



Manual de Usuario
Versión 3.2

Ventanilla Virtual de SUGIEVAL



Sistema Ingresador de Información Periódica

junio 2016

TABLA DE CONTENIDOS

| | | |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 | INTRODUCCIÓN | 1 |
| 2 | OBJETIVO | 1 |
| 3 | TÉRMINOS Y DEFINICIONES | 1 |
| 4 | CONEXIÓN A LA RED VIRTUAL PRIVADA DE SUGEVAL | 2 |
| 5 | INGRESO AL PORTAL..... | 4 |
| 6 | VENTANA DE INICIO..... | 6 |
| 7 | CONSULTAS | 7 |
| 7.1 | INFORMACIÓN PERIÓDICA..... | 7 |
| 7.2 | TRÁMITES POR PROCESAR..... | 8 |
| 7.3 | ACUSES DE RECIBO..... | 9 |
| 7.4 | FECHAS PREVISTAS DE ENTREGA..... | 11 |
| 8 | INFORMACIÓN PERIÓDICA | 12 |
| 8.1 | ENVIAR INFORMACIÓN..... | 12 |
| 8.2 | CONSULTAR REENVÍOS..... | 13 |
| 9 | TRÁMITES | 14 |
| 9.1 | CREAR TRÁMITE..... | 14 |
| 9.2 | MODIFICAR TRÁMITE..... | 16 |
| 9.3 | CONSULTAR TRÁMITE..... | 19 |
| 10 | DESCARGAS..... | 21 |
| 10.1 | PLANTILLAS DE INFORMACIÓN PERIÓDICA..... | 21 |
| 10.2 | CONVERTIDOR XML..... | 22 |
| 10.3 | COMPONENTES DE SOPORTE DE APLICACIÓN..... | 23 |
| 10.4 | UTILIDADES..... | 23 |
| 11 | DOCUMENTOS..... | 23 |
| 12 | RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS COMUNES | 23 |
| | AL MOMENTO DE INICIAR LA SESIÓN EN LA RED VIRTUAL PRIVADA, EL CLIENTE VPN NUNCA SOLICITA EL USUARIO Y CONTRASEÑA DE ACCESO..... | 23 |
| | AL MOMENTO DE INICIAR LA SESIÓN EN LA RED VIRTUAL PRIVADA, EL CLIENTE VPN SOLICITA REPETIDAMENTE EL USUARIO Y LA CONTRASEÑA..... | 24 |
| | AL MOMENTO DE INICIAR LA SESIÓN EN LA RED VIRTUAL PRIVADA, EL CLIENTE VPN PRESENTA UN MENSAJE QUE INDICA QUE LA CONTRASEÑA EXPIRÓ (“YOUR PASSWORD EXPIRED”)..... | 24 |
| | SE TRATA DE INGRESAR A LA VENTANILLA VIRTUAL, PERO EL NAVEGADOR NUNCA SOLICITA EL CERTIFICADO DIGITAL O MUESTRA UN ERROR..... | 25 |
| | LA VENTANILLA VIRTUAL SOLICITA EL CERTIFICADO, PERO UNA VEZ SELECCIONADO EL <i>INTERNET EXPLORER</i> PRESENTA UN MENSAJE RESPECTO A QUE NO PUEDE DESPLEGAR LA PÁGINA O HAY UN ERROR DNS..... | 26 |
| | LA VENTANILLA VIRTUAL SOLICITA EL CERTIFICADO, PERO UNA VEZ SELECCIONADO INDICA QUE LA SESIÓN HA EXPIRADO O EL CERTIFICADO NO ES VÁLIDO..... | 26 |
| | LA VENTANILLA VIRTUAL SOLICITA EL CERTIFICADO, PERO UNA VEZ SELECCIONADO, LA VENTANA SE CIERRA AUTOMÁTICAMENTE..... | 26 |
| | DURANTE LA DESCARGA DE PLANTILLAS, LA VENTANILLA NO MUESTRA LA VENTANA DE “DESCARGA” DE ARCHIVOS | 27 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| BAJO ALGUNAS CIRCUNSTANCIAS, AL REALIZAR ALGUNA ACCIÓN DENTRO DE LA VENTANA VIRTUAL, ESTÁ PRESENTA UN ERROR INDICANDO “UNABLE TO VALIDATE DATA”..... | 27 |
| 13 ENVÍO DE CONSULTAS | 27 |
| ANEXO 1: PROCESO DE DESACTIVACIÓN DE SERVIDOR PROXY EN MICROSOFT INTERNET EXPLORER..... | 28 |
| ANEXO 2: PROCESO DE ACTIVACIÓN DE PROTOCOLOS SSL 2.0 Y 3.0, Y TLS PARA NAVEGADORES IE 10 EN ADELANTE. | 30 |
| ANEXO 3: PROCESO DE ACTIVACIÓN DE “COOKIES” EN MICROSOFT INTERNET EXPLORER. | 31 |
| ANEXO 4: PROCESO DE ACTIVACIÓN DE VENTANAS EMERGENTES (POP-UPS) EN MICROSOFT INTERNET EXPLORER. | 32 |
| ANEXO 5: PROCESO DE ACTIVACIÓN DE VENTANA DE DESCARGA EN MICROSOFT INTERNET EXPLORER. | 35 |
| ANEXO 6: PROCESO DE VERIFICACIÓN AUTOMÁTICA DE NUEVAS VERSIONES DE PÁGINAS WEB ALMACENADAS..... | 36 |

1 Introducción

El presente manual representa una guía rápida que ilustra la utilización de la **Ventanilla Virtual** de la Superintendencia General de Valores, aplicación Web que forma parte del Sistema Ingresador.

Esta aplicación permitirá a la entidad regulada realizar diversos trámites de envío de información periódica a SUGEVAL, así como consultar información de relevancia para la entidad, entre la que se incluye: histórico de información periódica remitida, estados de reenvíos de información y descarga de acuses de recibo, entre otras funcionalidades.

El acceso y trasiego de información hacia y desde esta Ventanilla Virtual se encuentra protegida por una Red Virtual Privada sobre Internet que garantiza a la entidad regulada total seguridad en cuanto a la confidencialidad e integridad de la información intercambiada a través de la ventanilla, así como agilidad en su acceso mediante la utilización de una red pública como es Internet.

2 Objetivo

Este documento resume las principales opciones disponibles dentro de la Ventanilla Virtual, así como los procedimientos recomendados para realizar los diversos trámites que soporta la aplicación, tanto para el envío de información periódica como para las diferentes consultas que ofrece.

El manual también introducirá algunos conceptos técnicos básicos, los cuales permitirán al usuario entender cómo opera la Ventanilla Virtual y como garantiza la confidencialidad de la información que es remitida a SUGEVAL a través de este servicio.

3 Términos y definiciones

Es importante definir el significado de varios términos que serán utilizados a lo largo del presente documento.

▶ Red Virtual Privada

Una Red Virtual Privada¹ es una red privada (i.e. red con acceso restringido) construida sobre la infraestructura de una red pública (recurso público, sin control sobre el acceso a los datos), normalmente **Internet**. La privacidad de la red es asegurada mediante procesos de autenticación y encriptación del canal de comunicación, creando un “túnel virtual” por el cual se desea que viaje de forma segura la información de carácter sensitiva.

▶ Cliente de VPN

¹ *Virtual Private Network* o VPN, por sus siglas en inglés.

Aplicación comercial, propietaria de la empresa *Cisco Systems*, la cual se instala en las estaciones de trabajo de los usuarios finales y permite establecer conexiones seguras mediante la tecnología de Redes Virtuales Privadas.

▶ **Sitio Seguro (SSL)**

Sitio Web que utiliza la tecnología de *Secure Socket Layer (SSL)*, la cual permite que los usuarios puedan establecer una comunicación segura con el sitio Web, mediante codificación de datos y verificación de integridad de mensajes. Es fácilmente identificable pues el sitio es accedido mediante un URL que empieza con “**https://...**”, y en el caso del Microsoft Internet Explorer® se puede observar un icono que indica que el canal de comunicación ha sido encriptado.



▶ **Paquete Certificado**

Nombre que la Superintendencia ha dado a los paquetes resultantes del proceso de firma y cifrado

▶ **Acuse de Recibo**

Todo aquel archivo que contiene de manera íntegra la información periódica enviada por el regulado, y que además de la firma electrónica de éste, tiene la firma digital de SUGEVAL. Todo archivo digitalmente firmado por el regulado y enviado a SUGEVAL, tiene su correspondiente acuse de recibo, **independientemente** de que el resultado del proceso de carga sea o **no exitoso**.

▶ **Sistema de Carga de SUGEVAL**

Sistema interno de la Superintendencia, el cual tiene la responsabilidad de generar el Acuse de Recibo para el paquete recibido y posteriormente, realizar todos los distintos procesos de validación asociados a los paquetes certificados enviados por un regulado, y una vez aprobados, proceder a cargarlos en la base de datos oficial de SUGEVAL y notificar por correo electrónico al regulado sobre el resultado de la carga.

4 **Conexión a la Red Virtual Privada de SUGEVAL**

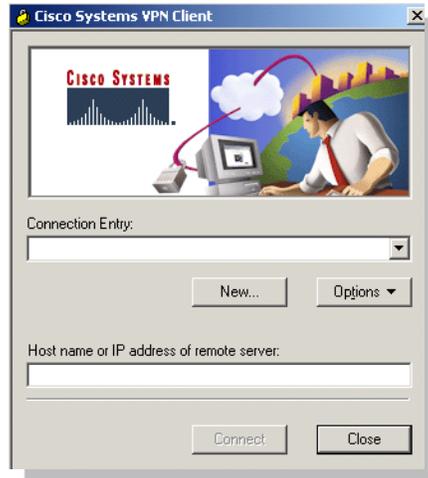
Dado que el acceso a la Ventanilla Virtual se encuentra restringido por una red virtual privada, es necesario que el usuario proceda a establecer una sesión mediante el cliente de VPN.

Para ello, debe utilizar el acceso directo al cliente VPN que se encuentre en su escritorio o fólder de programas 



Figura No. 1

Cliente VPN de
Cisco Systems



Una vez que se procede a iniciar la sesión VPN, el cliente de conexión solicitará:

- *Username*: Debe ingresar el **usuario** de acceso a Ventanilla.
- *Password*: Debe ingresar la **contraseña** definida para el usuario anterior:
- *Domain*: Este campo **debe dejarse en blanco**.



