

**Guía General**  
**Servicio de Consultas Sugese (SCS)**

**INGRESO AL SCS**

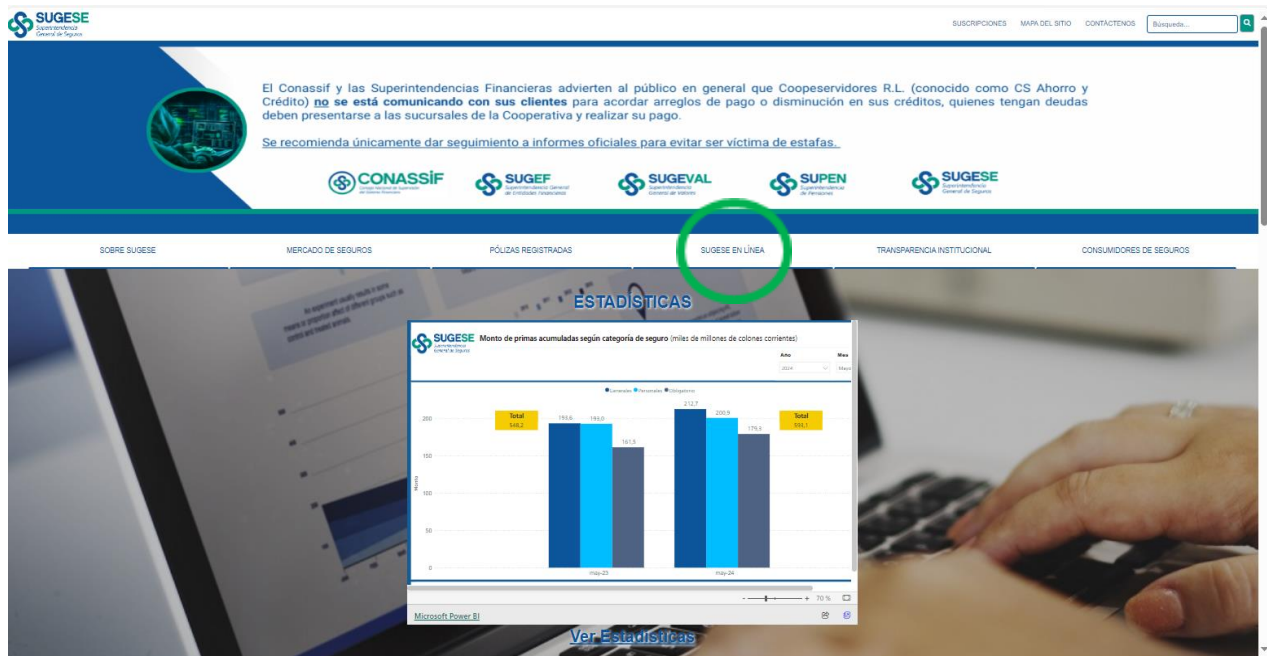
**Año: 2024**

La presente guía ha sido elaborada por la Superintendencia General de Seguros y ofrece información básica para facilitar a los participantes del mercado de seguros y público en general el uso del Servicio de Consultas SUGESE (SCS, en adelante).

## 1. Autenticación en Sugese en Línea

### a. Ingreso a la plataforma


En primera instancia, acceda a la plataforma Sugese en Línea, para lo cual deberá ingresar a la página web de la Sugese y hacer clic en el vínculo Sugese en Línea.



Cuando ingrese a Sugese en Línea, deberá contar con un certificado digital y hacer clic en la opción ingrese.



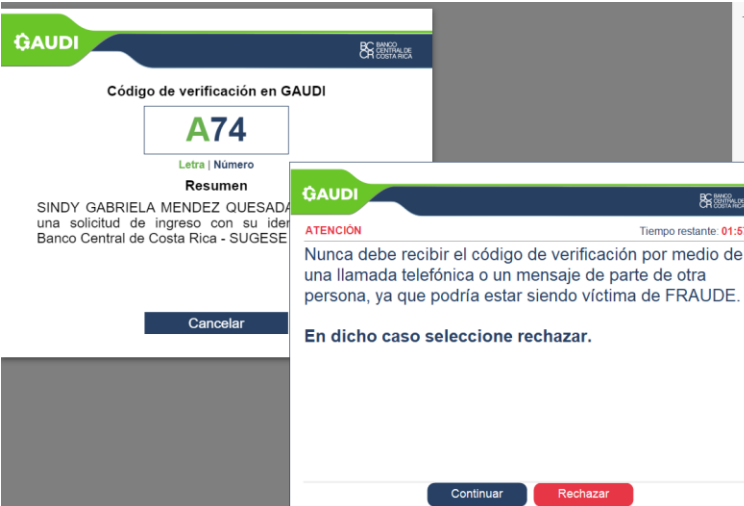
El sistema inmediatamente pedirá el ingreso de su cédula.



