

# Guía general de uso

## Servicio Certificaciones y Constancias

*SUGESE en línea*

Febrero 2017

---

### Contenido

a. Generalidades del servicio .....	2
b. Agregar una solicitud de certificación o constancia .....	3
c. Adjuntar archivos .....	8
d. Cerrar trámite .....	9
e. Atención del trámite por parte de la Superintendencia .....	10
f. Expediente del trámite .....	10
g. Detalle del Trámite .....	13

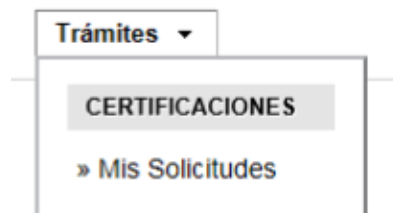
---

*La presente guía ha sido elaborada por la Superintendencia General de Seguros (Sugese) y ofrece información básica de las funcionalidades del servicio de Certificaciones y Constancias, con el propósito de facilitarles el manejo del servicio.*

Normativa Aplicable: [Lineamientos Generales para el uso del servicio de certificaciones y constancias \(CCS\) de información que consta en los registros públicos de Sugese.](#)

## a. Generalidades del servicio

La opción de Certificaciones y Constancias está disponible en la sección de "Trámites", en el apartado "Certificaciones" en la plataforma Sugese en Línea, accesible desde el sitio web de la Sugese [www.sugese.fi.cr](http://www.sugese.fi.cr).



Al ingresar a "mis Solicitudes", se accede a la pantalla principal del servicio, la cual contiene el registro de todas las solicitudes que se han realizado a nombre de la entidad.

La imagen muestra una captura de pantalla de la interfaz de usuario de Sugese en línea. En la parte superior, se encuentra el logo "SUGESE en línea" y un menú de navegación con opciones como "Inicio", "Seguridad" y "Trámites". A la derecha, se muestra el nombre de la aseguradora "Aseguradora\_Pru".

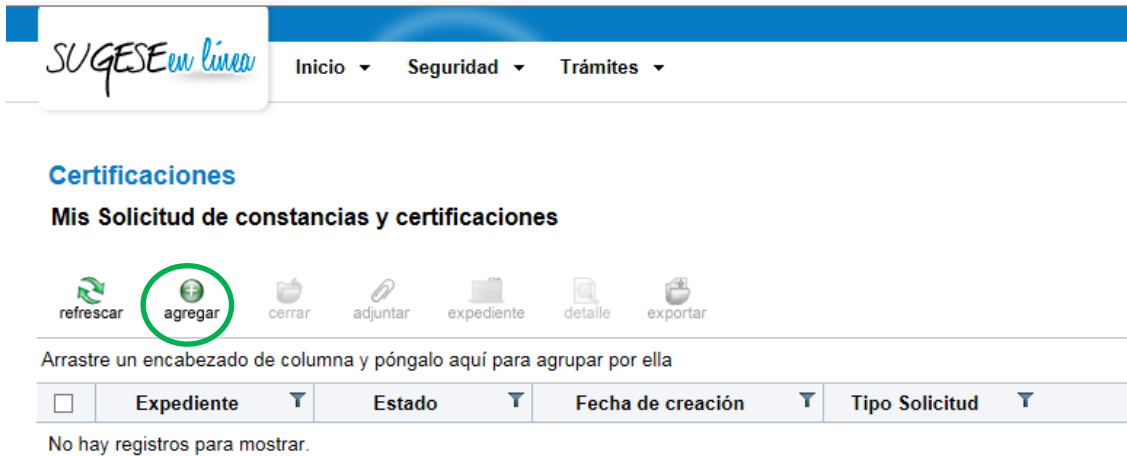
El contenido principal de la página está titulado "Certificaciones" y "Mis Solicitud de constancias y certificaciones". Debajo del título, hay una barra de herramientas con íconos para "refrescar", "agregar", "cerrar", "adjuntar", "expediente", "detalle" y "exportar".

Debajo de la barra de herramientas, se muestra un encabezado de columna con los campos "Expediente", "Estado", "Fecha de creación" y "Tipo Solicitud". Debajo del encabezado, se muestra el mensaje "No hay registros para mostrar.".

