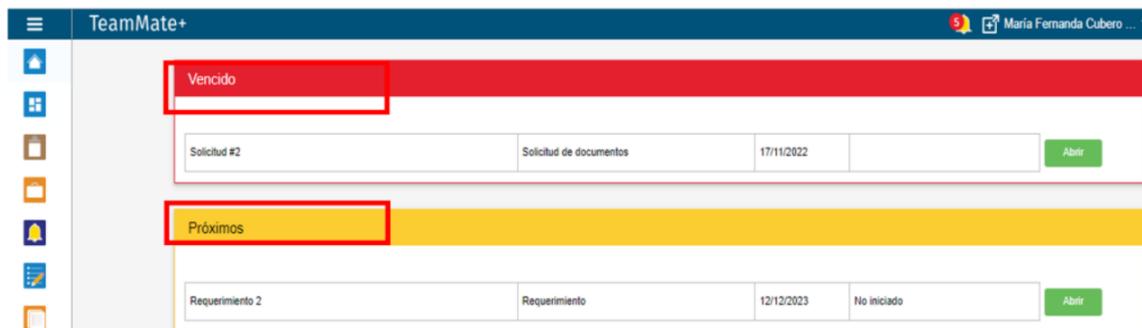
Se recomienda que la dirección Web indicada se incluya como “sitio seguro” y se realicen las configuraciones necesarias, para que los sistemas no bloqueen o limiten su uso.

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

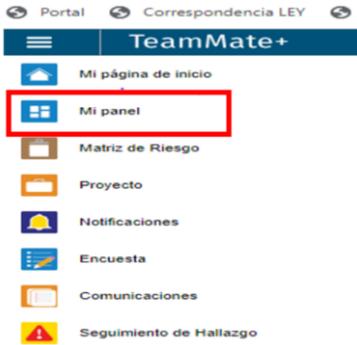
Opción 1: En menú de inicio, selecciono **Mi página de inicio**.



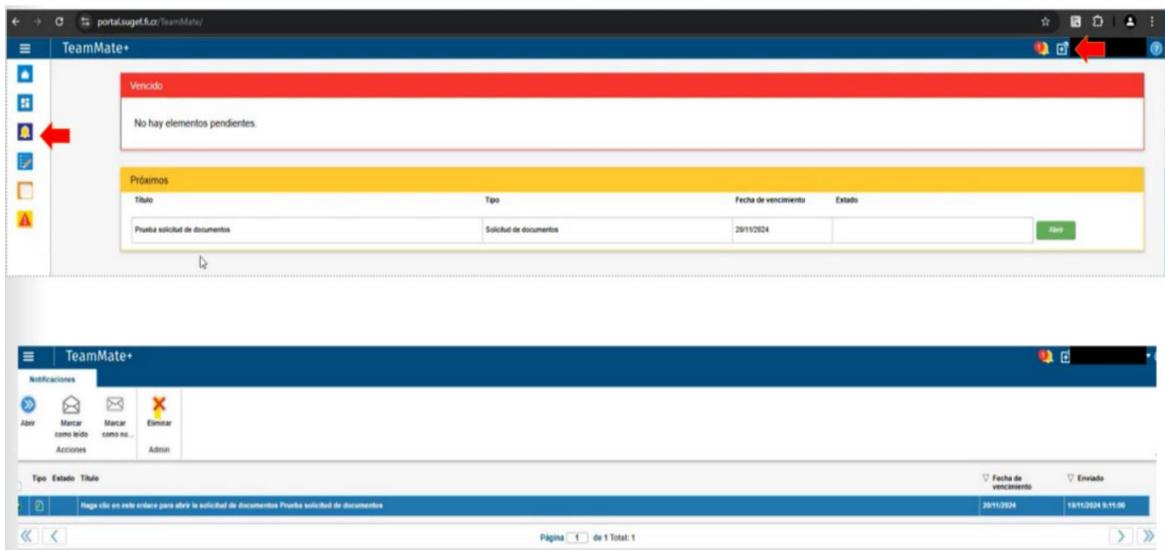
En el ícono de Mi página de inicio se realiza la consulta de las solicitudes de documentos, así como los requerimientos realizados por SUGEF, los cuales se presentan entre los vencidos y los próximos a vencer (en Plazo). Se muestra el título, tipo, fecha de vencimiento y estado, se ingresa a cada una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