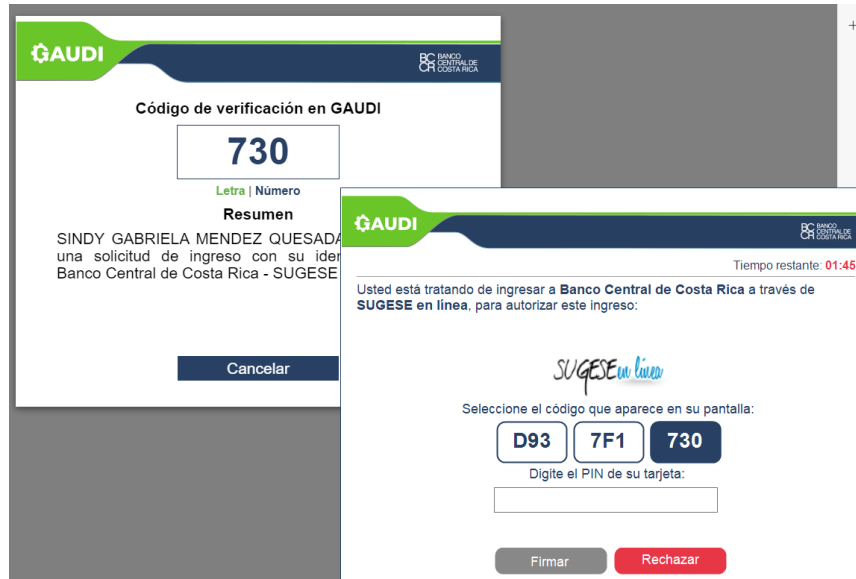
The screenshot shows the GAUDI interface for entering an identification number. At the top left is the GAUDI logo, and at the top right is the logo for Banco Central de Costa Rica. The main heading is "Ingrese su número de identificación". Below this are two radio buttons: "Nacional" (selected) and "Extranjero". A text input field contains "00-0000-0000" with a green information icon to its right. Below the input field is a "Recuerde" section with three bullet points: "Mantenga insertada la tarjeta de Firma Digital en el lector.", "El Agente GAUDI debe estar conectado.", and "Consulte la **guía de uso** para más información." At the bottom are two buttons: "Autenticar" and "Cancelar".

Posteriormente, se debe dar clic en "Autenticar", de manera que con esa acción el usuario estará firmando y autenticando el acceso al portal Web con su certificado digital.

Una vez realizada la autenticación el sistema generará un código.

