



# Manual de usuario del TeamMate+ Audit

Entidades supervisadas por Sugeval

Julio 2024

## Introducción

Esta guía establece las pautas para que, por medio del sistema TeamMate+ Audit, las entidades supervisadas puedan conectarse directamente al seguimiento de hallazgos, atender solicitudes de documentos y responder encuestas. Esta conexión permite el intercambio eficiente de documentación relacionada con el proceso de supervisión, entre las entidades supervisadas y la Superintendencia General de Valores, en adelante Sugeval.

*El Sistema TeamMate+ Audit entrará en vigencia a partir de la publicación del SVG-A-4-2024 LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL SISTEMA "TEAM MATE+ AUDIT".*

## 1. Ventajas de utilizar el sistema TeamMate+ Audit para el intercambio de documentos relacionados con el proceso de supervisión

- Agilidad en la remisión y comunicación de documentación relacionada al proceso de supervisión.
- Autenticación al sistema por medio de certificados digitales avalados por el Sistema Nacional de Certificación Digital.
- Autorización de contactos de negocio autorizados a partir de la actualización de datos en el sistema de roles.
- Información en línea con conexión inmediata entre la entidad supervisada y la Sugeval. Actualización automatizada de datos en el sistema.
- La herramienta cuenta con rastreo completo de auditoría que incluye ediciones, vistas, accesos a documentos, bitácora que garantizan la trazabilidad de la gestión de la información.
- Opción de búsqueda por temas y palabras en el seguimiento de hallazgos.
- Uso de dirección web que no genera costo de licenciamiento para las entidades supervisadas.

## 2. Requisitos Previos

Todo funcionario que acceda al Sistema TeamMate+ Audit debe tener instalado en su computadora el “Componente de Firma Digital” que puede bajar en la siguiente dirección: <https://www.soportefirmadigital.com/web/es/>

Verificar en la página principal del Sugeval Directo <https://www.sugevaldirecto.sugeval.fi.cr/sitio/SugevalDirecto/Inicio/> cuáles son las últimas versiones de los navegadores que deben tener instalados para realizar la autenticación en el sistema TeamMate+ Audit.

**Interacción con el Sistema de Registro y Actualización de Roles:** El funcionario autorizado para administrar la herramienta de Roles en su entidad debe de ingresar los datos del o los funcionarios que van a desempeñar el rol de “contacto de negocio” en el sistema TeamMate+ Audit.

**Para ingresar a la herramienta:**


Para ingresar al sistema conecte su lector y tarjeta de firma digital e ingrese al Portal Sugeval Directo en la dirección: [sugevaldirecto.sugeval.fi.cr](https://sugevaldirecto.sugeval.fi.cr)



Haga clic sobre la imagen “TeamMate+ Audit” y digite su número de cédula, dimex, etc en la ventana emergente.


Para autenticarse al sitio Sugeval Directo, primero debe ingresar su número de identificación:

00-0000-0000



Nacional       Extranjero

**Recuerde que para poder realizarla deberá:**

- Insertar la tarjeta de firma digital en el lector o computadora.
- El Firmador BCCR debe estar instalado y en estado conectado. 

Cualquier consulta sobre el uso del Firmador BCCR, puede utilizar la guía [Uso del Firmador BCCR](#).

Autenticar

Cancelar

Presione Autenticar, le saldrá un código que debe de seleccionar en la siguiente ventana, digite el pin de su tarjeta y presione el botón Firmar.

