



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

**ATIC-366-2015**  
**04-12-2015**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el programa de Actividades contemplado en el Plan Anual Operativo 2015 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la *"Implementación de la Firma Digital en la CCSS"*.

Los resultados del estudio efectuado respecto de las acciones adoptadas por la Presidencia Ejecutiva y Gerencias, han permitido evidenciar que se presentan oportunidades de mejora para darle un mayor aprovechamiento a esa tecnología.

En ese sentido, si bien la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos N° 8454 y su reglamento establecen la equivalencia entre la firma manuscrita y la digital, así como en el no repudio a esta última, la Caja no dispone de un cuerpo normativo que reglamente su uso a nivel interno, por otro lado, pese a que la administración ha ejecutado acciones para su uso, dichos esfuerzos no responden a una estrategia que se alinee a los objetivos institucionales.

Sobre este particular, se requiere que la administración disponga de un medio para la gestión de documentos electrónicos con firma digital, el cual permita entre otras cosas, dar el recibido conforme a dichos archivos para su atención oportuna, asimismo, la Caja no tiene un repositorio estandarizado para su resguardo y consulta en alineamiento con lo establecido en la ley 8454.

Por último, de los 1352 certificados de firma digital otorgados por la institución a sus colaboradores del 2012 a setiembre del 2015, se determinó que solo un 30% de los mismos son utilizados de manera continua en los procesos de compras y firma de documentos, quedando el 70% restante subutilizado.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

ATIC-366-2015  
04-12-2015

## ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

### INFORME REFERENTE A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FIRMA DIGITAL EN LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna 2015.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la Implementación de la Firma Digital en la Caja Costarricense de Seguro Social.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar la oficialización de normativa institucional que regule el uso de la firma digital en la Caja.
2. Identificar las gestiones realizadas por la institución para la implementación de la firma digital en su operativa.
3. Verificar los mecanismos establecidos para la dotación y uso de los certificados de firma digital en la institución.

#### ALCANCE

Esta evaluación comprende el análisis de las acciones ejecutadas por la Presidencia Ejecutiva, Gerencia de Infraestructura y Tecnología (GIT), Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) de enero del 2014 a agosto del 2015, ampliándose de ser necesario, para implementar la firma digital en la institución.

El presente estudio se realizó conforme a las disposiciones señaladas en el Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República.

#### METODOLOGÍA

Para lograr el cumplimiento de los objetivos se ejecutaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión de documentación suministrada por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, Presidencia Ejecutiva y Gerencias.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo: 10105

- Entrevista al Ing. Gerardo Salazar González, jefe de la Sub Área de Archivo y Correspondencia y la Ing. Beatriz Guzmán Meza funcionaria del Área de Publicaciones e Impresos
- Entrevista al Máster Manuel Montillano Vivas, funcionario de la Dirección de tecnologías de Información y Comunicaciones a cargo de coordinar el tema de firma digital en la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Revisión informes emitidos por la Auditoría Interna relacionados con firma digital.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, 8292.
- Reglamento de la Auditoría Interna de la C.C.S.S.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de Información, CGR.
- Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos N° 8454 y su reglamento.
- Ley del Sistema Nacional de Archivos, N.° 7202 y su reglamento.

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoria, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto con lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

*“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. (...)”*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

## ANTECEDENTES

La firma digital es un método que asocia la identidad de una persona o equipo, con un mensaje o documento electrónico, para asegurar la autoría y la integridad del mismo. La firma digital del archivo es el resultado de aplicar algoritmos matemáticos, (denominados función hash), a su contenido y, generando una firma digital del documento.

Para verificar la firma se tiene que validar la vigencia del Certificado Digital del firmante, el estado del certificado digital (si está revocado) y que el uso del certificado digital sea el apropiado para la operación realizada (firma y no repudio).

Para firmar un documento digitalmente, se requiere de un certificado digital emitido por una Autoridad Certificadora Registrada, y el cual debe ser almacenado y custodiado en un dispositivo (Token o tarjetas inteligentes -smart cards-) que cumpla con el estándar FIPS 140 nivel 2, este dispositivo es muy importante ya que es el responsable de custodiar un secreto único (llave privada) que es utilizado para firmar digitalmente los documentos o archivos.

El dispositivo requiere además de los datos de activación, los cuales pueden ser una palabra de paso, una frase clave o información biométrica (huella digital).

La firma digital cumple una doble autenticación y se basa en el principio de que el usuario se debe autenticar dos veces, primero con algo que sabe (la palabra o frase clave) y con algo que tiene (la llave privada almacenada en el dispositivo criptográfico).

Finalmente, para firmar un documento con relevancia jurídica se requiere de un servicio de validación en línea que indique el estado del certificado, con el objetivo de no permitir que se tramiten documentos firmados digitalmente con un certificado revocado o suspendido, así mismo se debe validar toda la cadena de confianza que respaldan a la autoridad certificadora que emitió el certificado.