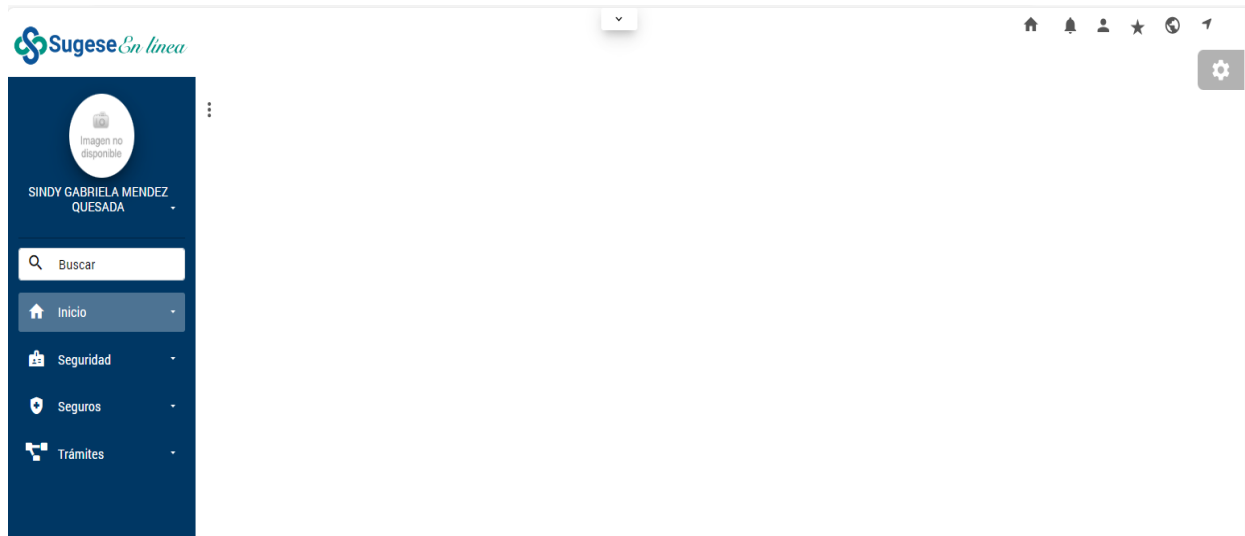


The screenshot shows the GAUDI interface displaying a verification code. At the top left is the GAUDI logo, and at the top right is the logo for Banco Central de Costa Rica. The heading is "Código de verificación en GAUDI". Below this is a box containing the code "A74" in green. Underneath the box is the text "Letra | Número". Below the code box is a "Resumen" section with the text: "SINDY GABRIELA MENDEZ QUESADA una solicitud de ingreso con su identificación Banco Central de Costa Rica - SUGESE". To the right of the code box is a greyed-out area. Below the code box is a "Cancelar" button. At the bottom right is a "Tiempo restante: 01:57" indicator. Below this is a red "ATENCIÓN" warning: "Nunca debe recibir el código de verificación por medio de una llamada telefónica o un mensaje de parte de otra persona, ya que podría estar siendo víctima de FRAUDE. En dicho caso seleccione rechazar." At the bottom are two buttons: "Continuar" and "Rechazar".



The image shows two overlapping screenshots from a mobile application. The top screenshot is a verification screen titled "Código de verificación en GAUDI" with a large number "730" in a box. Below it, it says "Letra | Número" and "Resumen" followed by the user's name "SINDY GABRIELA MENDEZ QUESADA" and a message about logging in with their ID. A "Cancelar" button is at the bottom. The bottom screenshot is the "SUGESE en línea" login screen. It features the "SUGESE en línea" logo and a message: "Usted está tratando de ingresar a Banco Central de Costa Rica a través de SUGESE en línea, para autorizar este ingreso:". Below this, it says "Seleccione el código que aparece en su pantalla:" and shows three buttons: "D93", "7F1", and "730" (which is selected). There is a text input field for "Digite el PIN de su tarjeta:" and two buttons at the bottom: "Firmar" and "Rechazar". A red timer "Tiempo restante: 01:45" is visible in the top right of the bottom screenshot.

Tras ello, podrá operar los servicios de Sugese en Línea, conforme con los derechos que tenga asignados como usuario.



The image shows the home screen of the "Sugese en línea" mobile application. At the top left is the "Sugese en línea" logo. Below it is a user profile section with a circular icon labeled "Imagen no disponible" and the name "SINDY GABRIELA MENDEZ QUESADA". Below the profile is a search bar with the text "Buscar". At the bottom, there is a dark blue navigation menu with five items: "Inicio" (with a home icon), "Seguridad" (with a shield icon), "Seguros" (with a lifebuoy icon), and "Trámites" (with a document icon). The top right of the screen shows standard mobile OS navigation icons: home, notifications, user profile, star, refresh, and back.

## b. Sobre el certificado digital

### ¿Cómo obtenerlo?

Los certificados digitales se entregan en las oficinas de registro autorizadas por el Banco Central de Costa Rica (BCCR), las cuales puede consultar en la siguiente dirección: [comoObtenerCertificadoDigital](#), donde podrá también encontrar datos como: costos y horarios de atención.

Luego de obtener el certificado digital deberá realizar el proceso de homologación de los dispositivos. Todos los interesados en homologar estos dispositivos pueden solicitarlo por escrito ante la División de Sistemas de Pago del Banco Central de Costa Rica, aportando los dispositivos, la documentación y demás requisitos que se establecen en Estándar Físico de Firma Digital.

Luego de esto podrá validar que todo el proceso se encuentre completo, al ingresar a la dirección: <http://www.firmadigital.go.cr/Verificacion.html>, sitio del Ministerio de Ciencia y Tecnología – MICIT, el cual le permitirá verificar el mismo y en caso de duda contactarse con el centro de soporte que le ha sido informado en su oficina de registro.