En la parte inferior de la página, se encuentra un pie de página con el texto "Desarrollado por Banco Central de Costa Rica © 2017. Todos los derechos reservados | Tel. 2243-5108 | Email. sugese@sugese.fi.cr" y un ícono de "100%" de zoom.

## b. Agregar una solicitud de certificación o constancia

Para incluir una solicitud de certificación o constancia, escoja la opción “Agregar”



The screenshot shows the SUGESE en línea web interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and menu items: Inicio, Seguridad, and Trámites. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Certificaciones' and 'Mis Solicitud de constancias y certificaciones'. A row of icons is displayed, including 'refrescar', 'agregar' (highlighted with a green circle), 'cerrar', 'adjuntar', 'expediente', 'detalle', and 'exportar'. Below the icons, there is a text prompt: 'Arrastre un encabezado de columna y póngalo aquí para agrupar por ella'. A table header is visible with columns: Expediente, Estado, Fecha de creación, and Tipo Solicitud. Below the table, it says 'No hay registros para mostrar.'

Al ingresar a esta opción, el sistema le solicita que seleccione el tipo de documento, es decir, si requiere una constancia o una certificación. Si no tiene claro a que se refiere estos conceptos, puede posicionar el cursor encima de la palabra y se le mostrará la definición de cada uno.

- **Certificación:** Es el documento firmado y sellado por un funcionario de la Sugese facultado para tal fin, donde se hace constar de manera oficial la información de un Registro de la Sugese. Este documento tiene valor de plena prueba ante terceros. Para la certificación es necesaria la cancelación de las especies fiscales de ley.
- **Constancia:** Es el documento que contiene la respuesta simple a una consulta formulada sobre un Registro de la Sugese, cuya finalidad es solamente brindar información inmediata a una persona interesada para un uso particular. Este documento no sustituye a una certificación.

Si selecciona “Certificación”, el sistema consulta si el documento será presentado para el otorgamiento de postilla; si es así marque con un check la casilla, sino, déjela en blanco.

La apostilla es un servicio que permite legalizar documentos públicos emitidos en un país, para que surtan efecto en otro(s) país(es). En Costa Rica este servicio lo realiza de forma exclusiva el Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica. El trámite consiste en colocar una apostilla que certifica internacionalmente la autenticidad de la firma consignada en dicho documento. Esta gestión debe realizarla directamente el interesado.

El trámite de otorgamiento de apostilla debe realizarlo el solicitante ante el Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, una vez la certificación le sea entregada por la Superintendencia.

The screenshot shows a web form titled "Solicitud". Below the title, it says "Ingrese los de la solicitud:". There are two radio buttons: "Constancia" (unselected) and "Certificación" (selected). Below these, there is a checkbox with a green arrow pointing to it, labeled "La certificación será presentada para el otorgamiento de apostilla. (¿Qué es?)". At the bottom, there is a dropdown menu labeled "Tipo de certificación:" with the text "Seleccione un ítem" and a downward arrow.

Posteriormente, seleccione el registro de los datos que necesita que incluya la certificación o la constancia:

- Entidades e intermediarios de Seguros
  - *Agente de Seguros (búsqueda por identificación, nombre o licencia y selección única del agente de seguros)*
  - *Aseguradora (selección única de la lista de aseguradoras)*
  - *Corredor de Seguros (búsqueda por identificación, nombre o licencia y selección única del corredor de seguros)*
  - *Operador de Autoexpedibles (se digita nombre y código de registro)*
  - *Proveedor Transfronterizo (se digita nombre y número de licencia)*
  - *Sociedad Agencia (búsqueda por identificación, nombre o licencia y selección única de la sociedad agencia)*

- *Sociedad Corredora (búsqueda por identificación, nombre o licencia y selección única de la sociedad corredora)*
- Productos
  - *Lista de pólizas registradas en una línea de producto: para esto se selecciona la categoría, ramo y línea que corresponda*
  - *Por código de producto: se digita el código de registro del producto.*
- *Documentos: elementos o contenidos de los expedientes de procedimientos administrativos, consultas o gestiones jurídicas.*
- *Actos administrativos: Declaraciones unilaterales de voluntad, conocimiento o juicio, efectuadas por la Superintendencia en el ejercicio de su función, las cuales producen efectos jurídicos concretos o generales, de naturaleza normativa o no, de modo directo o indirecto, en el uso de sus potestades.*
- *Otros: Esta opción se utiliza cuando se requiere una certificación o constancia que no se puede clasificar en ninguno de los puntos anteriores.*