Figura No. 2

Solicitud de
contraseña de
acceso a VPN.

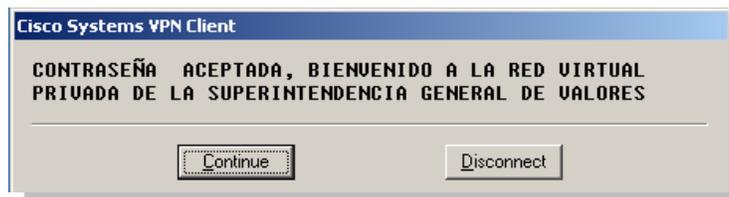


Es importante considerar que cada vez que se establezca una sesión de VPN con la Superintendencia, se presentará un anuncio indicando que se ha logrado establecer una conexión exitosa. Este mensaje podrá contener información adicional en casos que SUGEVAL desee informar sobre algún evento relevante para el usuario del sistema, por lo que se recalca la importancia de leer el contenido de este anuncio cada vez que se establece una conexión.



Figura No. 3

Mensaje de
conexión a la
VPN





Si por alguna razón no pudiese establecer una conexión a la VPN, o la aplicación presentará alguna ventana distinta a la esperada, puede consultar la sección 12 *Resolución de problemas comunes* en este mismo documento.

5 Ingreso al Portal

Una vez establecida una sesión en la red virtual privada, el usuario podrá tener acceso a la Ventanilla Virtual utilizando la dirección: <http://web.sgy-portal.fi.cr>. Debe conectar la lectora a la computadora e insertar la tarjeta inteligente antes de ingresar al sitio web del portal. Es importante recalcar que únicamente se podrá tener acceso al sitio utilizando Microsoft Internet Explorer® 6.0 o superior como cliente navegador Web.

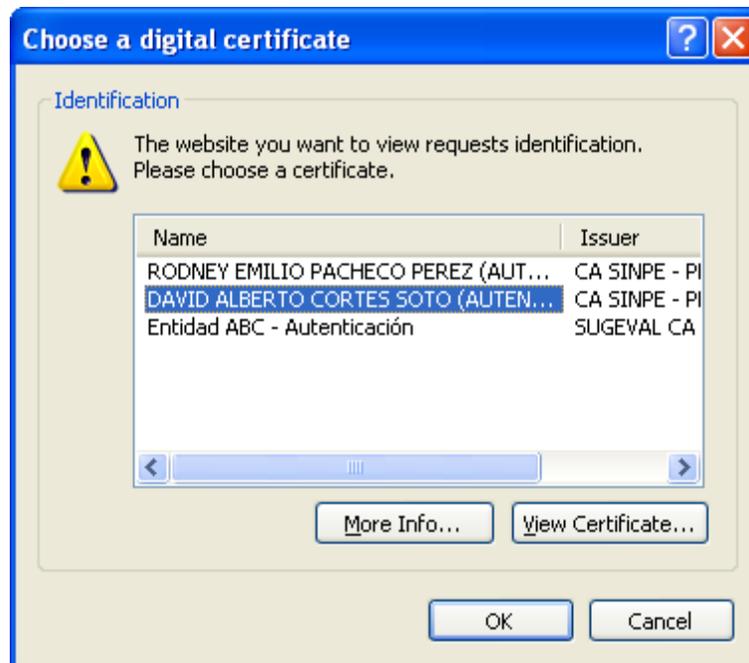
Esta página Web dirigirá automáticamente al usuario a un sitio seguro, el cual a su vez solicitará al usuario la presentación de un certificado digital (emitido por alguna Autoridad Certificadora autorizada del Sistema Nacional de Certificación Digital) con el cual procederá a **autenticarse** ante la Ventanilla Virtual.

Esta solicitud de certificado se hará mediante una ventana como la presentada en la figura N° 4.



Figura No. 4

Solicitud de certificado digital de acceso a la Ventanilla Virtual



Dentro de esta ventana se deberá presionar el botón “OK”. Inmediatamente el sitio web le solicitará que ingrese el PIN de la tarjeta inteligente y debe presionar OK.

En caso que un funcionario solamente tenga acceso a una ventanilla el sistema redireccionará automáticamente a la misma, sin embargo, el funcionario de la entidad puede tener acceso a varias ventanillas, en cuyo caso el portal le solicitará que seleccione la ventanilla a la cual desea acceder, mostrando una ventana como la siguiente:

Sugeval

Superintendencia General de Valores

Ventanilla Virtual del Sistema Ingresador

DAVID ALBERTO CORTES SOTO [0502910910]

Seleccione la entidad y ventanilla a la cual desea acceder:

| | | |
|------------|------------------------------------------|---|
| Regulado | ENTIDAD PUESTO DE BOLSA S.A. | ▼ |
| Ventanilla | Ventanilla de Información Periódica (IP) | ▼ |

En este punto el usuario tendrá acceso a la Ventanilla Virtual, no obstante, si se presentara un error durante este proceso, el sitio Web presentará un mensaje especializado según del tipo de error, y a su vez, este contendrá un procedimiento recomendado para lograr una solución al error.

6 Ventana de inicio

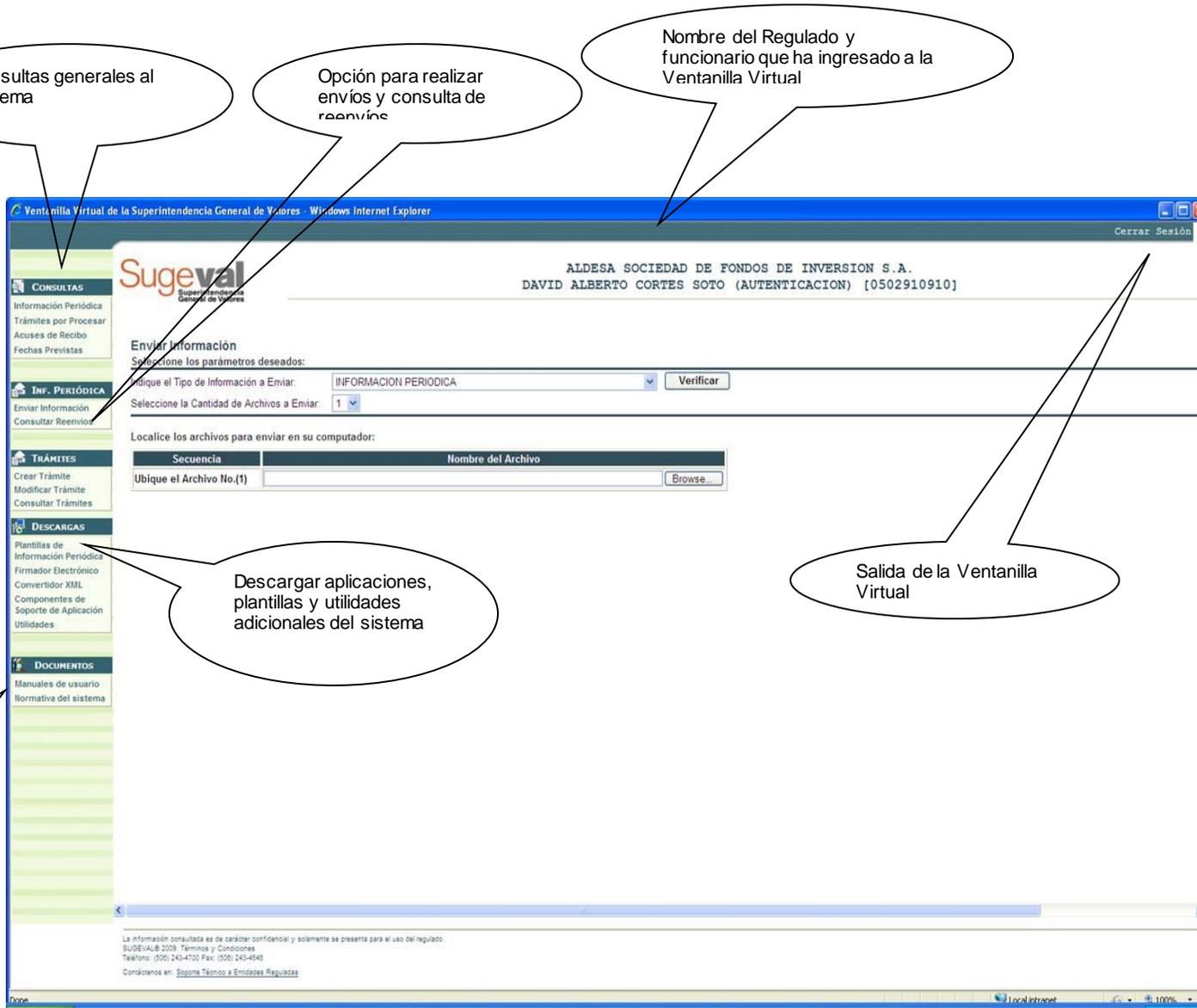
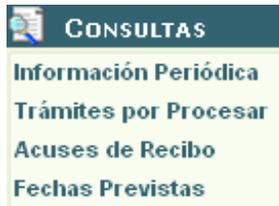


Figura No. 5
Ventana principal de la Ventanilla Virtual

Una vez que se ha ingresado a la Ventanilla Virtual se mostrará ésta ventana, que ofrece un panel con las distintas opciones de consultas, envíos, descargas y servicios que tiene a disposición el ente regulado.

Es importante recordar que toda la información disponible a través de la Ventanilla Virtual corresponde únicamente a información propia del regulado o sus productos bursátiles, si es el caso.

7 Consultas



7.1 Información Periódica

Permite realizar consultas de la información financiera enviada a SUGEVAL y que ha sido procesada y cargada correctamente. Para tal consulta se deben especificar los parámetros de la información que se desea visualizar, tal como el tipo de información, el regulado o producto correspondiente y el respectivo año, periodicidad y periodo del catálogo que desea consultar.



Figura No. 6

Consulta de información periódica



Información Periódica
Ingrese los parámetros deseados:

Indique el tipo de Información: INFORMACIÓN PERIÓDICA [Consultar]

Seleccione el Regulado/Producto: ACCION PUESTO DE BOLSA, S.A.