### Sobre el pago del certificado

El costo del certificado se divide en los siguientes elementos:

- ❖ Entrega del certificado digital.
- ❖ Tarjeta en la cual se gestiona el certificado
- ❖ Dispositivo de lectura.

El costo de cada uno de ellos depende de la Oficina de registro, la cual podrá consultar en la siguiente dirección: <https://www.bccr.fi.cr/firma-digital- Emisores y costos>.

### ¿Qué sucede si se bloquea el certificado?

En aquellos casos donde usted olvide su contraseña del certificado digital, deberá solicitar apoyo a una Oficina de Registro autorizada por el BCCR, para que le ayude a obtener una nueva clave para utilizar su certificado, dado que la misma es necesaria para su ingreso. Este proceso es presencial en la oficina de registro.

### ¿Cada cuánto vence el certificado?

El certificado digital tiene una vigencia máxima de 4 años y luego de finalizado este periodo, deberá gestionar con una oficina de registro la adquisición de otro certificado.

Si la tarjeta se encuentra en perfecto estado, podrá presentarla nuevamente para que se le realice el proceso en la misma tarjeta y solo debe cancelar el costo de la entrega del certificado digital.

Además, existen protocolos de caducidad y funcionamiento para los certificados digitales, los cuales puede consultar en la página web del Banco Central de Costa Rica: [https://Guia\\_verificar\\_fecha\\_vigencia\\_certificados.pdf](https://Guia_verificar_fecha_vigencia_certificados.pdf)

## Revocar un certificado

Es importante recordar que el certificado digital es el medio de autenticación que permite reconocer la persona que ingresa al sistema, por lo cual, si el mismo se le extravía o es robado, deberá inmediatamente realizar el proceso de revocación de este, lo cual implica que el mismo no podrá ser utilizado a partir de dicho momento y deberá acudir a una Oficina de Registro para contar con un nuevo certificado.

### ¿Cómo revocar un certificado?

Para revocar un certificado puede realizar cualquiera de los siguientes procedimientos:

1. Ingresando a la página de internet:

<https://www.bccr.fi.cr/firma-digital/certificados-de-personas-revocación>.

2. Acudiendo a una oficina de registro autorizada; si no tiene acceso a internet, podrá acudir a una oficina de registro y solicitar dicho trámite, donde deberá ofrecer los mismos datos.

## Atención al Cliente

Para su comodidad e inmediata atención, la Sugese cuenta con atención al cliente, en donde se le ayudará en caso de tener dudas o enfrentar algún problema con el servicio.

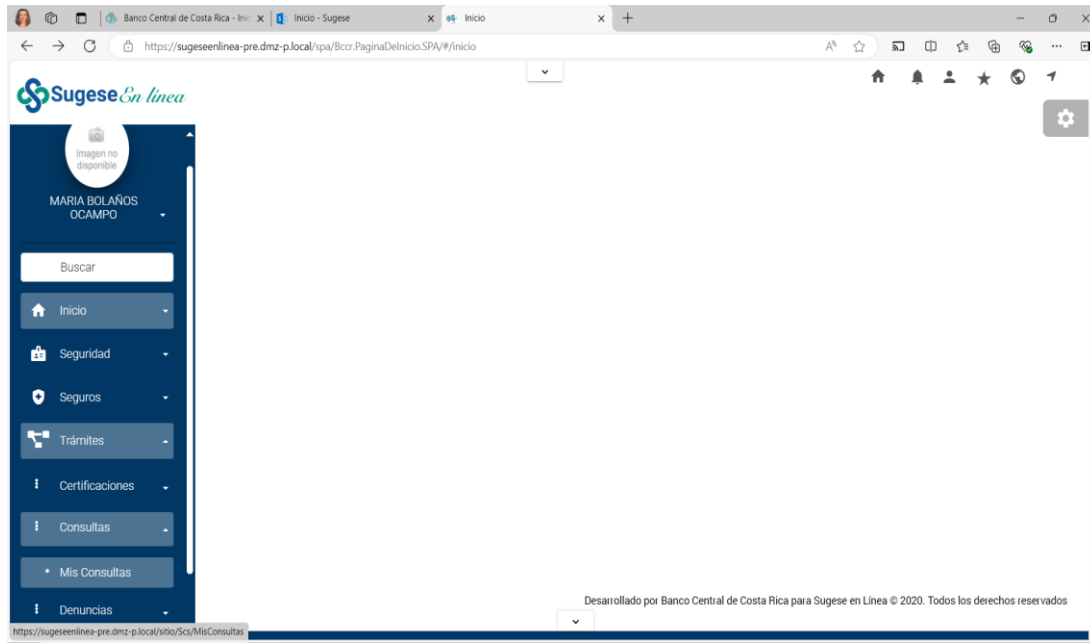
Para acceder a este servicio, únicamente debe enviar un correo electrónico a la dirección: [sugese@sugese.fi.cr](mailto:sugese@sugese.fi.cr) o al teléfono 2243- 5108.