### Pasos para firmar un documento

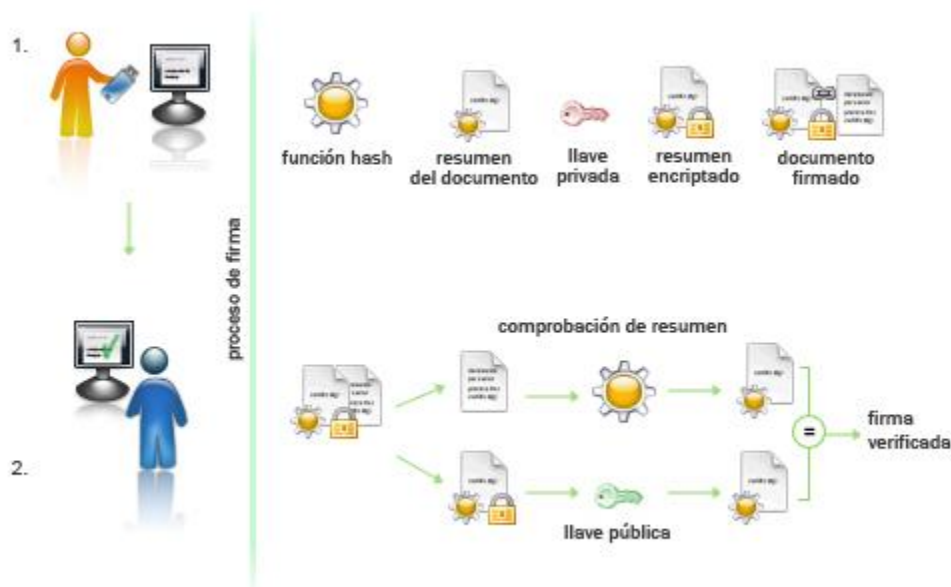
1. El firmante ingresa a la opción de firmar digitalmente el documento
2. La aplicación solicita el dispositivo (token o tarjeta inteligente)
3. El firmante inserta el dispositivo en el lector (Puerto USB o en el lector de tarjetas)
4. El dispositivo solicita los datos de activación (palabra o frase clave)
5. El firmante indica su palabra o frase clave (que es secreta y custodia para evitar robo de la identidad)
6. El sistema operativo calcula el código clave (digesto) y lo firma utilizando la llave privada custodiada por el dispositivo. Además verifica el estado del certificado para evitar firmar utilizando un certificado revocado o suspendido.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

7. La aplicación almacena en grupo el documento firmado, el cual es compuesto por la unión del documento electrónico, el certificado digital y el digesto o resumen encriptado.
8. El firmante verifica que el documento o archivo esté firmado digitalmente.

**Figura 1: Proceso Firma Digital Certificada**



**Fuente:** <http://www.firmadigital.go.cr/firma.html>, rescatado el 1° de septiembre del 2015.

El procedimiento para firmar documentos electrónicos puede variar dependiendo de la aplicación que esté utilizando. Existen programas que permiten que un documento sea firmado por varias personas, por ejemplo, Microsoft Word permite generar una o más líneas de firma para el mismo documento.

### Firma Digital Certificada en Costa Rica

En el 2005 se promulgó la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos (Ley 8454), la cual entró en vigencia el 13 de octubre del 2005, con su publicación en La Gaceta N° 197. Este cuerpo normativo faculta vincular jurídicamente a los actores que participan en transacciones electrónicas, lo que permite llevar al mundo virtual transacciones o procesos que anteriormente requerían el uso de documentos físicos para tener validez jurídica, bajo el precepto de presunción de autoría y responsabilidad, lo anterior sin demérito del cumplimiento de los requisitos de las formalidades legales según negocio jurídico.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

Sobre este particular, el artículo 4º del reglamento de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos 8454 establece que:

*“Artículo 4º - Incentivo de los mecanismos de gobierno electrónico.*

*Con excepción de aquellos trámites que necesariamente requieran la presencia física del ciudadano, o que éste opte por realizarlos de ese modo, el Estado y todas las dependencias públicas incentivarán el uso de documentos electrónicos, certificados y firmas digitales para la prestación directa de servicios a los administrados, así como para facilitar la recepción, tramitación y resolución electrónica de sus gestiones y la comunicación del resultado correspondiente.*

*En la emisión de los reglamentos particulares a que se refieren los artículos 2º, inciso c) y 33 de la Ley, todas las dependencias públicas procurarán ajustar sus disposiciones a los principios de neutralidad tecnológica e interoperabilidad. En ningún caso se impondrán exigencias técnicas o jurídicas que impidan o dificulten injustificadamente la interacción con las oficinas públicas por medio de firmas o certificados digitales emitidos por un certificador registrado.”*

En ese mismo orden de ideas, la Directriz N° 067-MICITT-H-MEIC Masificación de la Implementación y el Uso de la Firma Digital en el Sector Público Costarricense del Ministerio de Ciencia y Tecnología, señala en su numeral primero que:

*“(…) todas las instituciones del sector público costarricense deberán tomar las medidas técnicas y financieras necesarias que le permitan disponer de los medios electrónicos para que los ciudadanos puedan obtener información, realizar consultas, formular solicitudes, manifestar consentimiento y compromiso, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos. Se busca con esta directriz hacer efectivo el derecho a exigir igualdad en el acceso por medios electrónicos a todos los servicios que se ofrecen por medios físicos, pudiendo las personas físicas utilizar en cualquier escenario la capacidad de firma digital certificada, ya sea para autenticarse o para firmar todos los trámites con la institución por vía electrónica.”*

En ese sentido, la institución ha venido realizando esfuerzos para incorporar el uso de la firma digital en su operativa, a través de la actualización de sus sistemas de información, entre ellos:

- Solicitud de Inscripción o Reanudación Web
- Oficina Virtual del SICERE - Patronos
- IVM Pensiones - Consultas en línea
- Utilitarios Firma Digital
- Oficina Virtual del SICERE - Asegurados
- Consulta pago de proveedores



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo: 10105

- Registro y Control de Incapacidades
- RRHH - Registro de Oferentes
- RRHH - Consulta en línea

Así como en la adopción de esa tecnología para gestionar correspondencia y las compras en las unidades de trabajo.