Seleccione el Año: 2013

Seleccione la Periodicidad: MENSUAL Seleccione el Periodo: Enero

Catálogos Incluidos:

| Catálogos |
|---------------------------------------------------------|
| INFORMACION COMPLEMENTARIA PUESTOS |
| ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO PUESTOS |
| CUENTAS DE ORDEN PUESTOS |
| ESTADO CAMBIOS EN EL PATRIMONIO PUESTOS |
| BALANCE GENERAL PUESTOS |
| ESTADO DE RESULTADOS PUESTOS |

La información consultada es de carácter confidencial y es emitida en presencia para el uso del regulado.
SUGEVAL S.A. S. de R.L. - Santiago y Concepción
Teléfono: (511) 240-4200 Fax: (511) 240-6046
Coordenadas Av. España, Torreón 2, Balboa, Santiago

Seleccionado el catálogo que se desea observar, se mostrarán cada una de sus cuentas, con su respectivo monto. El usuario además tendrá la opción de imprimir el catálogo seleccionado.



Figura No. 7

Visualización de saldos de un catálogo

BALANCE GENERAL PUESTOS
al 31-01-2003
Monto en miles de colón costarricense

Vista de Impresión

| Nombre de la Cuenta | Código de la Cuenta | Monto |
|-------------------------------------|---------------------|-----------|
| ACTIVO | 10000000000 | 439547.55 |
| ACTIVO CIRCULANTE | 10100000000 | 278629.57 |
| CAJA Y BANCOS | 10100100000 | 130016.53 |
| CAJA Y BANCOS-COLON | 10100101000 | 2312.88 |
| EFFECTIVO EN CAJA-COLON | 10100101010 | 372.03 |
| CAJA GENERAL | 10100101011 | 372.03 |
| CUENTAS CORRIENTES | 10100101020 | 1840.65 |
| CUENTAS CORRIENTES DE LIQUIDACIONES | 10100101021 | 692.14 |
| OTRAS CUENTAS CORRIENTES | 10100101022 | 1348.51 |
| CAJA Y BANCOS-DOLARES | 10100102000 | 106503.05 |
| EFFECTIVO EN CAJA-DOLARES | 10100102010 | 534.4 |

La información consultada es de carácter confidencial y solamente se presenta para el uso del regulado.
SUGEBANCO 0000, Términos y Condiciones
Teléfono: (506)240-4410 Fax: (506)240-8988
Contactenos en: Sistema Técnico a Clientes Regulados

7.2 Trámites por procesar

Muestra por orden cronológico descendente toda la información que el regulado ha **depositado** en la Ventanilla Virtual, pero la cual todavía no **ha sido procesada**² por el Sistema de Carga



Figura No. 8

Ventana de trámites por procesar

² i.e. información que todavía no ha sido validada y cargada en las bases de datos oficiales de SUGEBVAL.

Trámites por Procesar

Información recibida, No procesada: Vista de Impresión

| Id. | Recibido el | Usuario | Tipo de Documento | Nombre del Archivo Certificado |
|--------|---------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| 145979 | 08/09/2003 03:03:36 | Agentes Corredoras PB (Prueba) | INFORMACION PERIODICA | IP_AGENTPB_4_4_12_2003.pct |
| 145978 | 08/09/2003 02:59:47 | Agentes Corredoras PB (Prueba) | INFORMACION PERIODICA | IP_AGENTPB_4_4_12_2003.pct |
| 145973 | 04/09/2003 05:03:25 | Agentes Corredoras PB (Prueba) | INFORMACION PERIODICA | IP_AGENTPB_4_4_12_2003.pct |
| 145971 | 04/09/2003 04:46:38 | Agentes Corredoras PB (Prueba) | INFORMACION PERIODICA | IP_AGENTPB_4_4_12_2003.pct |
| 145970 | 04/09/2003 04:43:22 | Agentes Corredoras PB (Prueba) | INFORMACION PERIODICA | IP_AGENTPB_4_4_12_2003.pct |
| 145969 | 04/09/2003 04:41:49 | Agentes Corredoras PB (Prueba) | INFORMACION PERIODICA | IP_AGENTPB_4_4_12_2003.pct |
| 145968 | 04/09/2003 04:33:45 | Agentes Corredoras PB (Prueba) | INFORMACION PERIODICA | IP_AGENTPB_4_4_12_2003.pct |
| 145967 | 04/09/2003 04:29:44 | Agentes Corredoras PB (Prueba) | INFORMACION PERIODICA | IP_AGENTPB_4_4_12_2003.pct |

La información consultada es de carácter confidencial y solamente se presenta para el uso del regulado.
SUGENVAL 2003. Términos y Condiciones
Teléfono: (505) 243-4700 Fax: (505) 243-4646
Contáctenos en: [Sitio](#) [Teléfono](#) a Entidades Reguladas

7.3 Acuses de Recibo

Permite consultar y descargar los acuses de recibo correspondientes a los paquetes certificados enviados por el regulado. Sin embargo la disponibilidad de este acuse de recibo no garantiza que tal información haya sido cargada exitosamente, ya que esto depende de otros requerimientos que posteriormente son revisados en el proceso de carga.

La consulta se puede realizar de las siguientes formas:

- Especificando un rango de fechas en las que se enviaron archivos.
- Especificando el paquete, año y periodo, para el cual se mostrarán todos los acuses correspondientes a envíos realizados en dicho periodo.



Figura No. 9

Ventana de consulta de acuses de recibo

Trámites Procesados y Acuses de Recibo

Consulta por rango de fechas:

Desde la Fecha de Envío: Hasta la Fecha de Envío:

Consulta por información del paquete:

Paquete:
 Periodicidad:
 Seleccione el Año:
 Seleccione el Período:



[Vista de Impresión](#)

Información Recibida y Procesada por tipo de información: Diaria Fondos de Inversión Año=2010 Período=4/1/2010

| Consecutivo Archivo | Enviado el | Archivo | Resultado de la carga | Acuse de Recibo |
|---------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| 248794 | 05/01/2010 10:01:27 a.m. | IP_BNSFI_5_1_4_2010.pct | Ver Detalle | Obtener |

1

Para cada uno de los ítems que cumplen con los parámetros de búsqueda, se tiene la posibilidad de consultar el detalle del proceso de envío así como la carga, así como descargar el correspondiente acuse de recibo. En el detalle principal se muestra los eventos asociados a la recepción del archivo, al presionar click sobre el hipervínculo “Resultado de la carga” se muestra la información de la recepción y carga del archivo.



Figura No. 10

Detalle de un archivo recibido

Trámites Procesados

Información contenida en archivo:

| Asiento | Paquete de Datos | Producto / Regulado | Periodicidad | Año | Fecha de Corte | Resultado | Carga |
|---------|--------------------------|-----------------------------|--------------|------|----------------|-----------|-----------------------------|
| 145972 | Mensual Puestos de Bolsa | ACOBO PUESTO DE BOLSA, S.A. | MENSUAL | 2008 | 31/12/2008 | Exito | Ver Detalle |

1

En el detalle se muestra un número de asiento, el nombre del paquete, el producto o regulado, la periodicidad, año, fecha de corte, resultado e información de los eventos de la carga. Si se consulta el detalle específico de cada registro, se mostrará la fecha y hora en que se realizó tal evento, junto el mensaje de confirmación de carga del paquete.



Figura No. 11

Visualización de los eventos de un paquete

Trámites Procesados Regresar

Detalle de Eventos:

| Número de Evento | Evento | Fecha y Hora | Descripción |
|------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 145969 | Se ha encontrado un reenvío de información sin justificación | 08/09/2003 01:57:49 | Se ha encontrado un reenvío de información sin justificación |

1

7.4 Fechas previstas de entrega

Permite consultar las fechas previstas de entrega o calendario de entrega de cada uno de los distintos tipos de paquetes de información periódica que el regulado debe presentar.



Figura No. 12

Ventana de consulta de paquetes y fechas previstas.

Fechas Previstas De Entrega

Ingrese los parámetros deseados:

Indique el Tipo de Paquete:

Seleccione la Periodicidad:

Seleccione el Año:

Paquetes de Catálogos Disponibles:

| Código | Descripción |
|--------|--------------------------|
| 5 | Mensual Puestos de Bolsa |

Seleccionando un paquete específico, se mostrará el detalle de cada una de las fechas previstas de entrega por periodo. Aquí se detalla la fecha de corte de cada envío, junto con su fecha de entrega.

Fechas Previstas de Entrega Regresar

Fechas Previstas de Entrega para el Paquete No.(5), Año(2003) Periodicidad(MENSUAL) Vista de Impresión

| Periodo | Fecha de Corte | Fecha de Entrega | Descripción |
|---------|----------------|------------------|-------------|
| 1 | 31/01/2003 | 14/02/2003 | Enero |
| 2 | 28/02/2003 | 14/03/2003 | Febrero |
| 3 | 31/03/2003 | 15/04/2003 | Marzo |
| 4 | 30/04/2003 | 15/05/2003 | Abril |
| 5 | 31/05/2003 | 13/06/2003 | Mayo |
| 6 | 30/06/2003 | 14/07/2003 | Junio |
| 7 | 31/07/2003 | 14/08/2003 | Julio |
| 8 | 31/08/2003 | 12/09/2003 | Agosto |
| 9 | 30/09/2003 | 14/10/2003 | Septiembre |
| 10 | 31/10/2003 | 14/11/2003 | Octubre |
| 11 | 30/11/2003 | 12/12/2003 | Noviembre |
| 12 | 31/12/2003 | 15/01/2004 | Diciembre |



Figura No. 13

Detalle de las fechas previstas de entrega de un paquete

8 Información Periódica

8.1 Enviar Información

Esta funcionalidad permite enviar paquetes de información periódica a SUGEVAL y constituye una de las opciones de mayor frecuencia de uso.

Una vez que se han elaborado los listados en la Plantilla Electrónica, y los archivos exportados (XML) han sido firmados y sellados en un paquete certificado (PCT), corresponde entonces hacer el envío de éste último.

Para la ejecución adecuada de esta tarea, se siguen los siguientes pasos:

1. Se selecciona el tipo de información que será enviada.
2. Se indica la cantidad de archivos que serán enviados, hasta un máximo de diez. (Si es necesario enviar una cantidad mayor, se debe repetir el proceso)
3. Se localiza cada uno de los archivos, según la cantidad indicada en el paso anterior. Es importante destacar que únicamente se podrán seleccionar archivos con extensión PCT, que corresponden a los paquetes de datos firmados y encriptados.