En el vínculo de Sugese en Línea de la página web de la Sugese, podrá encontrar otras alternativas de información que le serán de utilidad ante cualquier duda:

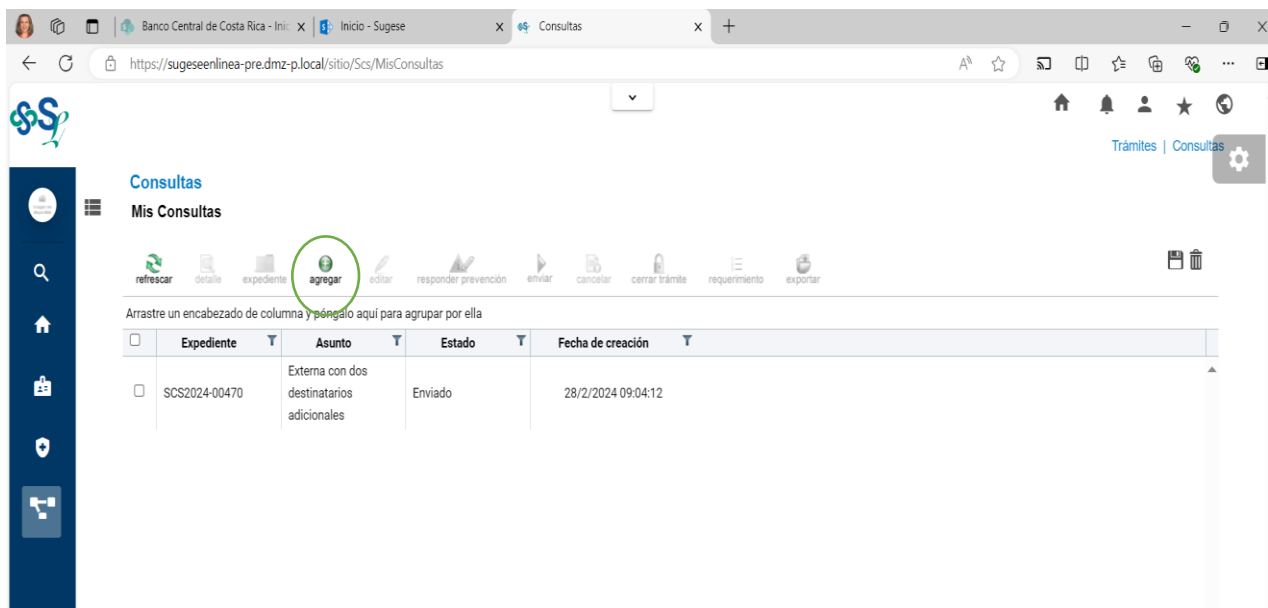
- ⌘ Reglamento de Sugese en Línea: con las disposiciones que regulan las relaciones entre los supervisados y los consumidores de seguros con la Sugese.
- ⌘ Ayuda en línea: le guiará en la utilización de las distintas funcionalidades provistas por el servicio.
- ⌘ Glosario: con la definición de los términos de uso común en el servicio.