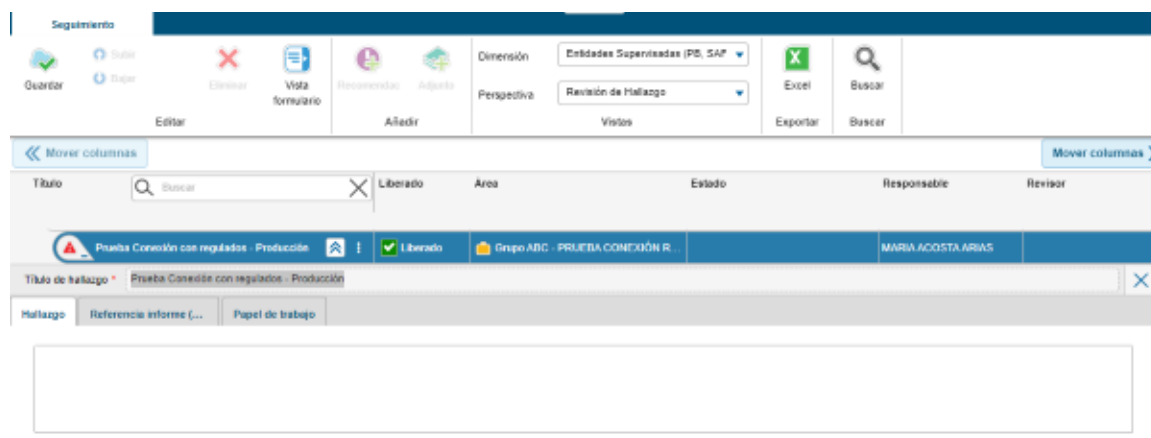
Una vez en el sistema, las entidades supervisadas tendrán acceso a las facilidades que se detallan a continuación:

### 3. Seguimiento de hallazgos

Esta área le permite administrar el seguimiento continuo de los hallazgos y las recomendaciones que se le asignen durante el proceso de Supervisión. Considere que cada entidad supervisada tendrá colaboradores designados con el rol de “contacto de negocio”, quienes estarán asignados a las recomendaciones que les correspondan para que puedan acceder al seguimiento de los planes de acción.

#### a. Hallazgos

En los hallazgos se contará con acceso de “solo lectura”, cuyo objetivo es dar a conocer la naturaleza de la oportunidad de mejora identificada. Estos hallazgos serán los mismos que se incluyen en el informe de supervisión que se notifica oficialmente por la Mensajería de Documentos Electrónicos (MENDOCEL). Ver campos habilitados para el rol de “contacto de negocio” en la siguiente imagen:



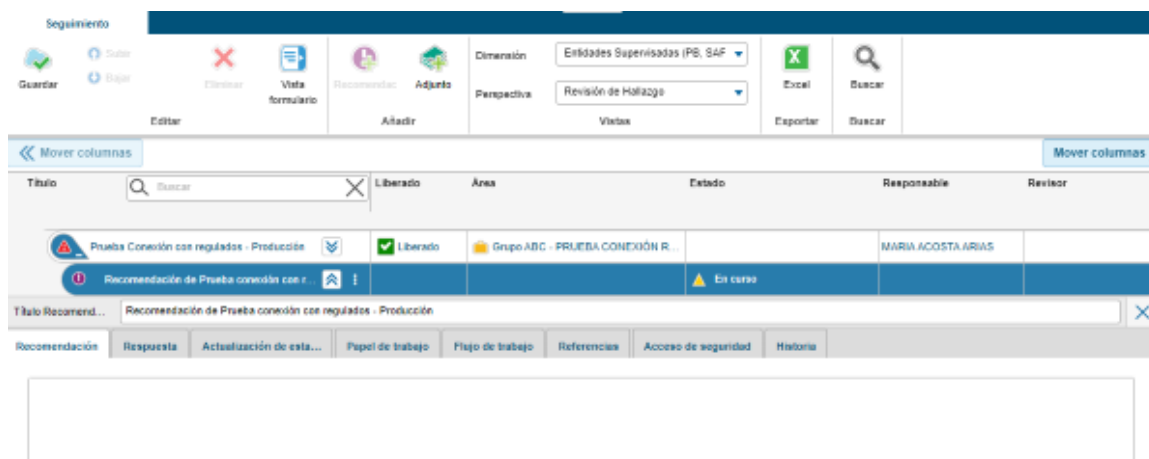
**Hallazgo:** descripción de la oportunidad de mejora o incumplimiento normativo identificado y comunicado en informe de supervisión.

