

PERFILES DE SERVICIOS DE SUGESE

La presente guía ha sido elaborada por la Superintendencia General de Seguros (Sugese) y ofrece información básica para los participantes, con el propósito de facilitarles el manejo de los perfiles de usuario que existen para operar en los diferentes servicios de la plataforma.

¿Qué son los perfiles?

En cada uno de los servicios existe la posibilidad de que varios usuarios participen en el trámite de sus operaciones, pudiendo el participante asignar a cada uno de ellos diferentes responsabilidades y derechos a nivel del sistema, o bien manteniendo varios usuarios con el mismo perfil para que actúen de manera contingente cuando el usuario que usualmente utiliza el sistema no lo pueda hacer.

¿Cuáles servicios permiten la asignación de perfiles?

Todos los servicios disponibles en Sugese en Línea están habilitados para que el usuario elabore su propio esquema de asignación de perfiles, según sean sus necesidades:

- ◆ Seguridad
- ◆ Servicio de Registro de Roles
- ◆ Gestión de Estadísticas de Seguros
- ◆ Trámite de Productos
- ◆ Registro de Intermediarios Físicos (RIF)
- ◆ Servicio de certificaciones
- ◆ Servicio de Denuncias
- ◆ Servicio Ejecución Estudios y Seguimiento (EES)
- ◆ Servicio de mensajería (SMS)

¿Cuáles son los perfiles que existen?

Existen diferentes tipos de perfil diseñados en función de la naturaleza de cada servicio. A continuación se muestra el detalle de los servicios y sus perfiles disponibles:

- ◆ A los participantes físicos (propietarios de la cuenta) se les asigna automáticamente todos los servicios y perfiles disponibles. Adicionalmente, podrán crear usuarios con perfiles completos o limitados.
- ◆ Todos los usuarios que registren los participantes jurídicos, podrán mantener perfiles completos o parciales, dependiendo ello de la distribución de derechos que realice el participante de acuerdo con su esquema de control interno.

Servicio General:

Cuando un usuario es creado, le otorga acceso en forma automática a las siguientes facilidades que ofrece este servicio.

- ◆ **Información:** esta opción permite al usuario validar su información personal y, en caso de ser necesario, cambiar datos como sus números de teléfono o la dirección de correo electrónico.
- ◆ **Boletín:** medio por el cual se remite comunicados de interés a los participantes.

Seguridad

Este servicio permite la creación de nuevos usuario. Los perfiles con que cuenta son los siguientes:

- ◆ **Digitador:** permite que un usuario pueda registrar nuevos usuarios. Como con este perfil es posible únicamente registrar usuarios, debe complementarse con otro usuario que disponga del perfil de aprobador para finalizar el proceso de creación y activación de un nuevo usuario.
- ◆ **Aprobador:** persona que posee la potestad de aprobar usuarios; cuando lo registra quedan con una firma asignada. Cuando el participante trabaje con el mecanismo de mancomunación, se requiere de dos usuarios con este mismo perfil para finalizar el proceso de creación y activación de un nuevo usuario.
- ◆ **Consulta:** permite consultar los usuarios creados en el servicio de seguridad, los servicios que tienen asignados y el estado de dichos usuarios.

Servicio de Registro de Roles

Este servicio permite a las entidades supervisadas revelar, de manera ágil, oportuna y segura, ante la Superintendencia General de Seguros, la información relevante sobre los socios, representantes legales, puestos directivos y ejecutivos y auditores externos. Los perfiles con que cuenta son los siguientes:

- ◆ **Consultante de roles:** Permite a un usuario con los permisos requeridos las funciones de consulta, refrescar, ver el histórico, el detalle y exportar los registros de roles.

- ◆ **Digitador de roles:** Permite que un usuario pueda registrar nuevos roles. Con este perfil es posible registrar nuevos roles y registrar declaraciones juradas, debe complementarse con otro usuario que disponga del perfil de aprobador para finalizar el proceso de creación y activación de un nuevo rol.
- ◆ **Aprobador de roles:** Permite que un usuario con los permisos requeridos apruebe o rechace el registro de roles.
- ◆ **Eliminador de roles:** Permite que un usuario con los permisos requeridos elimine el registro de un rol activo.
- ◆ **Consultante de roles rechazados:** Permite a un usuario con los permisos requeridos las funciones de consulta, refrescar, ver el histórico, el detalle y exportar los registros de roles rechazados.
- ◆ **Restaurador de rechazados:** Permite a un usuario con los permisos requeridos restaurar a su estado anterior los registros de roles que han sido rechazados.
- ◆ **Consultante de los eliminados:** Permite a un usuario con los permisos requeridos las funciones de consulta, refrescar, ver el histórico, el detalle y exportar los registros de roles eliminados.
- ◆ **Firmante de declaraciones juradas:** Permite a un usuario con los permisos requeridos firmar su declaración jurada y autorización para ser investigado.