En virtud de lo anterior, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC), como ente rector de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), elaboró el “Procedimiento para el otorgamiento de Certificados de Firma Digital TIC-GFD-0001”, el cual establece en inciso 2 que:

*“(...) a. La Dirección de Sede, la Dirección Regional de Sucursales, la Dirección Regional de Servicios Médicos, las Direcciones Médicas, según corresponda; tramitarán ante la Gerencia respectiva la solicitud de certificados digitales. La Dirección respectiva, dejará constancia del requerimiento de firma digital. (...)”*

- e. El Gerente valora, autoriza y traslada por los medios habilitados para este fin cuando lo considere pertinente, la solicitud de emisión de certificados digitales a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.*
- f. La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, realizará las verificaciones que correspondan para determinar que no exista ya un certificado digital vinculado al funcionario sujeto de otorgamiento del mismo y otorgará el visto bueno para el trámite.*
- g. La Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación enviará a la Dirección Financiero Contable, el listado de funcionarios autorizados para realizar el trámite de entrega de firmas digitales, con el objeto de que su personal a cargo, proceda a digitar en el Sistema Interbancario de Pagos Electrónicos (SINPE) la información respectiva.*
- h. La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, pondrá a disposición del funcionario y de las unidades de la Caja, el listado de oficinas certificadoras autorizadas a lo largo del país.*
- i. Corresponderá a cada funcionario diligenciar la cita con la oficina certificadora, para el otorgamiento de certificados digitales, para lo cual su jefatura superior, debe conceder el permiso correspondiente.*
- j. El funcionario autorizado, deberá presentarse en tiempo y forma a la oficina certificadora, conforme con la cita concedida para otorgar el certificado de firma digital. Es exclusiva responsabilidad del funcionario portar su cédula de identidad, vigente y en buen estado, para realizar el trámite. El trámite es personal e intransferible. En caso de perder la cita, corre bajo responsabilidad del funcionario hacer las gestiones necesarias ante la oficina de registro para la asignación de una nueva cita.*
- k. Una vez que le sea otorgado el certificado de firma digital, es responsabilidad del funcionario entregar ante la DTIC una copia de los documentos otorgados por la oficina certificadora, para llevar el control de la emisión y vigencia de los certificados.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

- I. *Es responsabilidad del funcionario y de las unidades solicitantes, realizar el trámite de renovación del certificado con al menos un mes de tiempo antes del vencimiento de los mismos.”*

Desde el 2012 a setiembre del 2015, se han otorgado un total de 1352 certificados de firma digital a los funcionarios de la institución, los cuales se pagan a través del servicio SINPE del Banco Central de Costa Rica como puede verse a continuación:

**Tabla 1:**  
**CCSS: Certificados de Firma Digital Gestionados por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, 2012-2015**

Trámite	Año			
	2012	2013	2014	2015*
<b>Adquisición</b>	105	437	549	261
<b>Renovación</b>	0	63	82	297
<b>Reposición Tarjeta</b>	0	0	1	2
<b>Reposición Lector</b>	0	1	1	1
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>501</b>	<b>633</b>	<b>561</b>

\*Corte a Setiembre del 2015

**FUENTE:** Auditoría Interna. Elaboración propia con base en información suministrada por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones en Oficio N° TIC-0822-2015, 2015

**Tabla 2:**  
**BCCR: Tarifas Firma Digital pagadas por SINPE, 2015**

Trámite	Monto
Entrega del certificado digital (incluye 4 años de soporte)	₡20.000,00
Entrega de tarjeta	₡5.000,00
Entrega de lector de tarjeta	₡10.000,00

**FUENTE:** Banco Central de Costa Rica. Reglamento del Sistema de Pagos SINPE, 2015.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

## HALLAZGOS

### 1. RESPECTO DE LA OFICIALIZACIÓN DE UNA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA EL USO DE LA FIRMA DIGITAL.

Esta Auditoría evidenció que si bien la institución ha realizado esfuerzos para incorporar el uso de la firma digital en su operativa, a través de la actualización de sistemas de información como Oficina Virtual del SICERE para patronos y asegurados, Registro y Control de Incapacidades y el Sistema de Consultas en Línea de las Pensiones de Invalidez Vejez y Muerte (IVM), entre otros, así como la gestión del proceso de compras, la Caja no dispone de un plan oficializado para la implementación de la Firma Digital Certificada, a través de la cual se establezcan objetivos y disposiciones que permitan implementar dicha tecnología en alineamiento con la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos 8454 y su reglamento, así como a los intereses de la Caja.

Lo anterior toma relevancia si se considera que desde el año 2012 a setiembre del 2015, la institución ha gestionado la adquisición de aproximadamente 1352 firmas digitales, con un costo que asciende a los ₡28.640.000,00 (veintiocho millones seiscientos cuarenta mil colones con 00/100) como se puede ver a continuación:

**Tabla 3:**  
**CCSS: Costo Certificados de Firma Digital, 2012-2015**

Año	Monto
2012	₡1.836.000,00
2013	₡11.767.000,00
2014	₡9.821.000,00
2015*	₡5.216.000,00
<b>Total</b>	<b>₡28.640.000,00</b>

\*Corte a Setiembre del 2015

**FUENTE:** Área de Tesorería General, Dirección Financiero Contable. Pagos realizados vía SINPE por concepto de firma digital, 2015.