Figura No. 14

Ventana de envío de información .

Enviar Información
 Seleccione los parámetros deseados:

Indique el Tipo de Información a Enviar: INFORMACION PERIODICA Verificar

Seleccione la Cantidad de Archivos a Enviar: INFORMACION PERIODICA
INFORMACION CARTERAS
AUTORIZACIONES

Localice los archivos para enviar en su computador:

| Secuencia | Nombre del Archivo | |
|--------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Ubique el Archivo No.(1) | C:\Aplicaciones\IP_COIMP_1_4_2_2003.pct | Browse... |

4. Se verifica el contenido de los archivos seleccionados, revisando parámetros como el regulado que realiza la transacción, el rol en el que se encuentra clasificado, tipo de información enviada, periodicidad, periodo y año del paquete enviado.



Figura No. 15

Ventana de confirmación de parámetros del paquete por enviar.

Enviar Información
 Seleccione los parámetros deseados:

Indique el Tipo de Información a Enviar: INFORMACION PERIODICA

Seleccione la Cantidad de Archivos a Enviar: 1

Verifique la Información:

| Nombre del Archivo | Información |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IP_COIMP_1_4_2_2003.pct | Regulado : CORPORACION IMPROSA S.A. Rol : Emisores No Financieros Tipo de información: Información Periódica Periodicidad : MENSUAL Período : 2 Año : 2003 |

- Se presiona el botón de Enviar. Nuevamente se recalca la importancia de recordar que este paso implica solo el envío de los datos a SUGEVAL, pues su procesamiento es llevado a cabo momentos después, dependiendo de la carga de trabajo del sistema de carga.

8.2 Consultar Reenvíos

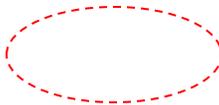
Esta funcionalidad permite consultar los archivos que contienen paquetes que se encuentran pendientes de carga debido a que corresponden a reenvíos por parte del regulado.

La consulta permite visualizar la lista de archivos que poseen información pendiente de carga.



Figura No. 16

Consulta de archivos con información pendiente de carga



Consulta de Reenvíos Pendientes de Carga

Reenvíos Pendientes de Carga:

| Id. Reenvío | Periodicidad | Tipo Documento | Año | Período | Fecha Corte | Archivo |
|------------------------|--------------|-----------------------|------|---------|-------------|--------------------------|
| 146851 | MENSUAL | INFORMACION PERIODICA | 2003 | 11 | 30/11/2003 | IP_FLORI_1_4_11_2003.pct |
| 146853 | MENSUAL | INFORMACION PERIODICA | 2003 | 11 | 30/11/2003 | IP_FLORI_1_4_11_2003.pct |

1

Para cada uno de estos archivos, se podrá ver un detalle que especifica cuales de los paquetes que contiene corresponden a reenvíos³

³ Esto debido a que un archivo puede contener varios paquetes (e.g. información de una SAFI y sus fondos, o un emisor y sus emisiones)



Figura No. 17

Consulta de archivos con información pendiente de carga

Detalle de Reenvíos del Archivo Seleccionado

Consecutivo de Archivo:
 Nombre del Archivo:

Los siguientes paquetes contenidos dentro del archivo anterior corresponden a reenvíos:

| id. | Producto/Regulado | Periodicidad | Fecha de Corte |
|-----|-----------------------------------|--------------|----------------|
| 1 | FLORIDA ICE AND FARM COMPANY S.A. | MENSUAL | 30/11/2003 |

Cada reenvío posee un número de consecutivo único, el cual permite identificarlo para efectos de especificarlo en la justificación correspondiente.

9 Trámites



9.1 Crear Trámite

Esta funcionalidad le permite crear trámites específicos entre su entidad y la Superintendencia. Los tipos de trámite que pueden ser creados varían dependiendo de la entidad que ingresa a la Ventanilla Virtual. Si su entidad no tiene tipos de trámites asociados, es decir, no está autorizado para realizar algún trámite a través de la Ventanilla Virtual, un mensaje le indicará sobre esta situación.



IMPORTANTE: Los documentos enviados como parte de un Trámite de Oferta Pública deben estar firmados electrónicamente. No se aceptarán documentos sin firmar. Asimismo, deben firmarse

Para crear un trámite, primero se debe seleccionar el tipo de trámite que se desea abrir. Por ejemplo, una Solicitud de un nuevo fondo de inversión, o la Modificación a un Prospecto mediante Hecho Relevante.



Figura No. 18

Selección del Tipo de Trámite durante su creación.

Crear Trámite

Seleccione los parámetros deseados:

Seleccione el tipo de trámite que desea crear:

Seleccione el producto asociado al trámite:

Localice los archivos para enviar en su computador:

Crear Trámite

Dependiendo del tipo de trámite seleccionado, se configurará el siguiente seleccionador, mostrando las entidades o productos que pueden solicitar el tipo de trámite seleccionado.



IMPORTANTE: Para el **primer envío** de Prospectos de Emisores, que se debe realizar a partir del 1ro de Diciembre del 2012, el Prospecto se debe remitir mediante un trámite de **“Actualización Anual de Prospecto”**.

Una vez seleccionado el tipo de trámite, se mostrará la lista de documentos que deben ser entregados. Un trámite puede tener documentos que son opcionales y otros que son obligatorios. Los documentos obligatorios muestran un asterisco rojo en la columna **“Req.”** (Requerido). Así también, cada documento en el trámite especifica el tamaño máximo permitido que debe tener.

Crear Trámite

Seleccione los parámetros deseados:

Seleccione el tipo de trámite que desea crear:
 Seleccione el producto asociado al trámite:

Localice los archivos para enviar en su computador: * = Documento obligatorio

[Crear Trámite](#)

| Nombre | Req. | Tipos permitidos | Máx. (MB) | Nombre del Archivo |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------|
| Prospecto de Fondo de Inversión | * | *.doc;*.docx; | 3 | <input type="text"/> Browse... |
| Carta de Solicitud | * | *.doc;*.docx; | 1 | <input type="text"/> Browse... |
| Declaración Jurada de Prospecto | * | *.doc;*.docx;*.jpg;*.jpeg;*.pdf;*.tif;*.tiff; | 1 | <input type="text"/> Browse... |
| Carta a los Inversionistas | * | *.doc;*.docx;*.jpg;*.jpeg;*.pdf;*.tif;*.tiff; | 1 | <input type="text"/> Browse... |
| Acta Junta Directiva (Fondo Abiertos) ó Acta Asamblea Inversionistas (Fondo Cerrado) | * | *.doc;*.docx;*.jpg;*.jpeg;*.pdf;*.tif;*.tiff; | 1 | <input type="text"/> Browse... |
| Declaración Jurada de Suscriptor | | *.doc;*.docx;*.jpg;*.jpeg;*.pdf;*.tif;*.tiff; | 1 | <input type="text"/> Browse... |
| Historial de la Cartera (Fondo Titularización) | | *.doc;*.docx;*.jpg;*.jpeg;*.pdf;*.tif;*.tiff;*.xls;*.xlsx; | 1 | <input type="text"/> Browse... |
| Valoración Financiera de la Cartera (Fondo Titularización) | | *.doc;*.docx;*.jpg;*.jpeg;*.pdf;*.tif;*.tiff;*.xls;*.xlsx; | 1 | <input type="text"/> Browse... |
| Contrato de Cesión de Activos (Fondo Titularización) | | *.doc;*.docx;*.jpg;*.jpeg;*.pdf;*.tif;*.tiff; | 1 | <input type="text"/> Browse... |
| Mejoras crediticias (Fondo Titularización) | | *.doc;*.docx;*.jpg;*.jpeg;*.pdf;*.tif;*.tiff; | 1 | <input type="text"/> Browse... |
| Criterio legal para la inversión en inmuebles en el extranjero | | *.doc;*.docx;*.jpg;*.jpeg;*.pdf;*.tif;*.tiff; | 1 | <input type="text"/> Browse... |
| Carta de Aceptación de Modificaciones de Garante (Fondo Garantizado) | | *.doc;*.docx;*.jpg;*.jpeg;*.pdf;*.tif;*.tiff; | 1 | <input type="text"/> Browse... |

Una vez que se han indicado los documentos que se desea incorporar en el trámite, se presiona el botón **‘Crear Trámite’**. Si algún documento no es el tipo esperado, supera el tamaño permitido o se omitió siendo de carácter obligatorio, un mensaje de color rojo indicará sobre esta situación.

Si los documentos son validados, se transmiten a SUGEVAL, donde empezará un proceso de revisión de la integridad de los mismos, así como de la autorización de las firmas, revisión de virus y otros. El resultado de esta revisión posterior será enviado por correo electrónico a la cuenta oficial de la entidad, así como también puede ser consultado en la opción del menú de **‘Consultar Trámite’**.

Existen trámites, como los correspondientes a Prospectos de Emisores, donde se permite crear una clasificación personalizada de Anexos al Prospecto.



Figura No. 19

Documentos que componen el nuevo trámite, según el tipo de trámite escogido.

Para agregar un Anexo, se puede digitar el título del Anexo y posteriormente hacer presionar el botón de "Agregar Anexo". Entonces en el formulario aparecerá un espacio para agregar un archivo bajo en Anexo recién creado.



Figura No. 20

Formulario de creación de Anexos.

Este trámite permite que se remitan documentos adicionales, a saber:

Tipo de Documento: [Anexos al Prospecto del Emisor](#)
Formatos permitidos: *.doc;*.docx;*.jpg;*.jpeg;*.pdf;*.tif;*.tiff;
Tamaño máximo de cada Anexo: 3 MB

| # | Título del Anexo | Archivo |
|------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| No. de Anexos: 0 | | |
| Nuevo Anexo: | <input type="text" value=""/> (máx. 50 caracteres) | <input type="button" value="Agregar Anexo"/> (Ej.: "Contrato", "Avalúo", etc.) |

Asimismo, un Anexo ya creado puede eliminarse, en el caso de que se requiera realizar una corrección antes de crear el Trámite. Para eliminar un Anexo, debe presionarse el ícono con la 'X' roja.



Figura No. 21

Edición de Anexos.