*Ejemplo de solicitud de Constancia de la información de una Aseguradora*

**Solicitud**

Ingrese los de la solicitud:

Solicitud de:       Constancia    Certificación

Tipo de constancia:    Entidades e Intermediarios de Seguros ▼

Entidades e Intermediarios de Seguros:    Aseguradora ▼

Aseguradora:            Aseguradora Pru ▼

Siguiente >>
Cancelar

El siguiente paso, es indicar una descripción a la solicitud. Anoté cualquier detalle que debe incluir la solicitud para que la Sugese lo tome en cuenta a la hora de emitir el documento.

*Ejemplo de una descripción incluida para la solicitud de constancia*

**Descripción**

Ingrese la descripción de la solicitud:

Favor incluir en la constancia los ramos y líneas autorizados para esta aseguradora.

<< Atrás Finalizar Cancelar

Como último paso, el sistema le muestra un resumen de todos los datos que incluyó. Verifiqué que la información está correcta y si está de acuerdo firme la solicitud mediante firma digital certificada.

En el caso de las entidades supervisadas (personas jurídicas), la solicitud debe ser firmada digitalmente por un representante legal de la entidad o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite; o bien, por un funcionario autorizado para la recepción de correspondencia, quien funge como punto central de contacto según la normativa aplicable. Tanto el representante legal o apoderado, como el punto central de contacto de la entidad supervisada, deberán estar registrados como tales en el Servicio de Registro de Roles de la Sugese.

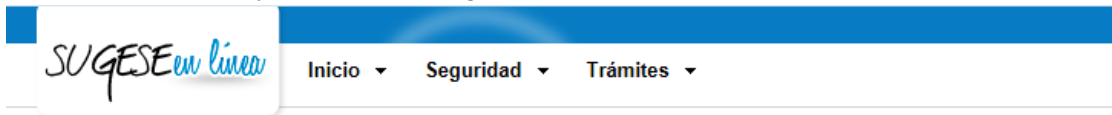
*Ejemplo de solicitud de constancia*

<b>Tipo Documento:</b>	Constancia
<b>Tipo Solicitud:</b>	Entidades e Intermediarios de Seguros
<b>Tipo de Entidad:</b>	Aseguradora
<b>Nombre Entidad:</b>	Aseguradora_Pru
<b>Número Licencia:</b>	9298591
<b>Descripción:</b>	Favor incluir en la constancia los ramos y líneas autorizados para esta aseguradora.

Firmar Cancelar

Al firmar la solicitud, el sistema asigna automáticamente un número de expediente y lo envía a la Sugese para su respectivo trámite.

Ejemplo de un registro de solicitud de constancia



**Certificaciones**

**Mis Solicitud de constancias y certificaciones**



Arrastre un encabezado de columna y póngalo aquí para agrupar por ella

<input type="checkbox"/>	Expediente	Estado	Fecha de creación	Tipo Solicitud
<input type="checkbox"/>	CCS2017-00016	Enviado	17/02/2017 11:29:17 a.m.	Constancia

**c. Adjuntar archivos**

Si lo considera necesario, puede agregar archivos al trámite. Para esto, seleccione el trámite y la opción “Adjuntar”

**Certificaciones**

**Mis Solicitud de constancias y certificaciones**



Arrastre un encabezado de columna y póngalo aquí para agrupar por ella

<input type="checkbox"/>	Expediente	Estado	Fecha de creación	Tipo Solicitud
<input checked="" type="checkbox"/>	CCS2017-00016	Enviado	17/02/2017 11:29:17 a.m.	Constancia

Dentro de esta opción, de clic con el cursor al ícono del clip y busqué el archivo que desea adjuntar. Una vez que lo selecciona, presione el botón de agregar adjunto. Puede agregar varios archivos si así lo requiere, posteriormente de clic en el botón siguiente, el sistema le pide verificar los datos agregados, si están correctos presione finalizar.