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

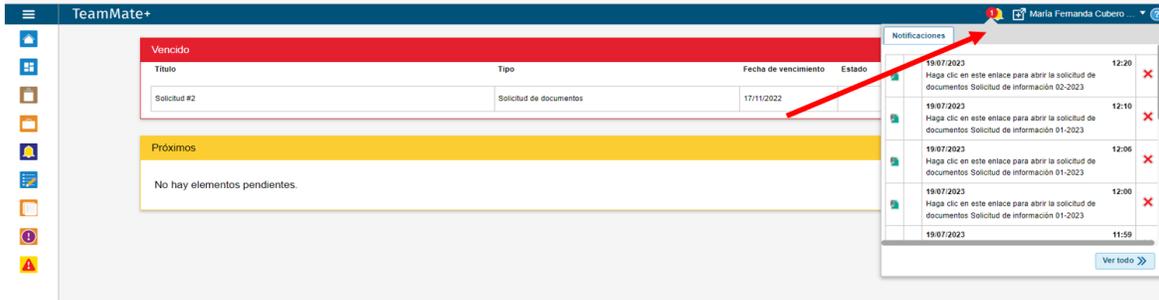


Al dar clic en la opción de “Mi Panel” el sistema automáticamente despliega las Solicitudes de Documentación y los Requerimientos solicitados. Se muestra el título, tipo, fecha de vencimiento y estado, se ingresa a cada una de ellas mediante la opción de “Abrir”.



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.



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:

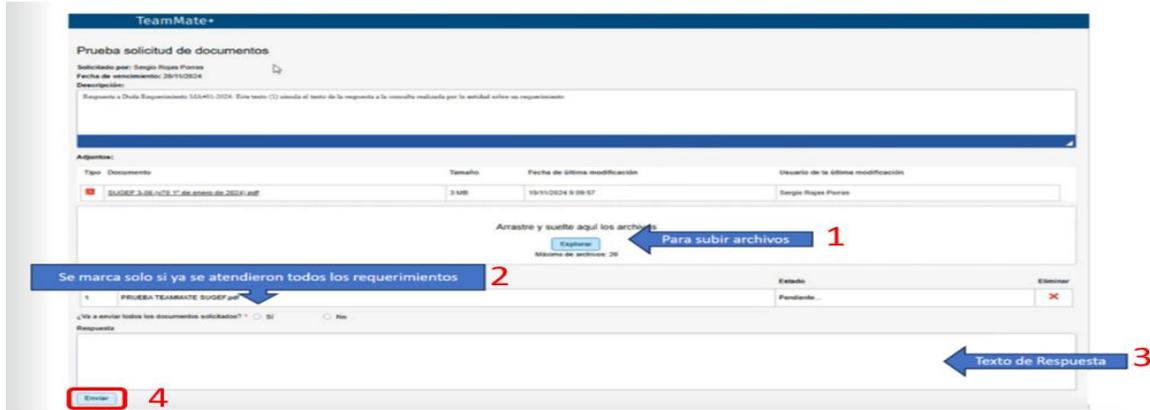
Opción 1: Por medio del botón “Explorar”, buscar la ruta en donde se encuentran los documentos o archivos, marcarlos y accionar el botón “Abrir” para adjuntarlos al requerimiento.

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”.



Aspectos relevantes para considerar:

Máximo de Archivos
por Requerimiento:
20 archivos

Tamaño por Archivo:
100 MG

Al marcar como
“Completa” la
solicitud desaparece
de la pantalla de inicio

Se bloquea el envío
de ciertas extensiones
de archivo

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 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 acceder 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