**Referencia informe:** referencia al consecutivo del informe remitido por MENDOCEL.

**Papel de trabajo:** de ser necesario en esa sección se incluye algún documento para explicar con mayor profundidad el hallazgo.

## b. Recomendaciones

Cada recomendación tendrá asignado un “contacto de negocio” quien es el encargado de documentar el seguimiento del plan de acción definido por la entidad supervisada. En la vista de recomendación este contacto de negocio tendrá acceso a los campos que se detallan en la siguiente imagen:



**Recomendación:** este campo es opcional y describe el riesgo identificado por Sugeval. Este campo es editable por Sugeval y de solo lectura para la entidad supervisada.

**Respuesta:** descripción de la medida correctiva para atender el Hallazgo indicada en el plan de acción por parte de la entidad supervisada. Este campo es editable por Sugeval y de solo lectura para la entidad supervisada. Se completa después de que el Plan de acción que se remitió es aprobado por Sugeval y se envía la aceptación de dicho plan por MENDOCEL.

**Actualización de estado:** sección donde tanto el contacto de negocio, como el regulador pueden registrar el avance del cumplimiento del plan de acción. Esta sección no permite modificar los comentarios ya registrados, si permite incluir documentos adjuntos.

**Papel de trabajo:** en esta pestaña se presentan los archivos que fueron incluidos como adjuntos. Tanto el rol del regulador como el del contacto de negocio tienen acceso.

**Flujo de trabajo:** sección donde se documentan fechas de seguimiento y los estados del plan de acción.

**Vencimiento respuesta a Informe:** fecha en la que se espera la respuesta al informe de supervisión. Este campo es editable por Sugeval y de solo lectura para la entidad supervisada.

**Implementación estimada (Plan de acción):** fecha en que la entidad indicó implementará las acciones para atender el hallazgo. Editable por Sugeval y por la entidad supervisada.

**Fecha de Prórroga:** de ser requerido, corresponde a la fecha de prórroga solicitada por la entidad supervisada, sujeta a aprobación de Sugeval. Campo editable por Sugeval y de solo lectura para la entidad supervisada.

La fase en la que se encuentre una recomendación puede tener diferentes estados, dependiendo de su nivel de avance. Los estados se detallan a continuación:

**No iniciado:** la medida correctiva no se ha empezado a trabajar.

**En progreso:** cuando ya se cuenta con un plan de acción y una fecha estimada para cumplirlo.

**Implementado:** cuando el “contacto de negocio” ya incluyó la documentación soporte de la atención de la medida correctiva del hallazgo y pasa a revisión del Regulador.

**Revisado aceptado:** cuando la Sugeval revisa la documentación soporte incluida por el contacto de negocio para darle seguimiento al hallazgo y está conforme.

**Revisado rechazado:** cuando la Sugeval no aceptó la documentación soporte suministrada por el “contacto de negocio”, o bien se requiere ampliación o algún tipo de modificación. De asignarse este estado, el “contacto de negocio” deberá pasar el estado a “en progreso”, para poder hacer los ajustes correspondientes y cuando estén finalizados deberá volver a asignar el estado de “implementado”, para ser sujeto de una nueva revisión por el Regulador.

**Cerrado verificado:** cuando el Regulador revisó el cumplimiento de la medida correctiva según el plan de acción y se da por atendida la observación y gestionado el riesgo.