Este trámite permite que se remitan documentos adicionales, a saber:

Tipo de Documento: [Anexos al Prospecto del Emisor](#)
Formatos permitidos: *.doc;*.docx;*.jpg;*.jpeg;*.pdf;*.tif;*.tiff;
Tamaño máximo de cada Anexo: 5 MB

| # | Título del Anexo | Archivo |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 19) <input checked="" type="checkbox"/> | Contrato | <input type="text"/> <input type="button" value="Browse..."/> |
| 20) <input checked="" type="checkbox"/> | Avalúo | <input type="text"/> <input type="button" value="Browse..."/> |
| No. de Anexos: 2 | | |
| Nuevo Anexo: | <input type="text" value=""/> (máx. 50 caracteres) | <input type="button" value="Agregar Anexo"/> (Ej.: "Contrato", "Avalúo", etc.) |

Un trámite puede ser modificado posteriormente por la entidad en la opción de **'Modificar Trámite'**.

9.2 Modificar Trámite

Esta funcionalidad permite adjuntar o reemplazar documentos de trámites que se encuentren abiertos entre su entidad y la Superintendencia. Una modificación se da cuando durante el proceso normal de tramitación con SUGEVAL, es necesario actualizar un documento que ha sido enviado previamente dentro del mismo trámite, o cuando se desea incorporar un documento opcional que no fue enviado al momento de creación del trámite.

Si su entidad no tiene actualmente al menos un trámite abierto con SUGEVAL, un mensaje en rojo se lo indicará cuando ingrese a la opción del menú de **“Modificar Trámite”**. En caso contrario, un selector le permitirá escoger un único trámite de aquellos que aún se encuentren ‘abiertos’.

Al seleccionar un trámite, se le desplegará en azul una serie de información relevante como su número único de identificación, su tipo, sus fechas de creación y de última modificación.

Una vez escogido el trámite, el siguiente selector o *combo* se actualizará con los diferentes tipos de documento que se pueden entregar dentro del contexto del trámite seleccionado. Por ejemplo, si el trámite abierto que usted seleccionó es una **“Modificación a Prospecto mediante Autorización Previa”**, el segundo combo se actualizará con opciones tales como: **“Prospecto”**, **“Declaración Jurada”**, **“Acta de Junta Directiva”**, etc.

Al igual que en el apartado anterior, algunos trámites permiten la inclusión de Anexos. Durante la modificación a un trámite se puede remplazar el documento de un Anexo definido anteriormente, como también se pueden crear nuevos Anexos.



Figura No. 22

Formulario para modificar un Anexo existente.

Indique cuál Anexo desea modificar:

Adjunte el Anexo bajo un título existente:

... o cree un Título para un nuevo Anexo:

< Seleccione un Título para el Anexo... >
< Seleccione un Título para el Anexo... >
contrato de arrendamiento
declaraciones juradas



Figura No. 23

Formulario para crear un nuevo Anexo.

Indique cuál Anexo desea modificar:

Adjunte el Anexo bajo un título existente:

... o cree un Título para un nuevo Anexo:

< Seleccione un Título para el Anexo... >
Avalúo del inmueble

Una vez que se ha seleccionado el trámite abierto y el documento que se desea modificar, se verá un mensaje indicando cuándo fue la última vez que se remitió

ese documento; o si por el contrario, el documento que se va a remitir no había sido enviado previamente bajo el título indicado.



Figura No. 24

Texto informativo sobre envíos previos del documento.

No ha remitido previamente un documento de este tipo al Trámite, por tanto, ningún documento previamente enviado será sustituido.

Localice el archivo firmado para enviar en su computador:

Según el tipo seleccionado, de continuar con el envío se sustituirá el documento #3917 con nombre "Contrato de Arrendamiento.doc", remitido el día 19/11/2012 11:12:47

Localice el archivo firmado para enviar en su computador:

Una vez seleccionado el Tipo de Documento que se desea reemplazar, se utiliza el botón de “**Explorar...**” o “**Browse...**” para ubicar el documento firmado electrónicamente que se desea remitir.

Finalmente, el botón ‘**Enviar**’ debe presionarse para remitir el nuevo documento y adjuntarlo al trámite seleccionado.



Figura No. 25

Página de modificación de un trámite.

Modificar Trámite

Seleccione los parámetros deseados:

Seleccione el trámite que desea modificar:

Nº de Trámite: 1 Estado del Trámite: Activo

Tipo de Trámite: Modificación a Prospecto mediante Hecho Relevante

Fecha de Creación: 13/07/2009 10:18:46 a.m. Fecha de Última Modificación: 13/07/2009 10:18:49 a.m.

Seleccione el tipo de documento que desea reemplazar:

| Tamaño Máx. permitido (MB): | Formato permitido | Extensiones |
|-----------------------------|--------------------------|--------------|
| 3 | Documento Microsoft Word | *.doc;*.docx |

Localice el archivo firmado para enviar en su computador:

Es importante mencionar que el documento firmado que se desea remitir debe ser del tipo o formato correcto (Word, PDF, Excel, etc.) y ser de un tamaño menor al máximo tamaño permitido, de lo contrario el sistema no aceptará el archivo y mostrará un mensaje en rojo notificando sobre la situación.

Cuando el departamento de SUGEVAL encargado de darle seguimiento al trámite da el trámite por finalizado, su entidad no podrá hacerle más modificaciones y no aparecerá más en esta sección, pero siempre podrá ser consultado en la opción de **Consultar Trámite**.

9.3 Consultar Trámite

Esta opción le permite consultar el detalle de los trámites y documentos que ha remitido a la Superintendencia.

El formulario permite consultar los trámites existentes, permitiendo filtrar las búsquedas por el tipo del trámite, su estado actual o su fecha de creación. Una vez que se han seleccionado estos parámetros de búsqueda, al presionar el botón **Buscar**, la Ventanilla Virtual mostrará un listado de los trámites que cumplen estos criterios.



Figura No. 26

Página principal de Consultas de Trámites.

Consultar Trámites

Seleccione los parámetros deseados:

Seleccione el Tipo de Trámite que desea buscar:

Seleccione el Estado del Trámite:

Con fecha de creación desde:

| Julio de 2009 | | | | | | |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Dom | Lun | Mar | Mié | Jue | Vie | Sáb |
| 28 | 29 | 30 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |

Hasta:

| Julio de 2009 | | | | | | |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Dom | Lun | Mar | Mié | Jue | Vie | Sáb |
| 28 | 29 | 30 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |

Buscar

| No. Trámite | Tipo Trámite | Entidad | Estado | Fecha Creación | Fecha Últ. Modif. | Documentos |
|-------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------|---------------------|---------------------|-------------------------|
| 1 | Modificación a Prospecto mediante Hecho Relevante | FONDO DE INVERSION POPULAR MEGAFONDO INSIGNIA | Activo | 13-07-2009 10:18:46 | 13-07-2009 10:18:49 | Detalle |

Para cada trámite mostrado como resultado de una búsqueda, se muestran datos del mismo, como por ejemplo su número de identificación único, su tipo, la entidad o producto que realiza el trámite, su estado, la fecha y hora tanto de creación como de última modificación. Adicionalmente, se muestra un enlace o link de **Detalle**, que permite saltar a otra consulta que muestra el histórico de documentos que ha tenido ese trámite.

Al saltar a esta página de Detalle de Documentos, se muestran nuevamente los detalles del Trámite y posteriormente una sección de **Documentos asociados**, donde se muestra la lista de documentos que se han ido incorporando a lo largo del ciclo de vida de un trámite. Para cada documento, se puede ver su número de identificación único dentro del Sistema Ingresador, el tipo de documento, la fecha y hora en que fue recibido, su estado (si es vigente o fue reemplazado por otro documento posterior) y el título de Anexo (si aplica), así como el número oficial del Gestor Electrónico de Documentos de SUGEVAL (GED) y la fecha en que se guardó en este repositorio oficial.

Adicionalmente, se muestran enlaces de Detalle y Descarga. El primero de ellos lleva a otra página que muestra los diferentes eventos que tuvo el documento al ingresar, desde eventos de carga exitosa hasta eventos de rechazo por estar firmados de forma inválida, por contener virus, ser del tipo incorrecto, o sobrepasar el tamaño permitido. El segundo enlace de Descarga, permite obtener el acuse de recibo del documento.



Figura No. 27

Página de Detalle del Trámite

Detalle del Trámite

No. Trámite: 1 Estado: Activo
Tipo de Trámite: [Modificación a Prospecto mediante Hecho Relevante](#)
Entidad: FONDO DE INVERSION POPULAR MEGAFONDO INSIGNIA
Fecha creación: 13/07/2009 10:18:46 a.m. Fecha últ. modificación: 13/07/2009 10:18:49 a.m.

Documentos asociados

| Regresar | | | | | | | |
|--------------------------|---------------------------------|---------------------|---------|-----------------|-------------------|-------------------------|--------------------------|
| No. Documento | Tipo | Fecha Recibo | Estado | No. Oficial GED | Fecha Ingreso GED | Bitácora | Acuse |
| 1 | Prospecto de Fondo de Inversión | 13-07-2009 10:18:49 | Vigente | | | Detalle | Descarga |

Al acceder a la página de Detalle de un Documento, se muestra la información básica del documento, así como un listado de los diferentes eventos que se generaron por su recibo. Cada uno de estos eventos muestra su número de identificación en la bitácora, la fecha y hora de registro del evento, así como una descripción del mismo.



Figura No. 28

Página de Detalle
de un
Documento

Detalle del Documento

Nº. Documento: 1 Estado: Vigente
Tipo de Doc.: Prospecto de Fondo de Inversión
Nº de Trámite: 1 Nº Oficial GED: N/A
Fecha de Recibo: 13/07/2009 10:18:49 a.m. Fecha ingreso al GED: N/A
Observaciones:

Eventos de bitácora asociados

| No. Evento | Fecha Recibo | Descripción |
|------------|---------------------|-----------------------------------------|
| 2 | 13-07-2009 10:18:49 | Se agregó el documento #1 al Trámite #1 |
| 3 | 13-07-2009 10:19:10 | Documento se almacenó exitosamente |

[Regresar](#)

10 Descargas



10.1 Plantillas de Información Periódica

Permite descargar la versión vigente y versiones históricas⁴ de la plantilla de información periódica. Esta consulta presenta las versiones de plantillas en orden cronológico descendente.