## 2. Utilización del SCS

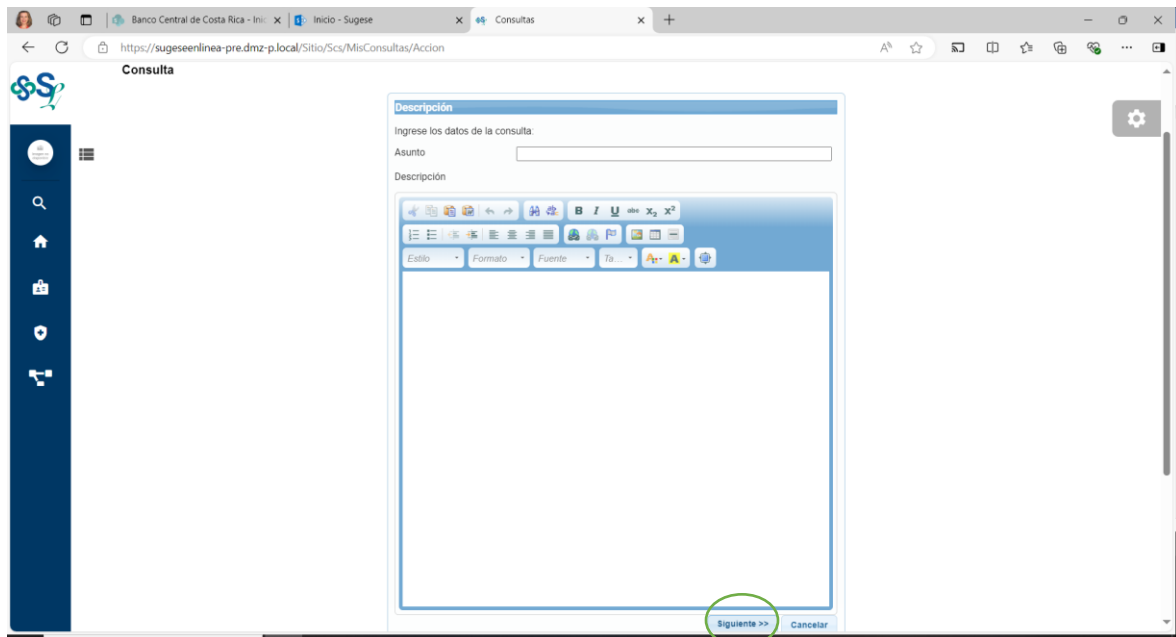
Una vez en la plataforma SUGESE en línea, diríjase al Servicio de Consultas Sugese (SCS) en el menú del extremo izquierdo, utilizando las opciones “Trámites”, “Consultas” y “Mis Consultas”, como se aprecia en la figura con los sombreados:



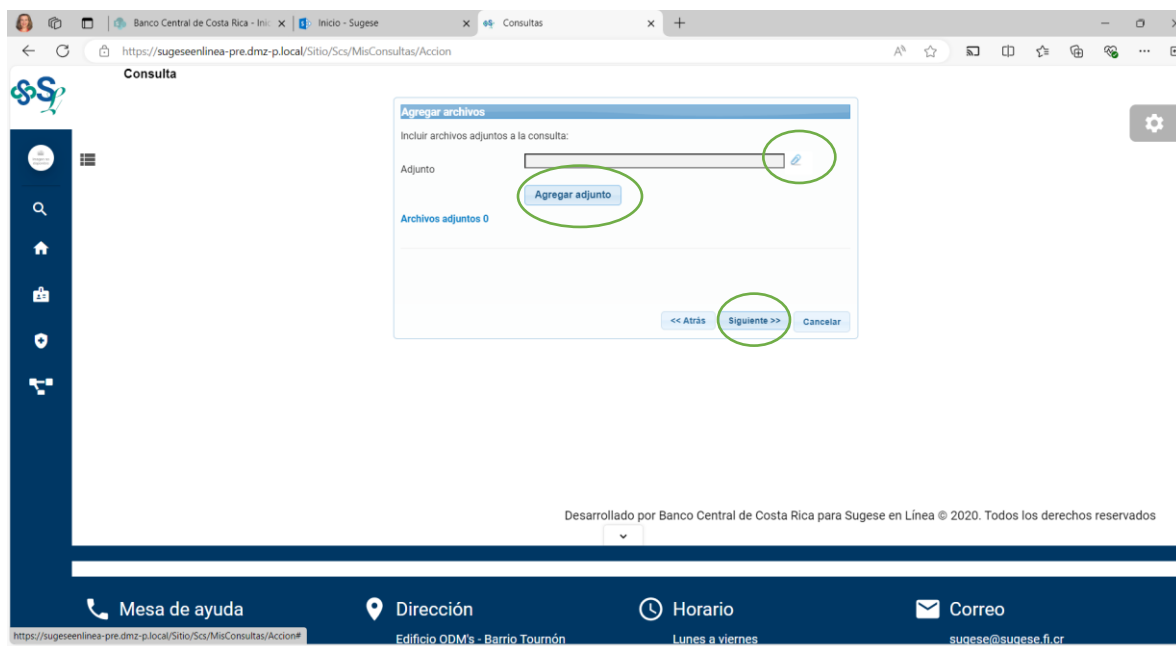
Una vez en la pantalla de “Mis Consultas”, haga clic en “Agregar”:



