



Al contestar refiérase a: **ID-120313**

AD-ATIC-0081-2024

23 de julio de 2024

Máster

Robert Fabricio Picado Mora, subgerente a.i,

DIRECCIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES-1150

Ingeniero

Alexander Solís Abarca, jefe CGI

GERENCIA FINANCIERA-1103

Ingeniero

Giovanni Campos Alvarado, jefe CGI

CGI GERENCIA INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS-1108

Ingeniero

Roy Armando Ovares Valerio, jefe CGI

CGI GERENCIA LOGÍSTICA-1109

Ingeniera

Giselle Tenorio Chacón, jefe CGI

CGI GERENCIA ADMINISTRATIVA-1169

Ingeniero

Esteban Zúñiga Chacón, jefe CGI

GERENCIA MÉDICA-2901

Ingeniero

Marco Vinicio González Jiménez, jefe CGI

GERENCIA PENSIONES-9108

Estimados (as) señores (as):

ASUNTO: Oficio de Advertencia referente a la finalización del ciclo de vida para el soporte técnico de productos Microsoft.

Esta Auditoría en cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo para el período 2024 y con fundamento en los artículos N.º 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, emite la siguiente advertencia sobre la finalización del ciclo de vida para el soporte técnico de productos Microsoft.



Al respecto, el sitio oficial de la empresa Microsoft, informa en la publicación¹ “Finalización del soporte en 2024” del 12 de junio del 2024 (para mayor detalle véase enlace de la publicación), que un conjunto de productos se retira del mercado y/o no tendrán soporte técnico, citando:

“En la siguiente lista se enumeran los productos que se retirarán o cuyo soporte finalizará en 2024. En cuanto sean retirados o finalicen su soporte, no habrá nuevas actualizaciones de seguridad u otro tipo, opciones de soporte técnico asistido gratuito o de pago ni actualizaciones en línea de contenido técnico. Diríjase aquí para obtener más información sobre las Directivas fijas y modernas de ciclo de vida y Service Packs.

Si tiene alguna pregunta en relación con el soporte técnico de un producto, póngase en contacto con el representante de su cuenta Microsoft. Si necesita soporte técnico, visite el sitio web Soporte técnico de Microsoft.”

El listado incluye diversos sistemas operativos, herramientas de administración, soluciones de ofimática, API's y otros aplicativos; siendo necesario que todos los involucrados verifiquen estos elementos, evalúen el impacto en la infraestructura y las operaciones, planifiquen actualizaciones o reemplazos, y consulten las políticas de ciclo de vida, entre otras acciones relacionadas con dichas tareas.

En este contexto, es crucial gestionar ante los niveles correspondientes la mitigación de los riesgos asociados con la condición tecnológica de los productos mencionados en la publicación, y definir formalmente el proceder para cada caso particular.

Sobre la condición tecnológica de los sistemas operativos y sus actualizaciones

En línea con lo anterior, y con el objetivo de ejemplificar la evaluación necesaria para los productos mencionados por Microsoft, se procedió a analizar las condiciones de los sistemas operativos instalados en los 35,895 equipos que conforman la plataforma tecnológica de la CCSS (véase Adjunto No.1 para identificar las condiciones de los equipos de cada centro de trabajo).

Para tales efectos, se identificó sistemas operativos que se han retirado, cuyo soporte finalizó o pronto lo hará, a saber:

¹Enlace web: <https://learn.microsoft.com/es-es/lifecycle/end-of-support/end-of-support-2024>.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

Cuadro No. 1

Ciclo de vida de los sistemas operativos instalados en el equipo de cómputo de la CCSS en relación con el soporte técnico dado por el fabricante, 2024

Sistema Operativo (SO)	Cantidad de equipos con SO		Observación	Verificación
	Versión Indefinida y/o inferior a la 21H2	Versión 21H2		
Microsoft Windows 10 Enterprise	235	113	Las versiones anteriores a la 21H2 han dejado de recibir soporte, y dicha versión específica alcanzó su fecha límite el 11 de junio de 2024.	https://learn.microsoft.com/es-es/lifecycle/end-of-support/end-of-support-2024
Microsoft Windows 10 Pro / for Workstations	345	158	Las versiones anteriores a la 21H2 han dejado de recibir soporte, y dicha versión específica alcanzó su fecha límite el 13 de junio de 2024.	https://learn.microsoft.com/es-es/lifecycle/products/windows-10-home-and-pro
Microsoft Windows 10 Enterprise 2015 LTSB	2	-	Fecha de finalización ampliada en ediciones Enterprise bajo condiciones de directiva de ciclo de vida fijado.	https://learn.microsoft.com/es-es/lifecycle/products/windows-10-2015-ltsb
Microsoft Windows 10 Enterprise 2016 LTSB	7	-	Fecha de finalización ampliada en ediciones Enterprise bajo condiciones de directiva de ciclo de vida fijado.	https://learn.microsoft.com/es-es/lifecycle/products/windows-10-2016-ltsb
Microsoft Windows 10 Enterprise LTSC	23	-	Fecha de finalización ampliada en ediciones Enterprise bajo condiciones de directiva de ciclo de vida fijado.	https://learn.microsoft.com/es-es/lifecycle/products/windows-10-enterprise-ltsc-2021