El Artículo 4º del reglamento de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos 8454 establece que:

*“Con excepción de aquellos trámites que necesariamente requieran la presencia física del ciudadano, o que éste opte por realizarlos de ese modo, el Estado y todas las dependencias públicas incentivarán el uso de documentos electrónicos, certificados y firmas digitales para la prestación directa de servicios a los administrados, así como para facilitar la recepción, tramitación y resolución electrónica de sus gestiones y la comunicación del resultado correspondiente. (...)”*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

En ese mismo orden de ideas, la Directriz N° 067-MICITT-H-MEIC Masificación de la Implementación y el Uso de la Firma Digital en el Sector Público Costarricense del Ministerio de Ciencia y Tecnología, señala en su numeral primero que:

*“(...) todas las instituciones del sector público costarricense deberán tomar las medidas técnicas y financieras necesarias que le permitan disponer de los medios electrónicos para que los ciudadanos puedan obtener información, realizar consultas, formular solicitudes, manifestar consentimiento y compromiso, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos. Se busca con esta directriz hacer efectivo el derecho a exigir igualdad en el acceso por medios electrónicos a todos los servicios que se ofrecen por medios físicos, pudiendo las personas físicas utilizar en cualquier escenario la capacidad de firma digital certificada, ya sea para autenticarse o para firmar todos los trámites con la institución por vía electrónica.”*

Consultada sobre este respecto, la Dra. María de Rocío Sáenz Madrigal, Presidenta Ejecutiva mediante oficio P.E. 47.357-15 indicó a este Órgano de Fiscalización que dentro de las acciones ejecutadas por la institución para regular el uso de la firma digital a nivel interno, en la sesión N°434 del 27 de julio de 2015 en el Consejo de Presidencia y Gerentes se analizó la propuesta del Reglamento de Firma Digital presentada por la gerencia de Infraestructura y Tecnologías, la cual se encuentra en proceso de revisión.

Por otra parte, el Ing. José Manuel Zamora Moreira, Subdirector Interventor a.i. de Tecnologías de Información y Comunicaciones señaló sobre este respecto que:

*“(...) En relación a la consulta del procedimiento para la implementación de la firma digital a nivel nacional, esta Dirección debe de esperar la aprobación del reglamento para definir las líneas de acción y proponer los proyectos que se desprendan sobre este tema. (...)”*

No disponer de una estrategia oficializada para la implementación de la firma digital podría ocasionar la subutilización de los recursos institucionales, debido al otorgamiento de certificados de firma digital sin un objetivo que responda a los intereses institucionales que permita mejorar los servicios que brinda la Caja a los asegurados y patronos, entre ellos la simplificación de trámites.

## **2. SOBRE LA OFICIALIZACIÓN DE UN MARCO NORMATIVO QUE REGULE EL USO DE LA FIRMA DIGITAL EN LA INSTITUCIÓN.**

Este Órgano de Fiscalización comprobó que a la fecha, la Administración aún no define y oficializa un marco normativo asociado a la implementación de la Firma Digital que regule el uso de esa tecnología en la institución, en alineamiento con la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos N° 8454 y su reglamento, aspecto que había señalado por este Ente Fiscalizador mediante oficio N° AD-ATIC-8769 del 17 de enero del 2011.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

Dicho cuerpo normativo establece en su artículo 33 que:

*“(...) para el trámite eficiente de sus asuntos, cada dependencia pública podrá adoptar las medidas particulares de aplicación de esta Ley de acuerdo con sus necesidades.”*

Asimismo, en el artículo 4 del Reglamento a la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos No. 33018 se aclara:

*“(...) todas las dependencias públicas procurarán ajustar sus disposiciones a los principios de neutralidad tecnológica e interoperatividad. En ningún caso se impondrán exigencias técnicas o jurídicas que impidan o dificulten injustificadamente la interacción con las oficinas públicas por medio de firmas o certificados digitales emitidos por un certificador registrado”.*

Sobre este particular, la Dra. María de Rocío Sáenz Madrigal, Presidenta Ejecutiva mediante oficio P.E. 47.357-15 indicó a este Órgano de Fiscalización que:

*“(...) transcribo para su conocimiento la discusión que sobre el reglamento de firma digital se tuvo en la sesión N°434 del 27 de julio de 2015 en el Consejo de Presidencia y Gerentes.*

***"MINUTA N° 434 27 de julio del 2015***

### **DISCUSIÓN**

***IV TEMA: Reglamento de Firma Digital, Responsable: Gerencia de Infraestructura y Tecnologías. Expositora: Licda. Mariela Pérez Jiménez.***

*La Arq. Murillo menciona que este tema viene a raíz de la Ley 8454 de certificado digital, y este reglamento está enfocado a regular la implementación de esta tecnologías dentro de la CCSS, incluyendo lo que podría ser el acceso expediente digital personal.*

*La Licda. Pérez, menciona los antecedentes de la Ley 8454 y el decreto N° 065-MICIT-H-MEIC, que establece la necesidad de que equipar a los usuarios institucionales e incorporar este tipo de tecnología en el texto.*

*Menciona que ya la dirección jurídica ha emitido criterio final sobre este reglamento, y sin ahondar en el articulado se propone una estructura de datos que es respaldada por una autoridad certificadora (Banco Central de Costa Rica) para la firma digital.*

*La Arq. Murillo, menciona que el cambio normativo requiere una implementación gradual en la que coexistan la firma manuscrita/digital/digital certificada, en la cual cada áreas técnica deberá definir hasta donde implementa cada una de esas modalidades.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

*La Licda. Pérez, reitera que este instrumento es personalísimo. La Ing. Garro, sugiere que cada funcionario que sea contratado por primera vez, y en razón de su cargo, se le debería solicitar que cada persona sea la responsable de solicitar y proveer dicha herramienta.*

*El Lic. Johanning, consulta si se han estimado el alcance y costos de la implementación de esta tecnología. El Lic. Picado menciona que hay una discusión de si estos son o no herramientas que la CCSS debe brindar para el mejor desempeño de las labores.*

*La Licda. Pérez, presenta la estructura de autorización de emisión y renovación, basada en el orden la Jefatura, Gerencia y DTIC. El Lic. Picado, sugiere que se haga una mención general para no hacer rígidos los pasos.*

*La doctora Sáenz, solicita que haya un plan de implementación con fechas claras, para no dejar abierta. La Arq. Murillo, menciona la posibilidad de someterlo a consulta interna en al menos un mes.*