**Agregar Archivos**

Incluir archivos adjuntos a la solicitud:

Adjunto

Agregar Adjunto

Archivos adjuntos 0

---

Siguiete >>
Cancelar

#### d. Cerrar trámite

El solicitante tiene la opción de cerrar el trámite de solicitud de una certificación o constancia, en todo momento previo al otorgamiento de respuesta final por parte de la Sugese, lo cual automáticamente cierra el trámite y archiva la solicitud.

Para realizar esta acción, seleccione el trámite y escoja la opción "Cerrar". El sistema le pide firmar la acción para confirmar el cierre de trámite. Si está correcto, proceda a firmar.

#### Certificaciones

##### Mis Solicitud de constancias y certificaciones

refrescar
 agregar
 cerrar
 adjuntar
 expediente
 detalle
 exportar

Arrastre un encabezado de columna y póngalo aquí para agrupar por ella

	Expediente	Estado	Fecha de creación	Tipo Solicitud
<input checked="" type="checkbox"/>	CCS2017-00016			Constancia

**Cerrar** ✕

Confirmo el cierre del trámite de Constancia con expediente 'CCS2017-00016'.

Firmar
Cancelar

### **e. Atención del trámite por parte de la Superintendencia**

La Superintendencia cuenta con un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir de la presentación de la solicitud, para atender el trámite de emisión de la certificación o constancia.

Las comunicaciones emitidas por la Superintendencia para la atención del trámite serán suscritas mediante firma digital certificada y remitidas de forma electrónica.

Las constancias emitidas por la Superintendencia serán validadas mediante sello electrónico de la Superintendencia y remitidas de forma electrónica.

Las certificaciones emitidas por la Superintendencia, serán suscritas mediante firma manuscrita. El solicitante será notificado para que proceda con el retiro del documento original.

La respuesta de la Sugese, queda registrada en el [detalle](#) y en el [expediente](#) del trámite. Además, el estado del trámite se actualiza automáticamente como "Resuelto".

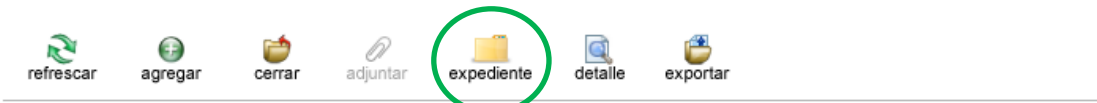
### **f. Expediente del trámite**

Todas las acciones que se realicen en el Servicio CCS, así como la documentación que se incluya en el servicio, quedan registradas en el histórico de acciones realizadas, el cual conforma el expediente del trámite y está disponible para consulta, tanto para el solicitante como para la Sugese.

Para ingresar a esta opción, seleccione el trámite y presione el botón "Expediente".

**Certificaciones**

**Mis Solicitud de constancias y certificaciones**



Arrastre un encabezado de columna y póngalo aquí para agrupar por ella

<input type="checkbox"/>	Expediente	Estado	Fecha de creación	Tipo Solicitud
<input checked="" type="checkbox"/>	CCS2017-00016	Resuelto	17/02/2017 11:29:17 a.m.	Constancia

Al ingresar al expediente, el sistema muestra todas las acciones que se han realizado para ese trámite, la fecha en que se efectuó y la persona que lo hizo. Si requiere mayor detalle del paso, presione el botón "detalle".

**Certificaciones**

**Expediente de solicitud**  
Número de expediente CCS2017-00016



Arrastre un encabezado de columna y póngalo aquí para agrupar por ella

<input type="checkbox"/>	Trámite	Acción realizada	Fecha y Hora	Usuario	Entidad
<input type="checkbox"/>	Registro solicitud	Enviar Solicitud	17/02/2017 11:29:23 a.m.	Juan Zenon Vindas	Aseguradora_Pru
<input type="checkbox"/>	Registro solicitud	Adjuntar	20/02/2017 05:13:19 p.m.	Juan Zenon Vindas	Aseguradora_Pru
<input checked="" type="checkbox"/>	Registro solicitud	Respuesta de Constancia Aprobada	21/02/2017 12:24:35 p.m.	SUGESE	Superintendencia General de Seguros

Si quiere consultar el paso en el que se generó la constancia, o bien, la respuesta de Sugese, busqué el paso de respuesta y seleccione detalle.