Gestión de Estadísticas de Seguros

Este servicio permite la gestión de solicitudes de recargas para archivos y gestión de suscripciones para notificaciones de eventos. Los perfiles con que cuenta son los siguientes:

Perfiles para Aseguradoras

- ◆ **Consultante seguimiento externo:** Permite a un usuario consultar los archivos, las cargas y recargas que ha hecho su entidad, ver el detalle del encabezado del archivo y descargar el archivo enviado por la entidad así como el documento que se adjuntó en la notificación de carga.
- ◆ **Gestionador de recargas:** Permite al usuario crear una solicitud de recarga de un archivo enviado por su entidad, editar una solicitud de recarga, eliminar una solicitud de recarga (siempre y cuando no haya sido aprobada/rechazada por el supervisor asignado) y ver el detalle de una solicitud de recarga.
- ◆ **Consultante de notificaciones:** Permite al usuario consultar las suscripciones de los eventos a los que su entidad tiene acceso, así como el detalle de las suscripciones.
- ◆ **Administrador de notificaciones:** Permite al usuario agregar una suscripción a un evento para que el usuario sea notificado en el momento que suceda el evento en el sistema, editar las suscripciones de un evento, habilitar las notificaciones para un evento.

Perfiles para Intermediarios de Seguros

- ◆ **Consultante de formulario:** Permite a un usuario consultar el formulario requerido, o bien, en caso de que él u otro usuario autorizado haya utilizado la opción “guardar formulario”, puede consultar la información que ha sido completada en forma parcial.
- ◆ **Editor de formulario:** Permite a un usuario con perfil de administrador de formulario, modificar los datos que han sido completados en forma parcial. Para ello, se requiere que el formulario de datos contables esté en estado deshabilitado.
- ◆ **Completar formulario:** Es la persona encargada de validar la información contenida en el formulario. En caso de que la información esté correcta, puede finalizar el proceso seleccionando la acción “enviar”. Una vez que el formulario ha sido enviado, ya no es posible habilitar la opción de guardar. En caso de que se requiera tener un respaldo de la información remitida a la Sugese, debe ingresar a la opción “GES”, Mercado de Seguros, importación, marcar el archivo remitido con éxito a la Sugese y se genera un archivo tipo xml que contiene la información correspondiente.

Trámite de productos:

Perfiles para Registro de Productos

- ◆ **Consultante de la lista de registros de producto de mi entidad:** Permite al usuario consultar la lista de registros de productos de la entidad a la que pertenece y consultar el detalle de un producto (características del producto, documentación contractual y técnica y el análisis de congruencia).
- ◆ **Digitador de registro de productos:** Permite al usuario agregar o editar productos de la entidad a la que pertenece, cancelar trámites de registros de producto (nuevos o actualizaciones) que no han sido enviados a la Sugese y digitar en el trámite de nuevos productos la información del Acuerdo del Acta del Órgano de Dirección en la que se haya acordado la autorización del registro del producto.
- ◆ **Encargado de trámites de producto (representante legal):** Permite al usuario enviar la solicitud de registro o actualización de un producto a la Sugese, cerrar un trámite de registro o actualización de producto y desistir la impugnación de un trámite. *(Este perfil es exclusivo para los representantes legales o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite, los cuales deben estar registrados en el Sistema de Roles).*
- ◆ **Encargado de desinscribir producto (representante legal):** Permite al usuario desinscribir un producto que quiera excluir de forma definitiva, del registro de productos de la Superintendencia.

(Este perfil es exclusivo para los representantes legales o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite, los cuales deben estar registrados en el Sistema de Roles).