En la pantalla, ingreso mediante texto el “Asunto” y el detalle de la consulta en la sección “Descripción”, tras lo cual haga clic en “Siguiete”:

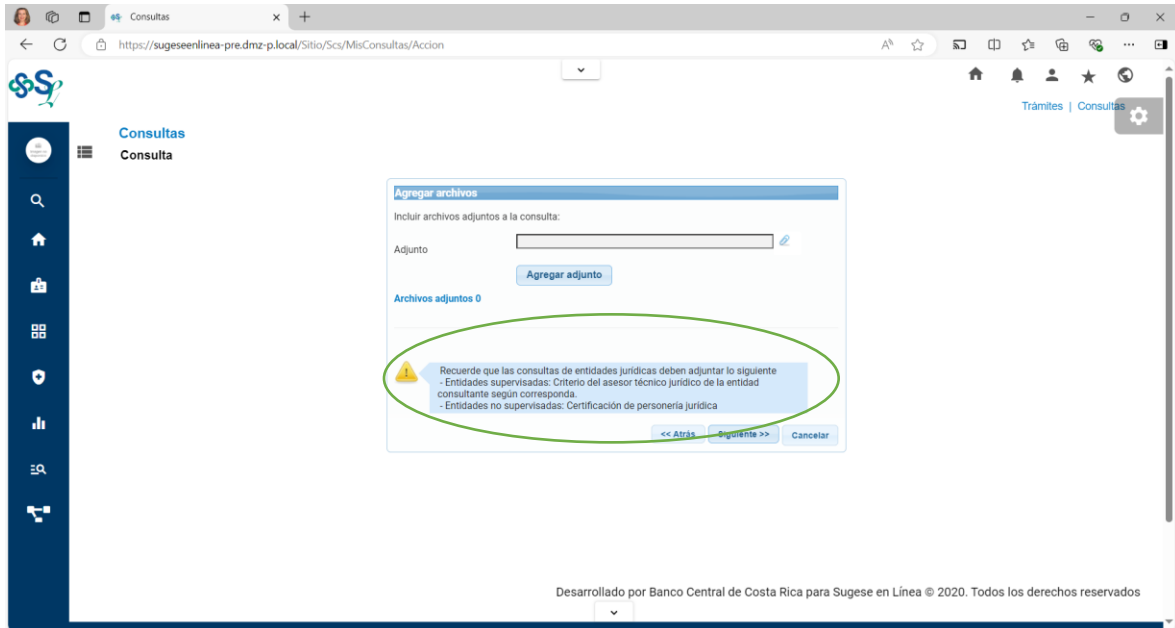


La pantalla siguiente le permitirá incorporar a la consulta archivos adjuntos, lo cual es opcional. Pueden ser varios archivos, pero se adjuntan uno a uno. Con la opción del clip, primero busque en su dispositivo, el archivo en cuestión y haga clic en “Agregar adjunto”. Posteriormente continúe con el siguiente archivo, de proceder. Finalmente, haga clic en “Siguiete”.