En la siguiente imagen se muestra un ejemplo del detalle; en la cejilla de Archivos Adjuntos puede encontrar la constancia, la cual corresponde a un archivo pdf.

**Certificaciones**

Expediente de solicitud

Número de expediente CCS2017-00016

Información del paso			
Entidad	Superintendencia General de Seguros	Acción realizada	Respuesta de Constancia Aprobada
Usuario	SUGESE	Trámite	Registro solicitud
Fecha y Hora	21/02/2017 12:24:35 p.m.	DesAdicional	


  

Detalle del paso

Tipo de Respuesta:  
Opción seleccionada: Constancia

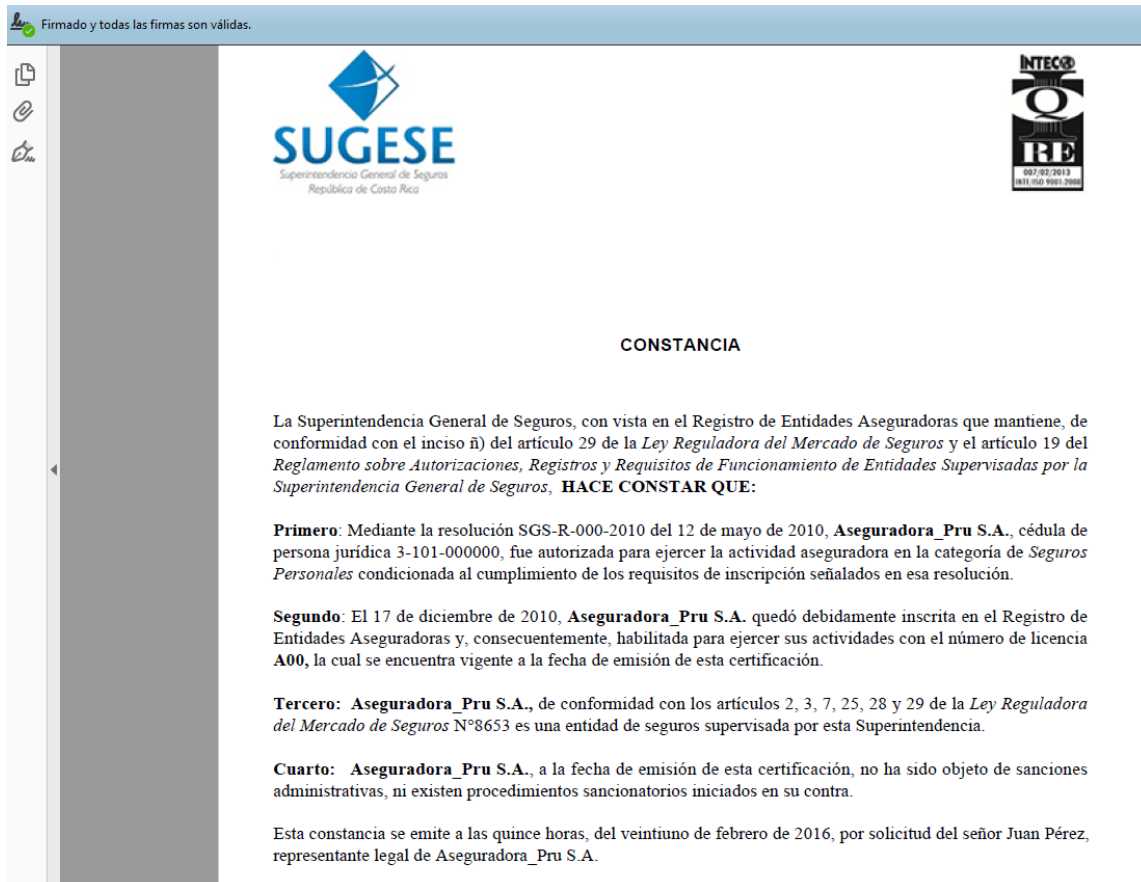
Respuesta | Archivos Adjuntos

Archivos

 [Constancia\\_CCS2017-00016.pdf](#)