- ❖ **Responsable de firma de análisis de congruencia:** Permite al usuario firmar la declaración jurada que le corresponde a los profesionales en actuariado y derecho de conformidad con la normativa. *(Este perfil es exclusivo para los actuarios y abogados, los cuales deben estar registrados en el Sistema de Roles).*
- ❖ **Responsable de firma oficial de cumplimiento:** Permite al usuario firmar la declaración jurada que le corresponde al profesional de la oficina de cumplimiento. *(Este perfil es exclusivo para los oficiales de cumplimiento, los cuales deben estar registrados en el Sistema de Roles).*
- ❖ **Encargado de impugnar trámites de producto:** Permite al usuario ingresar en el sistema los recursos ordinarios de revocatoria o apelación, contra los actos administrativos que resuelva la Superintendencia en los trámites de registros de productos, dentro del plazo establecido para ello, mediante la opción denominada impugnar.
- ❖ **Encargado de solicitud de prórroga (representante legal):** Permite al usuario solicitar una prórroga para atender una solicitud de ajustes realizada por la Superintendencia a la documentación registrada de un producto. *Este perfil es exclusivo para los representantes legales o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite, los cuales deben estar registrados en el Sistema de Roles).*
- ❖ **Consultante de expediente de registros de producto de mi entidad:** Permite al usuario consultar el expediente de un producto de la entidad a la que pertenece.
- ❖ **Consultante de nota técnica de mi entidad:** Permite al usuario consultar tanto en el expediente como en el detalle de mi entidad, los archivos que correspondan a la nota técnica del producto tanto la vigente como las versiones históricas.

Perfiles para Productos no vigentes:

- ❖ **Consultante de registros de producto no vigentes de mi entidad:** Permite al usuario consultar el listado de los productos de la entidad a la que pertenece en estado: *Cancelado, Desinscrito, Cerrado o Archivado.*
- ❖ **Consultante de expediente de registros de producto no vigentes de mi entidad:** Permite al usuario consultar el expediente de un producto en estado: *Cancelado, Desinscrito, Cerrado o Archivado.*

Perfiles para Notificaciones:

- ◆ **Consultante de notificaciones:** Permite al usuario consultar los eventos que disponen de notificaciones y los usuarios suscritos a las notificaciones de su entidad.
- ◆ **Digitador de notificaciones:** Permite al usuario suscribir a usuarios de su entidad a los eventos de notificaciones.
- ◆ **Habilitar/Deshabilitar eventos:** Permite al usuario habilitar o deshabilitar a los usuarios de su entidad a los eventos de notificaciones.

Perfiles para Bitácoras de Consultas:

- ◆ **Consultante de bitácora:** Muestra al usuario una bitácora que registra todas las consultas que realizan los usuarios de su entidad, específicamente cuando se consulta el expediente de un producto o el archivo de la nota técnica.

Perfiles para Reportes:

- ◆ **Consultante de reportes de productos:** Este perfil permite al usuario la entrada a la funcionalidad de Reportes. Es importante señalar que únicamente le muestra la pantalla inicial pero no podrá consultar el detalle de ningún reporte hasta el tanto se le asigne el acceso que corresponda.
- ◆ **Versiones de Producto:** Este perfil le permite al usuario consultar el reporte “versiones de producto” el cual muestra las características y la documentación vigente y de versiones anteriores de un producto en particular.
- ◆ **Resumen de Productos:** Este perfil le permite al usuario consultar el reporte “resumen de productos” el cual muestra la cantidad de productos que pertenecen a la aseguradora, por categoría, ramo y línea en un rango de fechas y según la vigencia y estados del producto.
- ◆ **Detalle de Productos:** Este perfil le permite al usuario consultar el reporte “detalle de productos” el cual muestra la información de los productos (características y documentación vigente) que pertenecen a la aseguradora, por categoría, ramo y línea, según modalidad de contratación, moneda y vigencia de la póliza.

Registro de Intermediarios Físicos (RIF)