La plantilla de información periódica es un archivo formato Microsoft® Excel XP, no obstante, al descargar una plantilla esta se encuentra en formato comprimido (ZIP⁵) lo cual permite mayor rapidez en el proceso de descarga.



Figura No. 29

Ventana de
consulta y
descarga de
plantillas de
información
periódica

⁴ i.e. versiones anteriores que se encuentran ya inactivas.

⁵ Si no posee una aplicación para visualizar este tipo de archivos, puede descargar una versión de **evaluación** en: <http://www.winzip.com>

Obtener Plantillas

Seleccione el Tipo de Plantilla: **PLANTILLA DE INFORMACION PERIODICA**

Versiones de Plantillas Disponibles:

| Versión | Estado | Fecha de Publicación | Vigente desde... | Vigente hasta... | Acción |
|---------|----------|----------------------|------------------|------------------|---------------------------|
| 5 | Vigente | 16/03/2003 | 01/05/2003 | | DESCARGAR |
| 4 | Inactiva | 16/04/2002 | 01/06/2002 | 30/04/2003 | DESCARGAR |
| 3 | Inactiva | 17/12/2001 | 01/02/2002 | 31/05/2002 | DESCARGAR |
| 2 | Inactiva | 17/07/2000 | 01/09/2000 | 31/01/2002 | DESCARGAR |
| 1 | Inactiva | 16/11/1999 | 01/01/2000 | 31/08/2000 | DESCARGAR |

1

En caso de que se requiera obtener una plantilla electrónica anterior a la plantilla vigente, se deberá llenar un formulario de solicitud especificando la dirección de correo electrónico donde se deberá enviar la plantilla una vez que sea generada.



Figura No. 30

Ventana de solicitud de plantilla histórica.

Solicitud de Plantilla Histórica

[Regresar](#)

Se procederá a solicitar la plantilla:

El proceso de solicitud implica la generación de la plantilla histórica y su posterior envío a través de correo electrónico. Por ello, es necesario que indique la dirección electrónica a la que se desea remitir la plantilla una vez que sea generada.

Indique los parámetros solicitados:

| | |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Seleccione la dirección electrónica donde se remitirá la plantilla | Rodrigo Segura Cano [valverdecr@sugeval.fi.cr] |
| <input type="checkbox"/> Especificar otras direcciones electrónicas | <input type="text"/> Agregar |

[Enviar Solicitud](#)

10.2 Convertidor XML

Esta opción permite la descarga del instalador de la última versión del Convertidor XML que se encuentre vigente.

10.3 Componentes de Soporte de Aplicación

Esta opción permite la descarga de diversos componentes que son necesarios para la correcta instalación y ejecución de las aplicaciones que componen el Sistema Ingresador (e.g. Plantillas, etc).

Normalmente estos componentes forman parte de los instaladores de las respectivas aplicaciones, pero pueden ser descargados por separados utilizando esta sección.

10.4 Utilidades

Esta opción normalmente contendrá información y utilidades varias que podrían ser de relevancia de los procesos operativos de registros y envío de información.

11 Documentos



Esta opción permite la descarga de los manuales de usuario así como la Normativa vigente, para las diferentes aplicaciones y servicios que forman parte del Sistema Ingresador.

Dichos manuales se encuentran disponibles en formato PDF⁶

12 Resolución de problemas comunes



Al momento de iniciar la sesión en la Red Virtual Privada, el Cliente VPN nunca solicita el usuario y contraseña de acceso.

Esta situación puede presentarse debido a un problema técnico de configuración. Solicite al personal de Telecomunicaciones de su empresa que verifique si existe conectividad desde el equipo de cómputo donde se está intentando establecer la conexión a través del puerto UDP 500 hacia el dispositivo de Internet **vpn.sugeval.fi.cr** (dirección IP 201.196.49.24).

Este puerto es necesario para realizar el proceso de autenticación ante la Red Virtual Privada, según lo indicado en el *Anexo B: Requerimientos mínimos de hardware y software para el emisor o sujeto fiscalizado* del

⁶ Si no posee una aplicación para visualizar este tipo de archivos, puede descargar una versión **gratuita** en: <http://www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html>

Manual de Normas y Procedimientos para la Plataforma de Servicios de Ventanilla Virtual.

En caso que el problema persista, favor comunicarse con el personal de Soporte a Regulados de SUGEVAL, según lo indicado en el numeral 13 *Envío de consultas*.



Al momento de iniciar la sesión en la Red Virtual Privada, el Cliente VPN solicita repetidamente el usuario y la contraseña.

Esta situación ocurrir por las siguientes razones:

1. El usuario o la contraseña que ha ingresado para autenticarse en la Red Virtual Privada no son los correctos.
2. El usuario de acceso ha sido deshabilitado por exceso de intentos fallidos de autenticación. Si este es el caso, la única forma de corregir el problema es comunicándose con el personal de soporte a regulados de SUGEVAL. Para ello, puede verificar el último apartado de este documento: 13 *Envío de consultas*.



Al momento de iniciar la sesión en la Red Virtual Privada, el Cliente VPN presenta un mensaje que indica que la contraseña expiró (“Your password expired”)

Según lo indicado en la sección 11.2.2.1 *Políticas de contraseñas* del *Manual de Normas y Procedimientos para la Plataforma de Servicios de Ventanilla Virtual*, las contraseñas de acceso a la VPN tienen una vigencia de 180 días naturales. Después de esta fecha, el Cliente de VPN exigirá al usuario que se realice el cambio respectivo de contraseña, razón por la cual es que se presenta una ventana como la indicada a continuación:



Según lo indicado en la opción de “cambio de contraseña” de la Ventanilla Virtual, el cambio de una contraseña está regida bajo las siguientes políticas:

- La contraseña no debe ser menor a 8 caracteres de longitud
- No debe contener todo o parte del nombre del usuario VPN

- La contraseña debe incluir al menos tres de las siguientes cuatro propiedades:
 - Letras mayúsculas (A..Z)
 - Letras minúsculas (a..z)
 - Dígitos (0..9)
 - Símbolos especiales (Por ejemplo, !,\$#,%)
- La Ventanilla Virtual recuerda las últimas 5 contraseñas
- La contraseña debe cambiarse al menos 1 vez cada 180 días
- Una vez cambiada la contraseña no puede cambiarse hasta después de transcurrido un (1) día

Si al momento de ingresar la nueva contraseña en la ventana anterior no se cumple con lo indicado en las políticas anteriores, el Cliente de VPN presentará un mensaje de advertencia como el indicado seguidamente:



Se trata de ingresar a la Ventanilla Virtual, pero el navegador nunca solicita el certificado digital o muestra un error.

Si este problema ocurre, utilice la siguiente estrategia de solución:

1. Verifique que haya establecido la sesión a la Red Virtual Privada utilizando el Cliente VPN.
2. Verifique que el Cliente VPN **no** tenga habilitada la opción “Allow Local LAN Access”. Para ello, puede ir al botón “Options”, y dentro de él, la opción “Properties”.
3. Verifique que no tenga habilitado la utilización de un servidor PROXY para acceso a Internet. Si desconoce el estado de esta característica, puede seguir el procedimiento indicado en el **Anexo 1: Proceso de desactivación de servidor Proxy en Microsoft Internet Explorer**.
4. Verifique que se encuentren habilitados los protocolos SSL 2.0 y SSL 3.0 en su navegador. Si desconoce el estado de esta característica, puede seguir el procedimiento indicado en el **Anexo 2: Proceso de activación de protocolos SSL 2.0 y 3.0**.
5. Solicite al personal de Telecomunicaciones de su empresa que verifique si existe conectividad a través del puerto UDP 1000 desde el equipo de cómputo donde se estableció la conexión hacia el dispositivo de Internet **vpn.sugeval.fi.cr** (dirección IP 201.196.49.24). Este puerto es necesario para realizar el proceso

de envío de paquetes encriptados (ESP) a través de la Red Virtual Privada, según lo indicado en el *Anexo B: Requerimientos mínimos de hardware y software para el emisor o sujeto fiscalizado del Manual de Normas y Procedimientos para la Plataforma de Servicios de Ventanilla Virtual*.

6. Si se encuentra conectado a la VPN pero aún no logra establecer conexión con el la Ventanilla Virtual utilizando la dirección <http://web.sgv-portal.fi.cr>, consulte con su personal de soporte técnico si están sufriendo algún inconveniente con la conexión a Internet.
7. Si ninguna de las anteriores recomendaciones corrige el problema, consulte al personal de soporte a regulados de SUGEVAL, según lo indicado en el último apartado de este documento: *13 Envío de consultas*.



La Ventanilla Virtual solicita el certificado, pero una vez seleccionado el *Internet Explorer* presenta un mensaje respecto a que no puede desplegar la página o hay un error DNS.

Verifique que se hayan instalado adecuadamente la lectora y los certificados digitales del Sistema Nacional de Certificación Digital según el procedimiento definido para tal efecto por el emisor en la Autoridad de Registro donde se retiraron los dispositivos de firma digital. En caso de dudas sobre este proceso contacte al número telefónico de soporte de la Autoridad de Registro donde retiró los certificados digitales.



La Ventanilla Virtual solicita el certificado, pero una vez seleccionado indica que la sesión ha expirado o el certificado no es válido.

Dada que la Ventanilla Virtual opera bajo el concepto de “sesión de usuario”, es necesario que el navegador de Internet que se utilice para acceder el Web de la Ventanilla (en este caso, Microsoft Internet Explorer) tenga habilitadas las **cookies** para este sitio Internet en particular, de forma que se logre establecer una sesión exitosamente.

Verifique que tenga activada la utilización de “cookies” para el sitio <http://web.sgv-portal.fi.cr>. Si desconoce el estado de esta característica en su navegador, puede seguir el procedimiento indicado en el **Anexo 3: Proceso de activación de “cookies” en Microsoft Internet Explorer**.



La Ventanilla Virtual solicita el certificado, pero una vez seleccionado, la ventana se cierra automáticamente.