[Regresar](#)

Para guardar o abrir la constancia de doble clic sobre el nombre del archivo. Tal como se muestra en la siguiente imagen, como el documento corresponde a una constancia, está firmado con el sello electrónico de la Sugese (ver información de la firma digital en la parte superior del documento)



Si la solicitud corresponde a una certificación, aplican los mismos pasos que se indicaron anteriormente. Lo que debe tomar en cuenta, es que la certificación no está firmada digitalmente por ningún funcionario de la Sugese ni con sello electrónico de la Sugese pues el documento original es físico. El sistema lo que muestra como referencia, es una copia del documento. El original debe retirarlo en las oficinas de la Sugese, tal como se dispone en los [Lineamientos Generales para el uso del servicio de certificaciones y constancias \(CCS\) de información que consta en los registros públicos de Sugese](#).








### g. Detalle del Trámite

En esta opción puede consultar el detalle de la solicitud que usted realizó, así como la respuesta de la Sugese una vez resuelto el trámite.

Para ingresar a esta opción, seleccione el trámite y presione el botón "Detalle".

#### Certificaciones

##### Mis Solicitud de constancias y certificaciones

 refrescar
  agregar
  cerrar
  adjuntar
  expediente
  detalle
  exportar

Arrastre un encabezado de columna y póngalo aquí para agrupar por ella

<input type="checkbox"/>	Expediente	Estado	Fecha de creación	Tipo Solicitud
<input checked="" type="checkbox"/>	CCS2017-00016	Resuelto	17/02/2017 11:29:17 a.m.	Constancia

Al ingresar al detalle, el sistema muestra la información por temas, en la primera pestaña se encuentra toda la información relacionada a la solicitud; en la segunda pestaña se muestra la información del solicitante y en la tercera pestaña se visualiza la descripción que incluyó como parte de la solicitud.

### Información de la solicitud

Solicitud	Solicitante	Descripción
<b>Expediente:</b>	CCS2017-00016	
<b>Fecha de creación:</b>	2/17/2017 11:29:17 AM	
<b>Estado:</b>	Enviado	
<b>Tipo Documento:</b>	Constancia	
<b>Tipo Solicitud:</b>	Entidades e Intermediarios de Seguros	
<b>Tipo de Entidad:</b>	Aseguradora	
<b>Nombre Entidad:</b>	Aseguradora_Pru	
<b>Número Licencia:</b>	9298591	

### Información del solicitante

Solicitud	Solicitante	Descripción
<b>Tipo:</b>	Jurídico	
<b>Identificación:</b>	3-888-800002	
<b>Razón social:</b>	Aseguradora_Pru	
<b>Provincia:</b>	San José	
<b>Cantón:</b>	San José	
<b>Dirección:</b>	San José centro, 300 metros al norte del parque central, Costa Rica.	
<b>Contactos de Entidad</b>		
<b>Teléfono:</b>	2222-2222	
<b>Teléfono secundario:</b>	2222-2222	
<b>Correo electrónico:</b>	<a href="mailto:Aseguradora@pruebas.local">Aseguradora@pruebas.local</a>	

### Descripción

Solicitud	Solicitante	Descripción
Favor incluir en la constancia los ramos y líneas autorizados para esta aseguradora.		

Una vez que la Sugese responde la solicitud, aparece una pestaña adicional que contiene una vista preliminar y el archivo con la respuesta de la Sugese.

Solicitud   Solicitante   Descripción   **Respuesta**

Archivos adjuntos

 [Constancia\\_CCS2017-00016.pdf](#)



**SUGESE**  
Superintendencia General de Seguros  
República de Costa Rica



**INTECO**  
**RE**  
097-02-7913  
INTE.CO 0051.2009

Celia González Haug, Directora  
División de Normativa y Autorizaciones

**CONSTANCIA**

La Superintendencia General de Seguros, con vista en el Registro de Entidades Aseguradoras que mantiene, de conformidad con el inciso ñ) del artículo 29 de la *Ley Reguladora del Mercado de Seguros* y el artículo 19 del *Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros*, **HACE CONSTAR QUE:**