**Cerrado – ya no aplica:** cuando por cambios en el giro del negocio ya el hallazgo no aplica.

**Cerrado no verificado:** no se utiliza.

**Cerrado – la gestión acepta el riesgo:** no se utiliza.

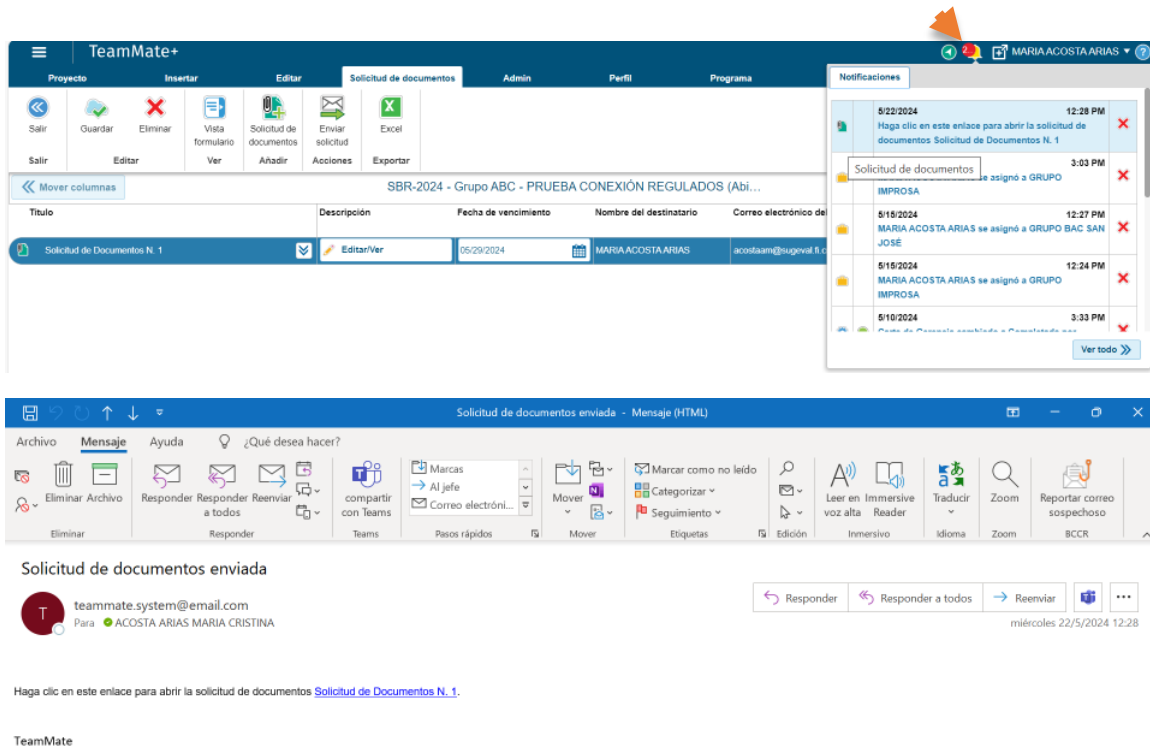
Las hojas de “referencia”, “acceso de seguridad” e “historia” se completan de forma automática, no son editables.

#### 4. Uso de solicitudes de documentos

Dentro de cada proyecto de supervisión es posible enviar solicitudes de documentos a las entidades supervisadas, para ello se utiliza la hoja de “solicitudes de documentos”.

Por medio de esta facilidad el Regulador realizará consultas o requerimientos de información, para los procesos de supervisión a las entidades reguladas. La entidad deberá atender la solicitud incluyendo la evidencia documental correspondiente.