#### **ACUERDOS**

- 5. Se solicita a la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías que se incluyan las observaciones realizadas en la presente sesión sobre el Reglamento de Firma Digital, y se realice una consulta interna con un plazo máximo de un mes, para ser presentado posteriormente a Junta Directiva." (...)"*

Por su parte el Ing. José Manuel Zamora Moreira, Subdirector Interventor a.i. de Tecnologías de Información y Comunicaciones indicó que:

*"(...) En relación al estado de la aprobación del Reglamento para el uso de la firma digital en la institución; es conocimiento de esta Dirección que el Master Montillano y la Licenciada Mariela Pérez Jiménez, funcionaria del Despacho de la Gerencia Infraestructura y Tecnología realizaron la entrega de la versión final del reglamento a la Gerencia en fecha 12 de marzo 2014 con las observaciones que realizara la Dirección Jurídica en su oficio DJ-7144-2013.*

*Con el oficio DJ-2924-2014 la Dirección Jurídica indica*

*"Una vez revisadas las modificaciones, identificamos que los aspectos señalados en el oficio DJ-7144-2013. Fueron atendidos y materializados en la nueva propuesta, y en ese sentido no se encuentra impedimento para que se ponga en conocimiento de la Junta Directiva la propuesta de reglamento."*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

*Finalmente, la Arquitecta Murillo Jenkins, mediante oficio GIT-45913-2015 solicito a los Gerentes revisar y remitir sus observaciones al reglamento antes de solicitar su presentación ante Junta Directiva. (...)*

Asimismo, el Máster Manuel Montillano Vivas, funcionario de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones a cargo de gestionar las firmas digitales en la institución señaló:

*"(...) Si bien la institución no dispone de un marco normativo interno que regule el uso de la firma digital certificada o de una estrategia oficializada para tales efectos, la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos N° 8454 y su reglamento facultan a la institución para implementar dicha tecnología. (...)"*

La ausencia de un marco normativo institucional a este respecto compromete la adecuada definición y normalización de procesos sustantivos como la adquisición, uso, cobertura, control y soporte necesarios para garantizar el uso eficiente de la Firma Digital, comprometiendo la información validada y servicios prestados mediante esta tecnología.

### **3. SOBRE LA DEFINICIÓN Y OFICIALIZACIÓN DE UN ARCHIVO DIGITAL A NIVEL INSTITUCIONAL PARA EL RESGUARDO Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.**

Este Ente Fiscalizador evidenció que a pesar de los esfuerzos realizados por la institución para la implementación de la Firma Digital, la Caja no dispone de un archivo digital estandarizado y oficializado para el resguardo y gestión de documentos electrónicos, entre ellos los firmados digitalmente, sino que cada unidad implementa la solución que a su criterio permita solventar sus necesidades.

El artículo 6 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos N° 8454 establece que:

*"Cuando legalmente se requiera que un documento sea conservado para futura referencia, se podrá optar por hacerlo en soporte electrónico, siempre que se apliquen las medidas de seguridad necesarias para garantizar su inalterabilidad, se posibilite su acceso o consulta posterior y se preserve, además, la información relativa a su origen y otras características básicas."*

*La transición o migración a soporte electrónico, cuando se trate de registros, archivos o respaldos que por ley deban ser conservados, deberá contar, previamente, con la autorización de la autoridad competente.*

*En lo relativo al Estado y sus instituciones, se aplicará la Ley del Sistema Nacional de Archivos, N.º 7202, de 24 de octubre de 1990. La Dirección General del Archivo Nacional dictará las regulaciones necesarias para asegurar la gestión debida y conservación de los documentos, mensajes o archivos electrónicos."*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

Asimismo, el artículo 41 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos N° 7202 indica que:

*“Todas las instituciones deberán contar con un archivo central y con los archivos de gestión necesarios para la debida conservación y organización de sus documentos, lo que deberá hacer, salvo normativa especial, de acuerdo con las disposiciones de esta ley, su reglamento y las normas de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos y de la Dirección General del Archivo Nacional.”*

Por su parte, el numeral 3.1 de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información establecen que:

*“(...) La organización debe implementar y mantener las TI requeridas en concordancia con su marco estratégico, planificación, modelo de arquitectura de información e infraestructura tecnológica. (...)”*

Consultado sobre este particular, el Ing. Gerardo Salazar González, jefe de la Sub Área de Archivo y Correspondencia, mencionó que:

*“El tema de archivo y correspondencia es un asunto complejo a nivel institucional debido a la logística que conlleva el proceso, siendo el archivo digital uno de sus componentes, debido que no puede verse de forma aislada.*

*En ese sentido, si bien actualmente no se dispone de un archivo digital en la Caja, se está planificando un proyecto en alineamiento con el informe de auditoría ATIC-306-2014 referente a la “Estandarización y Automatización de la Gestión y Seguimiento de la Correspondencia y Asuntos Institucionales”, el cual tiene como objetivo normalizar dicho proceso en la institución.*

*Dicha iniciativa considera entre otros aspectos, disponer de un solo sistema informático para gestionar la documentación en la Caja, que se ajuste a las necesidades institucionales y que incluya las siguientes funcionalidades (módulos):*

- 1. Recepción y registro de correspondencia*
- 2. Digitalización y archivo digital.*
- 3. Seguimiento de correspondencia.*

*Así como la definición y oficialización de una estructura para la administración de los archivos electrónicos de manera oportuna en la institución, que considere elementos como la clasificación del documento, ordenación (número que identifica al documento), generación de expedientes y mecanismos de conservación entre otros, para estandarizar el proceso de gestión de la correspondencia en la Caja, debido a que para las primeras dos funcionalidades indicadas anteriormente existen varias herramientas en la institución que se ajustan a las necesidades*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