Ante esta situación, realice los siguientes pasos de revisión:

1. Verifique que no tenga un software de bloqueo de ventanas emergentes (conocidas como Pop-ups).
2. Si su equipo de cómputo tiene instalado el Service Pack 2 de Windows XP, probablemente requiera habilitar para el sitio <http://web.sgv-portal.fi.cr> la posibilidad de crear ventanas emergentes. Para ello, puede seguir los pasos indicados en el *Anexo 4: Proceso de activación de ventanas emergentes (pop-ups) en Microsoft Internet Explorer.*



Durante la descarga de plantillas, la ventanilla no muestra la ventana de “descarga” de archivos

Al presentarse este comportamiento, realice la siguiente revisión indicada en el *Anexo 5: Proceso de activación de ventana de descarga en Microsoft Internet Explorer.*



Bajo algunas circunstancias, al realizar alguna acción dentro de la Ventanilla Virtual, esta presenta un error indicando “*Unable to validate data*”

Este comportamiento puede ser ocasionado en algunas ocasiones por una configuración errónea de la forma en que el Internet Explorer almacena páginas temporales de Internet y verifica sobre disponibilidad de nuevas versiones de las mismas, cada vez que ingresa a un sitio Web.

Al presentarse este comportamiento, realice la siguiente revisión indicada en el *Anexo 6: Proceso de verificación automática de nuevas versiones de páginas Web almacenadas.*

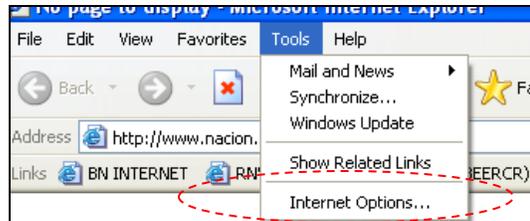
13 Envío de consultas

Cualquier consulta o sugerencia respecto al contenido del presente manual, así como sobre la utilización de la Ventanilla Virtual, puede enviarlas a la dirección soporte_regulados@sugeval.fi.cr

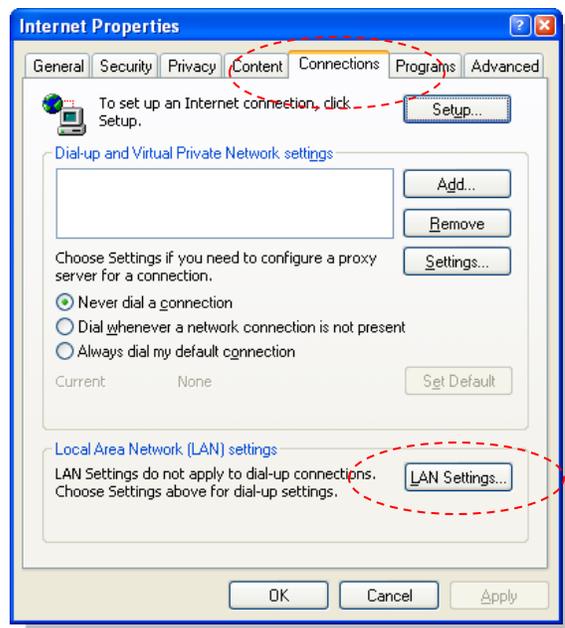
Anexo 1: Proceso de desactivación de servidor Proxy en Microsoft Internet Explorer

Para realizar esta operación, es necesario ejecutar el procedimiento adjunto:

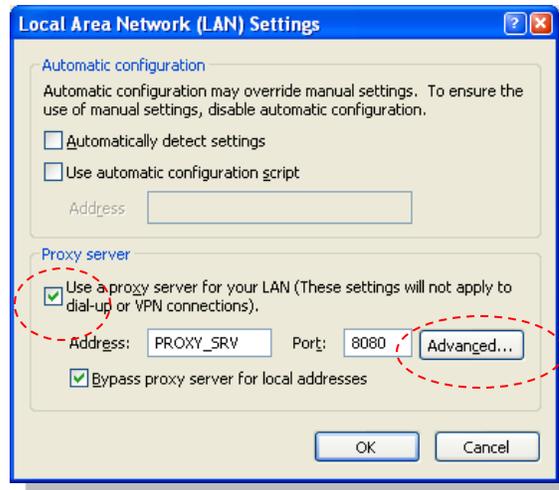
1. En el menú del Internet Explorer, seleccionar la opción “Tools” y dentro de este “Internet Options”.



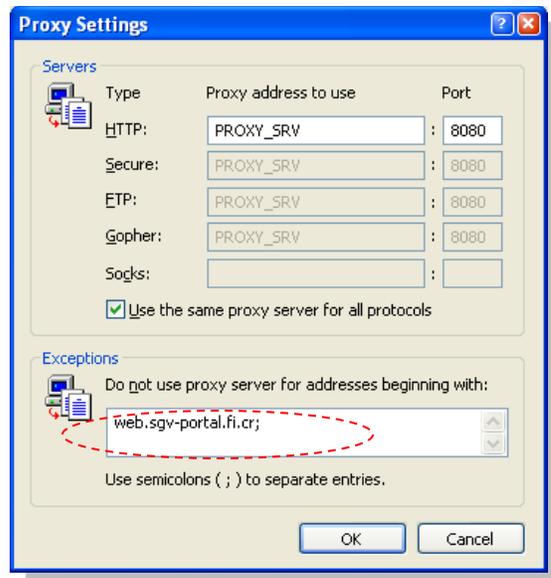
2. Seleccionar la carpeta “Connections” y dentro de ella, “LAN Settings.”



3. Dentro de ella, asegurarse que la opción “Use a Proxy server for your LAN” se encuentra **marcada**. De ser así, presione clic sobre el botón “Advanced”.



4. En la sección “*Exception*” agregue a la lista el dominio “**web.sgv-portal.fi.cr**”, tal como se indica en la siguiente figura.

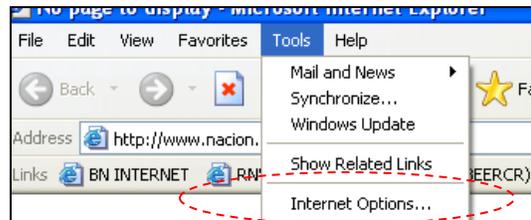


5. Presione “OK” en las 3 ventanas abiertas.
6. Intente de nuevo ingresar a la Ventanilla Virtual.

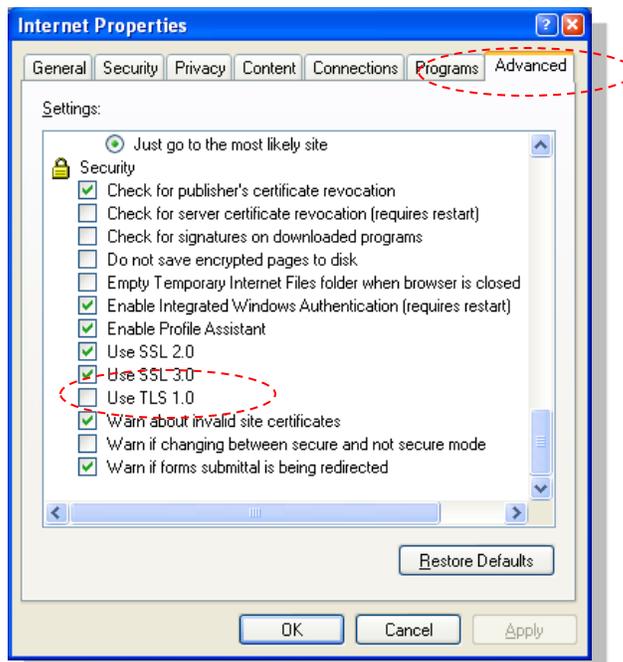
Anexo 2: Proceso de activación de protocolos SSL 2.0 y 3.0, y TLS para navegadores IE 10 en adelante.

Para realizar esta operación, es necesario ejecutar el procedimiento adjunto:

1. En el menú del Internet Explorer, seleccionar la opción “Tools” y dentro de este “Internet Options”.



2. En la carpeta “Advanced”, dirigirse a la sección “Security” (para ello utilice la barra de desplazamiento a la derecha de esta ventana y diríjase a la sección inferior de las opciones). Dentro de ella, asegurarse de marcar las opciones:
 - a. “Use SSL 2.0”
 - b. “Use SSL 3.0”
 - c. Use TLS 1.0,1.1, 1.2

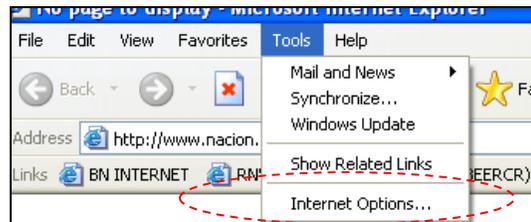


3. Cierre todas las ventanas del explorador e intente de nuevo ingresar a la Ventanilla Virtual.

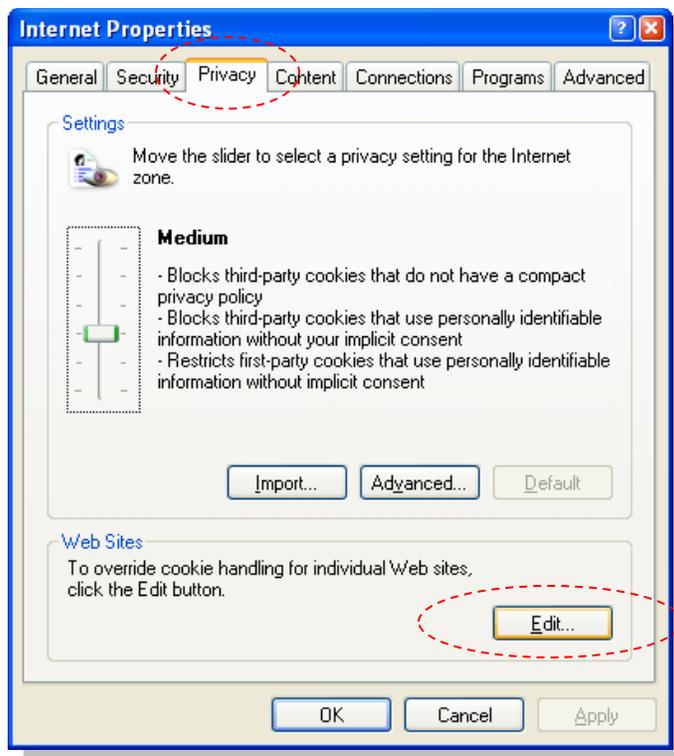
Anexo 3: Proceso de activación de “cookies” en Microsoft Internet Explorer.