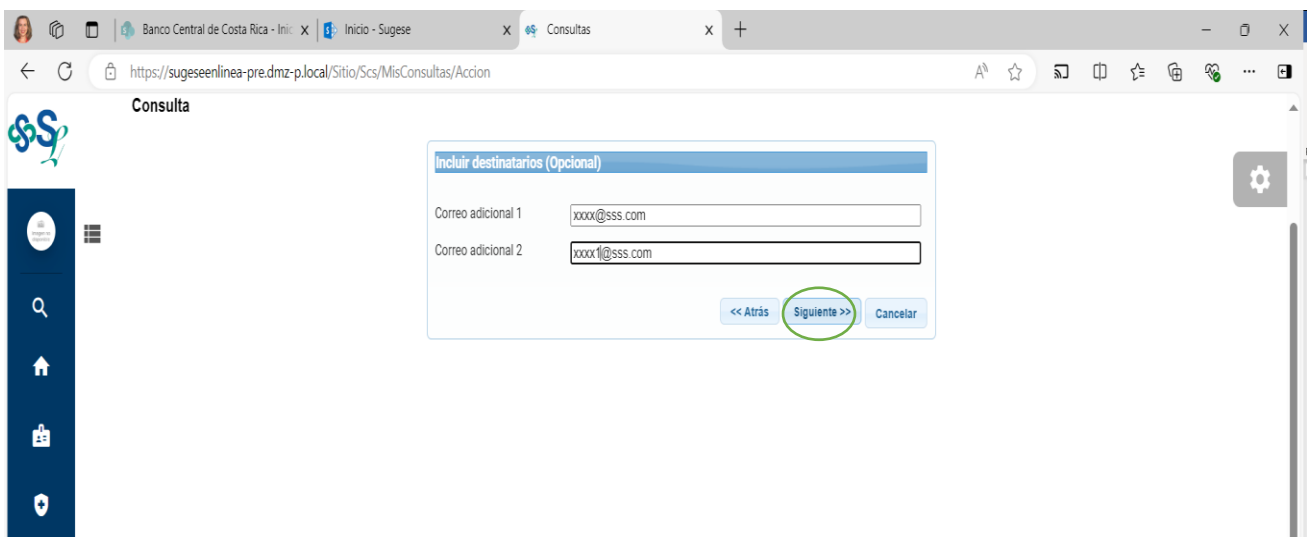




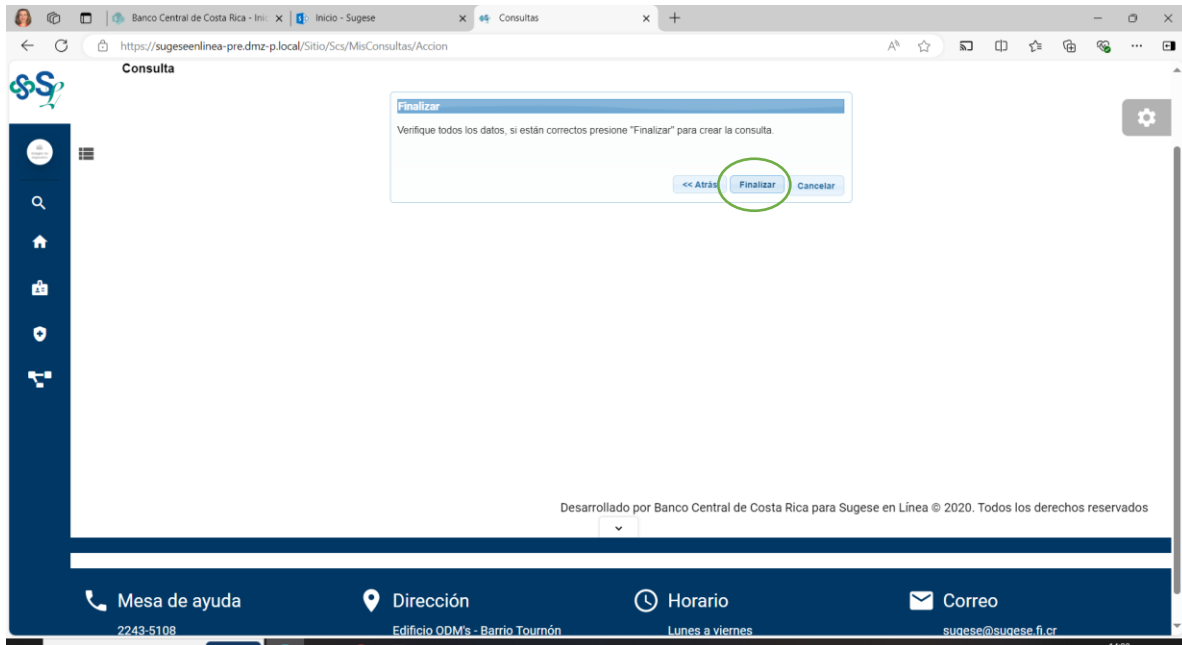
Es importante acotar que la pantalla anterior aplica en caso de persona físicas. En el caso de personas jurídicas, la pantalla y su operativa es idéntica, excepto porque se incluye el señalamiento de documentos que deben adjuntarse, según sea entidad supervisada o no:



Posteriormente, el SCS le pedirá dos correos electrónicos (en formato apropiado y diferentes entre sí) a efectos de remitir la respuesta a la consulta. Incorporar esta información es opcional. No se puede agregar un correo en la segunda línea, si no se ha incorporado información en la primera. Haga clic en "Siguiete".



Para terminar, haga clic en “Finalizar” y la consulta quedará formalmente ingresada al SCS y remitida a la Superintendencia.



Valga señalar que, con excepción de plazos contrarios explícitamente estipulados en leyes, reglamentos o lineamientos, la Superintendencia cuenta con un plazo máximo de 20 días hábiles para remitir la respuesta a su consulta.