Perfiles para Aseguradoras

- ◆ **Consultante de los registros de agentes:** Permite a un usuario consultar todos los agentes de su entidad en estado Activo, Inactivo, Suspendido, Cancelado, así como el estado de cualquier solicitud que se encuentre en proceso de envío o aprobación por la SUGESE. Habilita en el menú la opción “Registro de Agentes” y la lista de registro de agentes.
- ◆ **Digitador de registro de agentes:** Permite a un usuario agregar, editar y actualizar información de las solicitudes de licenciamiento y acreditación de nuevos agentes que aún no han sido enviadas a la SUGESE (previo a la aprobación del representante legal), así como de las solicitudes que la SUGESE ha solicitado ajustes a la información. Además permite el registro de la actualización de la formación especializada del candidato. Habilita en el menú la opción “Registro de Agentes” y los íconos de “Agregar”, “Editar” y “Formación”.
- ◆ **Eliminador de registro de agentes:** Permite a un usuario eliminar solicitudes de agentes que no han sido enviadas a la SUGESE. Habilita en el menú la opción “Registro de Agentes” y el ícono de “Eliminar”
- ◆ **Consultante de los agentes eliminados:** Permite a un usuario poder visualizar todas las solicitudes eliminadas o cerradas. Habilita en el menú la opción “Solicitudes de Agentes Cerradas” y el ícono de “Expediente”
- ◆ **Recuperador de registro de agentes:** Permite a un usuario recuperar únicamente solicitudes que han sido eliminadas, es decir, que nunca fueron enviadas a la Sugese. Habilita en el menú la opción “Solicitudes de Agentes Cerradas” y el ícono de “Recuperar”
- ◆ **Aprobador de agentes:** Permite a un representante legal de la entidad aprobar solicitudes de candidatos a agente y sus modificaciones. Además de registrar las activaciones de agentes inactivos, cerrar las solicitudes que tengan una solicitud de ajuste hecha por la SUGESE y que la entidad considere que no desea continuar con el proceso por decisión propia, solicitar prórrogas a las solicitudes de ajuste efectuadas por SUGESE o bien registrar impugnaciones de resoluciones de archivo por incumplimiento de ajustes. Habilita en el menú la opción “Registro de Agentes” y los íconos de “Aprobar”, “Activar”, “Cerrar”, “Prorrogar”, “Impugnar”
- ◆ **Firmante candidato agente:** Permite a un usuario de la entidad firmar digitalmente su solicitud y así enviarla a la Sugese virtualmente mediante el sistema, este perfil completa el envío de las solicitudes a la Sugese para su revisión. Habilita en el menú la opción “Registro de Agentes” y el ícono de “Firmar”
- ◆ **Autenticador candidato agente:** Permite a un usuario autenticar solicitudes de candidatos a agente que no tienen certificado digital o que tienen pero la entidad aseguradora no desea registrarlo en AES, este perfil completa el envío de las solicitudes a la Sugese para su revisión. Habilita en el menú la opción “Registro de Agentes” y el ícono de “Autenticar”

- ◆ **Inactivador de agentes:** Permite a un usuario de la aseguradora iniciar con la inactivación de un agente activo, dejándolo en estado pendiente de inactivación para que un Representante legal con perfil de aprobador de agentes dé su firma y quede finalmente inactivo. Habilita en el menú la opción “Registro de Agentes” y el ícono de “Inactivar”
- ◆ **Consultante del detalle de los agentes:** Permite a un usuario de la entidad ver el detalle de toda la información del agente, así como su expediente y detalles. Habilita en el menú la opción “Registro de Agentes” y los íconos de “Expediente” y “Detalle”.

Perfiles para Sociedades Corredoras de Seguros

- ◆ **Consultante de los registros de corredores:** Permite a un usuario consultar todos los corredores de su entidad en estado Activo, Inactivo, Suspendido, Cancelado, así como el estado de cualquier solicitud que se encuentre en proceso de envío o aprobación por la SUGESE. Habilita en el menú la opción “Registro de Corredores” y la lista de registro de corredores.
- ◆ **Digitador de registro de corredores:** Permite a un usuario agregar, editar y actualizar información de las solicitudes de licenciamiento y acreditación de nuevos corredores que aún no han sido enviadas a la SUGESE (previo a la aprobación del representante legal), así como de las solicitudes que la SUGESE ha solicitado ajustes a la información. Además permite el registro de la actualización de la formación especializada del candidato. Habilita en el menú la opción “Registro de Corredores” y los íconos de “Agregar”, “Editar” y “Formación”.
- ◆ **Eliminador de registro de corredores:** Permite a un usuario eliminar solicitudes de corredores que no han sido enviadas a la SUGESE. Habilita en el menú la opción “Registro de Corredores” y el ícono de “Eliminar”
- ◆ **Consultante de los corredores eliminados:** Permite a un usuario poder visualizar todas las solicitudes eliminadas o cerradas. Habilita en el menú la opción “Solicitudes de Corredores Cerradas” y el ícono de “Expediente”
- ◆ **Recuperador de registro de corredores:** Permite a un usuario recuperar únicamente solicitudes que han sido eliminadas, es decir, que nunca fueron enviadas a la Sugese. Habilita en el menú la opción “Solicitudes de Corredores Cerradas” y el ícono de “Expediente”
- ◆ **Aprobador de corredores:** Permite a un representante legal de la entidad aprobar solicitudes de candidatos a corredor y sus modificaciones. Además de registrar las activaciones de corredores inactivos, cerrar las solicitudes que tengan una solicitud de ajuste hecha por la SUGESE y que la entidad considere que no desea continuar con el proceso por decisión propia, solicitar prórrogas a las solicitudes de ajuste efectuadas por SUGESE o bien registrar impugnaciones de resoluciones de archivo por incumplimiento de ajustes. Habilita en el menú la opción “Registro de Corredores” y los íconos de “Aprobar”, “Activar”, “Cerrar”, “Prorrogar”, “Impugnar”