Para realizar esta operación, es necesario ejecutar el procedimiento adjunto:

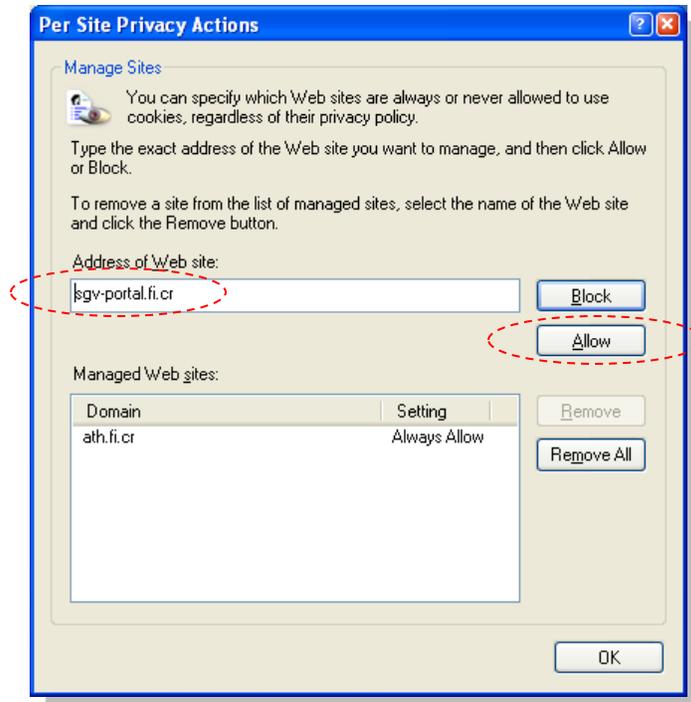
1. En el menú del Internet Explorer, seleccionar la opción “Tools” y dentro de este “Internet Options”.



2. Seleccionar la carpeta “Privacy”.
3. En la sección “Web Sites” presionar el botón “Edit”.



4. Digital en el campo “Address of Web Site” el siguiente valor “sgv-portal.fi.cr” (sin las comillas).



5. Presionar el botón “Allow”.
6. Presionar los botones “OK” en todas las ventanas abiertas.
7. Cerrar todas las ventanas del Internet Explorer y tratar de ingresar nuevamente a la Ventanilla Virtual.

Anexo 4: Proceso de activación de ventanas emergentes (pop-ups) en Microsoft Internet Explorer.

Fuente: http://www.microsoft.com/spain/windowsxp/sp2/using/web/sp2_popupblocker.mspx
Fecha de consulta: 28/10/2004

Hay muchos anunciantes legítimos en Internet que utilizan ventanas emergentes en la pantalla para mostrar un mensaje. También pueden abrirse al hacer clic en un vínculo o un botón de un sitio Web, y mientras se desplaza el ratón por encima o por debajo de la ventana que desea ver. Algunas ventanas emergentes son útiles. Por ejemplo, si hace clic en una imagen para ver una versión más grande, podría abrirse una ventana emergente. Lamentablemente, algunas de estas ventanas pueden tener contenido no adecuado o constituir una manera de descargar, sin desearlo, software peligrosos (conocido como spyware o adware) en el equipo.

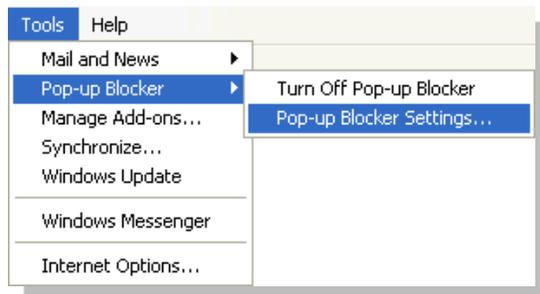
Con Service Pack 2 (SP2) de Windows XP, Internet Explorer le permite impedir que aparezca la mayor parte de estas ventanas en páginas que desea ver al utilizar Internet.

Utilizar el Bloqueador de elementos emergentes

Al instalar SP2, el Bloqueador de elementos emergentes está activado en Internet Explorer y configurado con la opción media, que quiere decir que bloqueará casi todas las ventanas emergentes. La configuración predeterminada para el bloqueador de elementos emergentes permite verlos cuando se abren haciendo clic en un vínculo o un botón de un sitio Web. Además, el bloqueador emitirá un sonido y mostrará la barra de información cuando se bloquee una ventana emergente. Puede ajustar la configuración para que el bloqueador de elementos emergentes funcione como usted desee.

Para cambiar la configuración del Bloqueador de elementos emergentes:

1. Abra Internet Explorer.
2. En el menú Herramientas, seleccione Bloqueador de elementos emergentes y, a continuación, haga clic en Configuración del bloqueador de elementos emergentes.



Menú Herramientas de Internet Explorer

Si desea ver las ventanas emergentes de un sitio Web concreto, escriba la dirección URL del sitio en el cuadro de diálogo Dirección del sitio Web que desea permitir y, a continuación, haga clic en Agregar.



Ventana Configuración del Bloqueador de elementos emergentes

Sugerencia Para permitir que un sitio muestre temporalmente las ventanas emergentes, haga clic en la barra de información cuando notifique que se ha bloqueado una de estas ventanas. A continuación, haga clic en Admitir las ventanas emergentes temporalmente. Para bloquear los elementos emergentes, incluso si se abren al hacer clic en un vínculo o un botón de un sitio Web:

1. Abra Internet Explorer.
2. En el menú_Herramientas, seleccione Bloqueador de elementos emergentes y, a continuación, haga clic en Configuración del bloqueador de elementos emergentes.
3. Seleccione la opción Alto en el cuadro situado casi al final del cuadro de diálogo.

Nota Si desea ver las ventanas emergentes bloqueadas cuando esta opción estaba activada, mantenga presionada la tecla CTRL mientras se abre la ventana.

Solucionar problemas en el Bloqueador de elementos emergentes

Si ha instalado SP2 y sigue viendo ventanas emergentes en Internet Explorer, pruebe las soluciones descritas a continuación. Asegúrese de que el Bloqueador de elementos emergentes está activado. Está activado de manera predeterminada, pero otro usuario podría haberlo desactivado.

Para activar el bloqueador de elementos emergentes:

1. En el menú Herramientas, seleccione Bloqueador de elementos emergentes.
2. Haga clic en Activar el bloqueador de elementos emergentes.

Elimine el spyware del sistema

Si obtiene ventanas emergentes parecidas en todos los sitios que visite o incluso cuando no está utilizando Internet, podría haber spyware, adware u otro software en el equipo que abre las ventanas. Para evitar que se vean, tendrá que identificar el software y quitarlo o cambiar su configuración para que deje de abrir las ventanas emergentes. Para obtener más información al respecto, lea [Aprenda a proteger su equipo de Spyware y Adware](#).

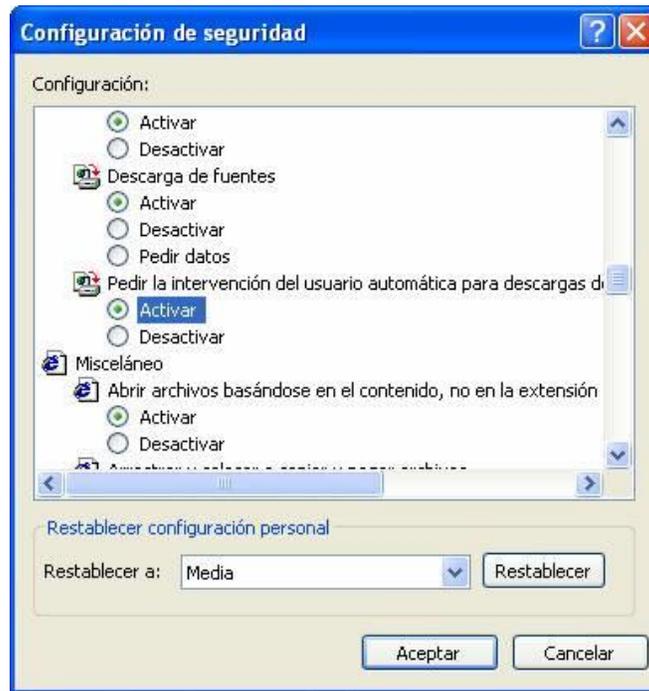
Algunas ventanas no se bloquean

El bloqueador de elementos emergentes es lo suficientemente "inteligente" para no bloquear las ventanas emergentes que el usuario abre intencionadamente haciendo clic en un vínculo; por ejemplo, si estuviera en un sitio de reserva de viajes e hiciera clic en un vínculo para abrir una ventana emergente con la información de confirmación, dicha

ventana no sería bloqueada porque la ha abierto a propósito. Además, el Bloqueador de elementos emergentes no bloquea algunas ventanas con cierto tipo de contenido animado o de sitios Web que están en dos zonas de contenido Web: *Intranet local* o *Sitios de confianza*. Para obtener más información sobre las zonas de seguridad, vea [Cómo utilizar la configuración de seguridad de Internet Explorer 6](#) (en inglés).

Anexo 5: Proceso de activación de ventana de descarga en Microsoft Internet Explorer.

1. Abra Internet Explorer.
2. En el menú “*Herramientas*”, seleccione “*Configuración de Seguridad*”.
3. Seleccione la zona correspondiente del Portal Web:
 - Internet
 - Local intranet
 - Trusted sites
 - Restricted sites
4. Seleccione la opción “*Personalizar*”
5. Dentro de la ventana de configuración, diríjase a la opción indicada en la siguiente figura y seleccione “*Activar*”



6. Acepte todos los cambios ejecutados.

Anexo 6: Proceso de verificación automática de nuevas versiones de páginas Web almacenadas.

Para realizar esta verificación, siga el siguiente procedimiento

1. Abra Internet Explorer.
2. En el menú “*General*”, bajo la sección “Archivos Temporales de Internet”, presione el botón “*Configuración*”.
3. En la parte superior del cuadro de diálogo “*Configuración*” hay cuatro opciones que establecen cuándo debe revisar el navegador si las páginas Web se han modificado desde la última vez que las visitó



4. Seleccione la opción “*Automáticamente*”:
5. Guarde la configuración y cierre el Internet Explorer.