El sistema genera notificaciones internas (en la campana) cuando se recibe una solicitud de documentos al punto de contacto y también envía un correo electrónico, como se aprecia en las siguientes imágenes:



Ver ejemplo de solicitud de documentos:



## MANUAL DE USUARIO DEL TEAM MATE+ AUDIT

The screenshot shows the 'TeamMate+' interface with a document request form. The form includes the following elements:

- TeamMate+** header.
- Solicitud de Documentos N. 1** title.
- Solicitado por:** MARIA ACOSTA ARIAS
- Fecha de vencimiento:** 5/29/2024
- Descripción:** Como parte de la Estrategia de Supervisión que se está realizando, se le solicita la siguiente información:
  - 1. Organigrama actualizado, para la SAFI, el Puesto de Bolsa y área de custodia del BANCO XX, que incluya los nombres de las
- A file upload area with the text "Arrastre y suelte aquí los archivos" and an "Explorar" button. Below it, it says "Máximo de archivos: 20".
- A question: "¿Va a enviar todos los documentos solicitados?" with radio buttons for "Sí" and "No".
- A "Respuesta" text input field.
- An "Enviar" button at the bottom left.

En la pantalla anterior, se muestra cómo se da respuesta a la solicitud de información y se adjunta la documentación soporte. La solicitud es posible completarla de forma parcial o total. Cuando se marca total, se deja de visualizar la solicitud.

Cuando los documentos se hayan enviado al supervisor, el sistema indicará en la parte superior que *"los documentos y/o la respuesta se ha enviado"*, ver imagen al respecto:

The screenshot shows the 'TeamMate+' interface with a confirmation message at the top. The message is highlighted in yellow and reads: "Los documentos y/o la respuesta se han enviado. Actualice la página si necesita continuar trabajando en esta solicitud." Below the message is an "Actualizar" button. The rest of the form is identical to the previous screenshot, but the "Máximo de archivos" is now 19.

Es importante considerar que por cada solicitud de documentos solo se pueden enviar 20 archivos, que no superen un tamaño individual de 100MB.

## 5. Uso de encuestas

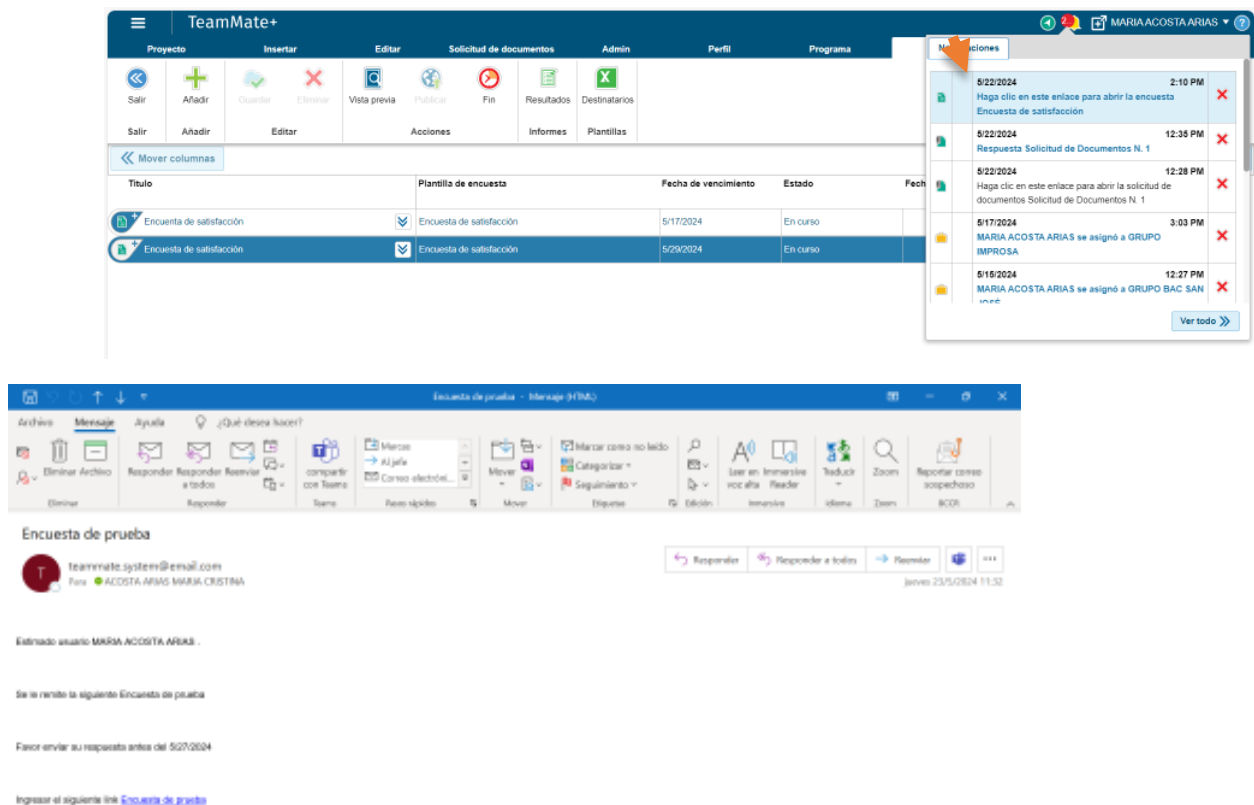
Esta facilidad le permite al Regulador realizar encuestas o consultas en el formato de encuestas. Las encuestas se envían a los destinatarios por correo electrónico. Se configuraron recordatorios de notificación para que los destinatarios la completen.