Sistema Operativo (SO)	Cantidad de equipos con SO		Observación	Verificación
	Indefinido	Versión 21H2		
Microsoft Windows 11 Enterprise / Business / Enterprise multi-sesion / Enterprise N	3923	1085	Las versiones anteriores a la 21H2 han dejado de recibir soporte, y dicha versión específica dejará de recibir soporte el 8 de octubre de 2024.	https://learn.microsoft.com/es-es/lifecycle/end-of-support/end-of-support-2024
Microsoft Windows 10 IoT Enterprise LTSC	-	2	Dejó de recibir soporte el 11 de junio de 2024.	https://learn.microsoft.com/es-es/windows/iot/iot-enterprise/whats-new/windows-10-iot-enterprise-21h2

Sistema Operativo (SO)	Cantidad de equipos con SO		Observación	Verificación
	Versión Indefinida y/o inferior a la 21H2	Versión 22H2		
Microsoft Windows 11 Pro / Pro for Workstations	6490	3782	Las versiones de Windows 11 Home y Pro anteriores a la 22H2 han dejado de recibir soporte, y dicha versión específica dejará de recibir soporte el 8 de octubre de 2024.	https://learn.microsoft.com/es-es/lifecycle/end-of-support/end-of-support-2024



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

Sistema Operativo (SO)	Cantidad de equipos con SO	Observación	Verificación
Windows 7 Profesional	1	El soporte técnico para este producto ha finalizado.	https://learn.microsoft.com/es-es/lifecycle/products/windows-7
Windows 8	1	El soporte técnico para este producto ha finalizado.	https://learn.microsoft.com/es-es/lifecycle/products/windows-8
Windows 8.1	1	El soporte técnico para este producto ha finalizado.	https://learn.microsoft.com/es-es/lifecycle/products/windows-81
Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	1	El soporte técnico para este producto ha finalizado para las siguientes ediciones: Datacenter, Essentials, para Embedded Systems, Foundation y Standard; sin embargo, es aplicable para versiones de Extended Security Update.	https://learn.microsoft.com/es-es/lifecycle/products/windows-server-2012-r2
Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	6	El soporte técnico para este producto ha finalizado para las siguientes ediciones: Datacenter, Essentials, para Embedded Systems, Foundation y Standard; sin embargo, es aplicable para versiones de Extended Security Update.	https://learn.microsoft.com/es-es/lifecycle/products/windows-server-2012-r2
Microsoft Windows Server 2012 Standard	1	El soporte técnico para este producto ha finalizado para las siguientes ediciones: Datacenter, Essentials, para Embedded Systems, Foundation y Standard; sin embargo, es aplicable para versiones de Extended Security Update.	https://learn.microsoft.com/es-es/lifecycle/products/windows-server-2012?branch=live
Microsoft Windows Storage Server 2012 R2 Standard	2	El soporte técnico ampliado para este producto ha finalizado.	https://learn.microsoft.com/es-es/lifecycle/products/windows-storage-server-2012-r2

Fuente: Elaboración propia, a partir de las fuentes incluidas en el cuadro y la información del inventario general de SO en equipos de la CCSS proporcionado por la Subárea de Soporte a Usuario de la DTIC el 10-7-2024.

Tal como se observa, ciertos sistemas operativos no se encuentran en óptimas condiciones; algunos ya no cuentan con soporte del fabricante, y otros pronto estarán en esa situación. Para tales efectos, será necesario migrar a nuevas herramientas, mientras que en otros casos bastará con aplicar las actualizaciones vigentes para mitigar las vulnerabilidades de seguridad y asegurar la continuidad operativa.

Ahora bien, lo mencionado anteriormente aborda solo un aspecto entre muchos al referirse a los sistemas operativos de Microsoft, tales como su distribución (digital, física, OEM, servicio de nube), licenciamiento (individual por usuario y/o dispositivo o por volumen, suscripciones), compatibilidad y otras características relevantes por analizar.