*propias de la unidad que lo desarrolló, pero no ofrecen una solución integral que permita ordenar el proceso de archivo y correspondencia en la Institución.*

*Dicha iniciativa se está desarrollando por una comisión conformada por la Presidencia Ejecutiva y un representante de cada gerencia y se pretende implementar un plan piloto en la Presidencia, Junta Directiva y Despachos de las Gerencias, posteriormente se va a pasar a Oficinas Centrales y finalmente a nivel institucional.”*

Por su parte, la Ing. Beatriz Guzmán Meza funcionaria del Área de Publicaciones e Impresos señaló:

*“Respecto del archivo, existe normativa nacional e institucional que regula el tema de gestión de archivos, aplicando para cualquier documento indistintamente del soporte en que se encuentre (físico, digital o electrónico), definiéndose los aspectos relacionados con la legalidad del documento, por ejemplo firma digital certificada y tiempo de resguardo, entre otros.*

*Según dicha normativa, los únicos documentos legalmente válidos son los que contienen firma digital certificada, los microfilmados y físicos con firma manuscrita, el resto de documentos son considerados únicamente para gestión administrativa, por ejemplos los escaneados.”*

El no disponer de un archivo digital estandarizado para el resguardo y gestión de archivos electrónicos, que permita garantizar su acceso oportuno a través del tiempo, así como validar su autenticidad de manera segura, podría impactar negativamente en la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información a nivel institucional debido a la pérdida de información sensible por no disponer de los mecanismos y herramientas necesarias para su resguardo y consulta.

#### **4. SOBRE EL CONTROL PARA EL REGISTRO DE LAS FIRMAS DIGITALES OTORGADAS POR LA INSTITUCIÓN.**

Esta Auditoría evidenció oportunidades de mejora en el control para el registro de las solicitudes de adquisición, renovación, reposición de tarjeta y lector de firmas digitales financiadas por la institución a sus colaboradores, por cuanto el mismo es gestionado a través de una hoja electrónica en Microsoft Excel, lo que puede ocasionar entre otros eventos:

- Registro de información duplicada.
- Registro de datos incompletos.
- Eliminación y modificación de datos sin control.
- Accesos no autorizados.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República establecen en el numeral 1.4.4 Seguridad en las operaciones y comunicaciones:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

*“La organización debe implementar las medidas de seguridad relacionadas con la operación de los recursos de TI y las comunicaciones, minimizar su riesgo de fallas y proteger la integridad del software y de la información.*

*Para ello debe:*

*(...) b. Establecer procedimientos para proteger la información almacenada en cualquier tipo de medio fijo o removible (papel, cintas, discos, otros medios), incluso los relativos al manejo y desecho de esos medios. (...)*”

Asimismo, la Ley General de Control Interno indica en su artículo 8º que:

*“(...) Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:*

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. (...)*”

Consultado sobre este respecto, el Máster Manuel Montillano Vivas, funcionario de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones a cargo de gestionar las firmas digitales en la institución señaló:

*“(...) En su momento se nos había suministrado una herramienta para desarrollar y administrar el registro de los funcionarios a los que la institución les ha otorgado la firma digital, pero debido a diferentes situaciones, entre ellas falta de tiempo, no se ha podido implementar una solución más robusta, debido a que únicamente se dispone de un recurso humano para gestionar lo referente a firma digital en la institución, quien debe atender otras tareas. (...)*”

Lo anterior podría comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de información sensible relacionada con el otorgamiento de certificados de firma digital financiados por la Caja a sus funcionarios para la rendición de cuentas y toma de decisiones, situación que va en detrimento de la normativa aplicable en materia de implementación y seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones y control interno.



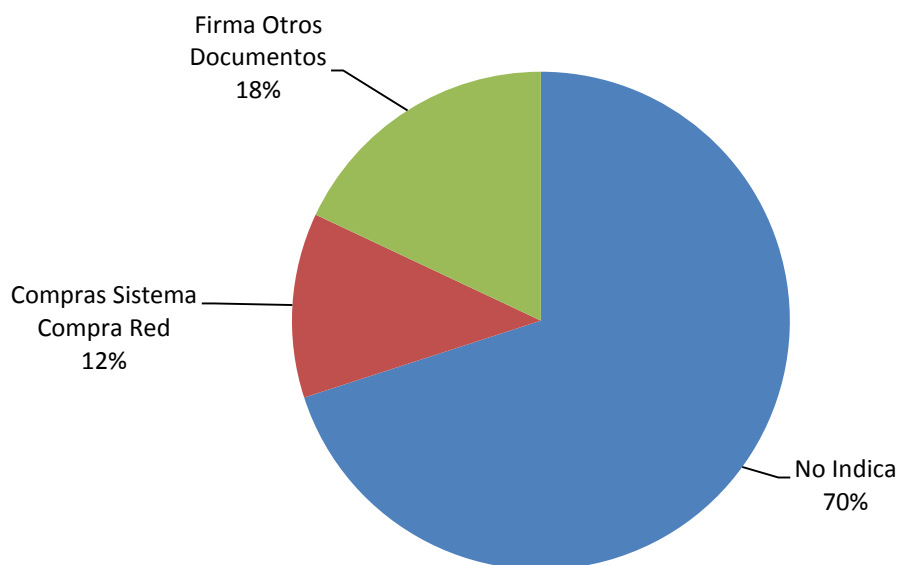


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

## 5. REFERENTE AL USO DE LAS FIRMAS DIGITALES OTORGADAS POR LA INSTITUCIÓN A SUS FUNCIONARIOS.

Esta Auditoría mediante consulta a las Gerencias sobre el uso que se le da a la firma digital en sus unidades adscritas, determinó que no hay claridad en los procesos para su utilización, en alineamiento con la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos 8454 y su reglamento, tal y como se muestra a continuación:

**Gráfico 1: Uso Firma Digital en la CCSS  
2015**



**FUENTE:** Auditoría Interna. Elaboración propia con base en información suministrada por Administración, 2015

Como se observa en el gráfico 1, de las unidades que disponen de firma digital certificada, el 12% la usa para gestionar compras por medio del Sistema Informático Compra Red, el 18% para firmar documentos como correspondencia, sin embargo, el 70% restante no indicó en que están siendo utilizados esos dispositivos, aspecto que toma relevancia si se considera de la muestra seleccionada, el 61% de los certificados fueron financiados por la institución.