Solo los destinatarios utilizan el área de encuesta. Esta Área contiene todas las encuestas activas asignadas a un destinatario. Los destinatarios pueden completarla directamente desde esta área, seleccionando la encuesta, haciendo clic en Abrir y luego siguiendo las instrucciones en pantalla.

Los destinatarios de la encuesta reciben una notificación para completarla por las siguientes vías:

- Correo electrónico: incluye un enlace directamente a la encuesta para que la responda. Siga las instrucciones en la pantalla.
- Notificación en la aplicación: el icono de notificación (campana) dentro de TeamMate+ Audit muestra la notificación de la encuesta. Haga clic en el enlace para realizar la encuesta. Siga las instrucciones en la pantalla.

Ver ejemplo de notificaciones de encuesta:



También se envían recordatorios cuando se acerca la fecha de vencimiento de respuesta. Los destinatarios pueden iniciar una encuesta, dejarla en proceso y finalizarla posteriormente.

La siguiente tabla describe los estados que puede ser mostrados para los destinatarios y para la Encuesta en sí. Estos estados le informan sobre el progreso de la encuesta.

Estado	Estado del destinatario de la encuesta	Estado de la encuesta
Pendiente	La persona que remite la encuesta aun no la ha iniciado.	La encuesta aún no ha sido enviada.
En proceso	El receptor de la encuesta ha comenzado la encuesta.	La encuesta ha sido enviada a los destinatarios.
Completado	El receptor de la encuesta completó la encuesta.	La encuesta ha finalizado (haciendo clic en Finalizar).

Ver ejemplo de encuesta:

The screenshot shows the 'Encuesta' (Survey) interface in TeamMate+. The title bar includes the TeamMate+ logo and the user name 'MARIA ACOSTA ARIAS'. Below the title bar, there are navigation buttons: 'Salir' (Back), 'Guardar' (Save), and 'Enviar' (Send). Below these are 'Salir' and 'Editar' (Edit) buttons. The main content area is titled 'Encuesta de satisfacción' (Satisfaction Survey). It contains three questions, each with radio button options and a comment field:

1. Servicio recibido.
  - Excelente
  - Bueno
  - Regular
  - Deficiente
 Comentarios:
2. Tiempo en el desarrollo de la supervisión.
  - Excelente
  - Bueno
  - Regular
  - Deficiente
 Comentarios:
3. Conocimiento del personal.

## 6. Envío de consultas

Si tiene alguna consulta o sugerencia respecto al contenido de la presente guía, puede enviarlas a la dirección [correo@sugeval.fi.cr](mailto:correo@sugeval.fi.cr).

En caso de requerir algún tipo de apoyo tecnológico u operativo por favor comunicarse al 2243-4700.