CONSIDERACIÓN FINAL

Con base en el comunicado emitido por Microsoft, que detalla la finalización del soporte para varios de sus productos durante el año 2024 y menciona las expectativas para los años siguientes, es fundamental que la Administración Activa tome las precauciones necesarias. El listado abarca una variedad de sistemas operativos, herramientas de administración, soluciones de ofimática, API's y otros aplicativos críticos para el funcionamiento de la plataforma tecnológica de la CCSS.

En ese sentido, es imperativo comunicar esta situación a todos los niveles tácticos y operativos de la Institución, asegurándose de que se entienda claramente la necesidad de adaptarse a estos cambios tecnológicos y establecer procedimientos formales para cada caso específico.



Particularmente, al abordar la falta de actualizaciones de seguridad, dado que se podría exponer a la Caja a vulnerabilidades y amenazas cibernéticas significativas, comprometiendo la integridad y confidencialidad de los datos críticos. Asimismo, al solucionar la incompatibilidad con otras aplicaciones y sistemas operativos, evitando interrupciones operativas y pérdida de eficiencia en los procesos.

En ese orden de ideas, es esencial que esa Administración tome acciones correctivas y proactivas para gestionar los cambios en el entorno tecnológicos de manera efectiva, incluyendo la evaluación detallada de cada producto afectado, la planificación de migraciones o actualizaciones necesarias, y la asignación de recursos adecuados para garantizar una transición sin contratiempos.

En virtud lo indicado, la mitigación del riesgo en materia de seguridad y ciberseguridad debe ser diligente y anticipada para asegurar la continuidad operativa y la capacidad de respuesta ante los desafíos de marras.

Lo anterior, en apego a lo indicado en las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, que establecen dentro de los procesos del marco de gestión de TI, lo correspondiente a la “XI. Seguridad y Ciberseguridad”, a saber:

“La institución debe tener y aplicar en forma consistente una estructura formal al nivel institucional, que permita establecer las acciones para administrar la seguridad de la información, ciberseguridad debidamente respaldada con la política de seguridad de la información / ciberseguridad y que oriente la disponibilidad de niveles de protección y salvaguarda razonables en atención a requerimientos técnicos, contractuales, legales y regulatorios asociados.

La Unidad de TI, basado en la Política de seguridad de información / ciberseguridad, debe establecer los mecanismos necesarios para asegurar una protección razonable de los activos tecnológicos, activos de información institucionales, dando énfasis en su clasificación como elemento definitorio para establecer los requerimientos de preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información (...).

Los procesos institucionales deben considerar los requerimientos de seguridad de la información, de forma tal que proteja y propicie el cumplimiento de los objetivos institucionales, como las responsabilidades que impone el ordenamiento jurídico, normativa vigente y demás compromisos contractuales adquiridos por la institución.

La Unidad de TI debe establecer mecanismos efectivos para prevenir, detectar, impedir, valorar, evaluar y corregir transgresiones a la seguridad que pudieran generarse al nivel de acceso a sistemas, infraestructura e instalaciones en las que se almacena, procesa y transmite información, previendo que el personal y los proveedores tengan accesos mínimos necesarios para la ejecución de sus funciones; se apliquen controles para proteger la confidencialidad, autenticidad, privacidad e integridad de la información (...).”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Por lo tanto, este Órgano de Fiscalización previene sobre la situación planteada en el presente oficio, con el propósito de que, en apego al marco normativo vigente, considere las observaciones indicadas y de ser procedente se establezca las acciones recomendadas para abordar los diferentes aspectos sometidos a su consideración.

Lo anterior, con el fin de coadyuvar al cumplimiento de los objetivos institucionales, optimizando los procesos de trabajo e incrementando la calidad en la prestación de los servicios brindados por la Caja Costarricense de Seguro Social.

Para tales efectos, se solicita comunicar a este Órgano de Control y Fiscalización, en el **plazo de 3 meses** las acciones realizadas sobre el particular.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/RAHM/OMG/lbc

Anexo (1)

1. Inventario general de SO en equipos de la CCSS corte al 10-7-2024.
- C. Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidente, Presidencia Ejecutiva -1102.
Máster Vilma Campos Gómez, gerente a.i., Gerencia General -1100.
Doctor Alexander Sánchez Cabo, gerente a.i., Gerencia Médica-2901.
Licenciado Luis Diego Calderón Villalobos, gerente a.i., Gerencia Financiera -1103.
Máster Gabriela Artavia Monge, gerente a.i., Gerencia Administrativa-1104.
Doctor Esteban Vega de la O', gerente, Gerencia Logística -1106.
Ingeniero Jorge Granados Soto, gerente, Gerencia Infraestructura y Tecnologías -1107.
Máster Eithel Corea Baltodano, gerente a.i., Gerencia Pensiones-9108.
Auditoría-1111

Referencia: ID-120313