El Artículo 4º del reglamento de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos 8454 establece que:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

*“Con excepción de aquellos trámites que necesariamente requieran la presencia física del ciudadano, o que éste opte por realizarlos de ese modo, el Estado y todas las dependencias públicas incentivarán el uso de documentos electrónicos, certificados y firmas digitales para la prestación directa de servicios a los administrados, así como para facilitar la recepción, tramitación y resolución electrónica de sus gestiones y la comunicación del resultado correspondiente. (...)”*

En ese mismo orden de ideas, la Directriz N° 067-MICITT-H-MEIC Masificación de la Implementación y el Uso de la Firma Digital en el Sector Público Costarricense del Ministerio de Ciencia y Tecnología, señala en su numeral primero que:

*“(...) todas las instituciones del sector público costarricense deberán tomar las medidas técnicas y financieras necesarias que le permitan disponer de los medios electrónicos para que los ciudadanos puedan obtener información, realizar consultas, formular solicitudes, manifestar consentimiento y compromiso, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos. Se busca con esta directriz hacer efectivo el derecho a exigir igualdad en el acceso por medios electrónicos a todos los servicios que se ofrecen por medios físicos, pudiendo las personas físicas utilizar en cualquier escenario la capacidad de firma digital certificada, ya sea para autenticarse o para firmar todos los trámites con la institución por vía electrónica.”*

Por su parte, las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información establecen en los incisos 2.1 y 2.5 respectivamente que:

#### *“2.1 Planificación de las tecnologías de información*

*La organización debe lograr que las TI apoyen su misión, visión y objetivos estratégicos mediante procesos de planificación que logren el balance óptimo entre sus requerimientos, su capacidad presupuestaria y las oportunidades que brindan las tecnologías existentes y emergentes. (...)*

#### *2.5 Administración de Recursos financieros*

*La organización debe optimizar el uso de los recursos financieros invertidos en la gestión de TI procurando el logro de los objetivos de esa inversión, controlando en forma efectiva dichos recursos y observando el marco jurídico que al efecto le resulte aplicable.”*

Consultado sobre este respecto, el Máster Manuel Montillano Vivas, funcionario de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones a cargo de gestionar las firmas digitales en la institución señaló:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

*“(...) el principal proceso a nivel institucional que requiere de firma digital es el de compras, el cual se realiza por medio del Sistema Compra Red el cual requiere disponer de un certificado de firma digital para su uso, lo mismo ocurre con Merk-Link, por lo que normalmente son dos o cuatro personas por unidad a quienes la Caja les ha otorgado la firma digital.*

*No obstante, es importante aclarar que la firma digital se puede utilizar para otras gestiones, amparado en la ley 8454 y su reglamento así como en la ley de simplificación de trámites, entre ellas: firmar correspondencia y trámites internos como vacaciones, tal como lo están realizando algunas unidades, entre ellas la Auditoría Interna con la firma de informes y oficios, por lo que podría valorarse iniciar con un plan piloto a nivel institucional para que el proceso sea ordenado y contemple los aspectos legales y de logística necesarios y de paso, se vaya generando la cultura en la organización para el uso de esa tecnología. (...)”*

Asimismo, respecto de la fiscalización del uso de las firmas digitales otorgadas por la institución, el Máster Montillano indicó:

*“(...) Esa tarea es responsabilidad de las Gerencias, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones únicamente se encarga de tramitar la autorización en el sistema SINPE para el pago correspondiente al trámite solicitado para el funcionario, ya sea otorgamiento por primera vez, renovación o reposición de la tarjeta inteligente o el lector.*

*Ese trámite se ejecuta mediante el formulario definido en el procedimiento “TIC-GFD-0001” para el otorgamiento de certificados de firma digital CCSS establecido, en donde la unidad que solicita la firma debe justificar dicho trámite debido a que el mismo requiere el pago de una suma de dinero, el cual se financia con fondos públicos. (...)”*

Lo anterior podría materializar riesgos asociados al manejo de fondos públicos y recursos institucionales como subutilización, dado que hasta el momento se han cancelado desde el 2012 a la fecha, un total de ₡28.640.000,00 (veintiocho millones seiscientos cuarenta mil colones con 00/100) como se puede para el otorgamiento de firmas digitales certificadas a funcionarios institucionales, las cuales se utilizan en su mayoría únicamente para el proceso de compras a través del Sistema Informático Compra Red.