- ◆ **Firmante candidato corredor:** Permite a un usuario de la entidad firmar digitalmente su solicitud y así enviarla a la Sugese virtualmente mediante el sistema, este perfil completa el envío de las solicitudes a la Sugese para su revisión. Habilita en el menú la opción “Registro de Corredores” y el ícono de “Firmar”
- ◆ **Autenticador candidato corredor:** Permite a un usuario autenticar solicitudes de candidatos a corredor que no tienen certificado digital o que tienen pero la entidad aseguradora no desea registrarlo en AES, este perfil completa el envío de las solicitudes a la Sugese para su revisión. Habilita en el menú la opción “Registro de Corredores” y el ícono de “Autenticar”
- ◆ **Inactivador de corredores:** Permite a un usuario de la aseguradora iniciar con la inactivación de un corredor activo, dejándolo en estado pendiente de inactivación para que un Representante legal con perfil de aprobador de corredores dé su firma y quede finalmente inactivo. Habilita en el menú la opción “Registro de Corredores” y el ícono de “Inactivar”
- ◆ **Consultante del detalle de los corredores:** Permite a un usuario de la entidad ver el detalle de toda la información del corredor, así como su expediente y detalles. Habilita en el menú la opción “Registro de Corredores” y los íconos de “Expediente” y “Detalle”.

Servicio de Certificaciones

- ◆ **Solicitante Constancias y certificaciones:** Permite a un usuario realizar todas las funcionalidades del servicio, específicamente: agregar y enviar solicitudes de constancias y certificaciones, adjuntar archivos al expediente del trámite, cerrar solicitudes en trámite, consultar el detalle y el expediente del trámite.

Servicio de Denuncias

- ◆ **Consultante de denuncias en contra:** Permite a un usuario de la entidad consultar las denuncias interpuestas en su contra.
- ◆ **Consultante mis denuncias:** Permite a un usuario de la entidad ver sus denuncias.
- ◆ **Editor mis Denuncias:** Permite a un usuario de la entidad editar la denuncia interpuesta.
- ◆ **Enviar denuncia:** Permite a un usuario de la entidad enviar una denuncia a la Sugese.
- ◆ **Denuncias asignadas al Defensor:** Permite a un usuario de la entidad, en este caso de las Defensorías acceder a las denuncias remitidas para su trámite.

Servicio Ejecución Estudios y Seguimiento (EES)

- ◆ **Consultante del perfil:** Permite a un usuario de la entidad consultar los requerimientos y poder suscribir las notificaciones del servicio.

- ◆ **Digitador de Requerimiento de mi entidad:** Permite al usuario consultar, responder, adjuntar un documento y editar un requerimiento y luego enviarlo a aprobar.
- ◆ **Aprobador de Requerimiento de mi entidad:** Permite al usuario aprobar, editar o devolver requerimientos, en el caso de las solicitudes de información le permite enviarlas directamente a la SUGESE, y para el caso de las solicitudes tipo Requerimiento solo le permitirá el envío si cuenta con este perfil y es Representante Legal de la entidad registrado en Roles.

Servicio de mensajería

- ◆ **Administrador de suscripciones:** Permite que un usuario pueda agregar, modificar o eliminar suscripciones en los eventos de notificaciones.
- ◆ **Consultante de usuarios externos:** Permite que un usuario pueda consultar los usuarios externos (no registrados en AES) suscritos a los eventos de notificaciones.
- ◆ **Digitar usuarios externos:** Permite que un usuario pueda agregar y/o modificar los usuarios externos (no registrados en AES) suscritos a los eventos de notificaciones.
- ◆ **Encargado de eliminar usuarios externos:** Permite que un usuario pueda eliminar usuarios externos (no registrados en AES) suscritos a los eventos de notificaciones.