## **6. ACERCA DE LAS CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO DEFINIDAS PARA EL ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS FIRMADOS DIGITALMENTE.**

Este Órgano de Fiscalización comprobó que no existe un catálogo oficial con las direcciones de correo electrónico creados para el envío y recepción de documentos electrónicos como los firmados digitalmente para su consulta respectiva por parte de las unidades de trabajo, así como una directriz institucional que oficialice su uso como recepción virtual, el cual establezca un mecanismo para dar el recibido conforme del documento al remitente del mismo.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

Las Normas Institucionales de Seguridad Informática TIC-ASC-SEG-0002 establecen en el artículo “7.2. Normas para la Política del Uso de Correo Electrónico Institucional” que:

*“(...) **Responsabilidad:** Será responsabilidad de todos los usuarios a los cuales se les haya otorgado cuenta para correo electrónico, acatar las siguientes normas.*

**Usos Permitidos:**

- **Correo electrónico institucional, estrictamente relacionado con las labores desempeñadas para la Institución.**
- *Comunicación e intercambio de información con personas e instituciones con el fin de tener acceso a documentación y avances relacionados con la especialidad y/o trabajo del personal. (...)*

La situación descrita podría obedecer a la ausencia de un marco normativo que regule e incentive el uso de la firma digital y que estandarice el proceso de gestión documental en la institución el cual entre otras cosas, defina una “ventanilla virtual” para la recepción y entrega de documentos electrónicos, garantizando que a dichos documentos se les dé el tratamiento que corresponda de manera oportuna.

Lo anterior podría materializar riesgos asociados a los plazos para dar atender los documentos que son remitidos a las cuentas de correo electrónicos definidas por las unidades para la gestión de archivos digitales, como respuestas extemporáneas o inacción debido a que no se revisa de manera periódica el contenido de ese medio de mensajería.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

## CONCLUSIONES

Las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) se consideran pilares fundamentales en el apoyo de la gestión de la institución, ellas deben regirse dentro de un marco de control de forma que logren los objetivos por los cuales fueron concebidas en alineamiento con las estrategias de la organización.

En ese sentido, a través de este estudio, esta Auditoría, evidenció oportunidades de mejora relacionadas con la implementación de la Firma Digital Certificada en la institución, mismas deben considerarse con el propósito de darle un mejor aprovechamiento a los recursos institucionales.

En primera instancia se comprobó que la institución utiliza la firma digital certificada sin un marco normativo que establezca los lineamientos para su uso de manera ordenada, asimismo, no existe una estrategia a nivel institucional que estandarice el proceso de gestión de documentos electrónicos, entre ellos los firmados digitalmente, aspectos a los que debe otorgárseles la atención debida para evitar incumplimientos a la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos 8454 y su reglamento.

En ese sentido, producto de la ausencia de dicha estrategia, no se dispone de un archivo digital que permita reguardar y consultar de manera oportuna los archivos electrónicos, canal para la entrega y recepción de documentos electrónicos, entre otros, por lo que cada unidad de trabajo que utiliza la firma digital implementa sus propias soluciones y estándares, ocasionando duplicidad de esfuerzos por la carencia de una solución integral que permita a la institución ordenar el uso de esta tecnología.

Finalmente, si bien la Ley 8454 y su reglamento establecen que la firma digital tiene la equivalencia funcional de la firma manuscrita y por consiguiente, el no repudio de su uso, y que las instituciones públicas deben impulsar su implementación, no está claro el uso que se le da a la mayor parte de las firmas digitales otorgadas por la Caja, recursos que podrían estar siendo subutilizados.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

## RECOMENDACIONES

### A LA PRESIDENCIA EJECUTIVA

1. De acuerdo con lo evidenciado en el hallazgo dos del presente estudio, ejecutar las acciones que estime pertinentes para lograr la oficialización del reglamento para el uso de firma digital en la institución, con la finalidad de disponer de un marco normativo que regule su uso.

**Plazo de Cumplimiento: 6 meses.**

### A LA GERENCIA ADMINISTRATIVA

2. Una vez aprobada y oficializada la normativa que regule el uso de la firma digital en la institución, en coordinación con la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, definir, aprobar y oficializar una estrategia para la implementación estandarizada de la firma digital en la institución en procesos como gestión documental, trámites internos y externos, entre otros en alineamiento con la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos N° 8454, su reglamento y la Directriz N° 067-MICITT-H-MEIC “Masificación de la Implementación y el Uso de la Firma Digital en el Sector Público Costarricense” de los Ministerios de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), Hacienda y Economía e Industria y Comercio (MEIC).

A partir de la estrategia definida, se deberá establecer un plan que contemple responsables, plazos, mecanismos de coordinación y acciones a ejecutar con el fin de brindar efectivo cumplimiento a esa iniciativa sin menoscabo de la continuidad de los servicios y la seguridad de la información, así como de la capacidad financiera de la institución. Para los efectos pertinentes, se solicita establecer mecanismos de coordinación y seguimiento que garanticen oportunidad y efectivo cumplimiento de la estrategia.

Dicha iniciativa puede considerar entre otros aspectos:

- Formato de los archivos electrónicos con firma digital.
- Implementación de un archivo digital para el resguardo y consulta de documentos electrónicos de acuerdo con la ley de archivo nacional y mejores prácticas aplicables.
- Mecanismo para envío y recepción de documentos electrónicos, que garantice el recibido conforme mediante sello electrónico u otro comprobante que estime conveniente.

En ese sentido, se pueden considerar los esfuerzos que actualmente está realizando la Caja para la “Estandarización y automatización de la gestión y seguimiento de la correspondencia y asuntos institucionales” señalada por esta Auditoría mediante el informe ATIC-306-2014.

**Plazo de Cumplimiento: 12 meses.**



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

## A LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

3. En coordinación con las instancias técnicas que estime pertinente, ejecutar las acciones que correspondan con la finalidad de subsanar los aspectos evidenciados en el hallazgo cuatro del presente estudio, en ese sentido se deben establecer los plazos, responsables y actividades orientadas al fortalecimiento del registro de funcionarios a los cuales la institución les ha otorgado de firma digital, considerando las posibilidades financieras de la Caja y del recurso humano especializado disponible, con la finalidad de disponer de una herramienta confiable y segura para la rendición de cuentas y toma de decisiones.

**Plazo de Cumplimiento: 6 meses.**

### COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 24 de noviembre del 2015 con la Licda. Rita Cubillo Jiménez, Asesora de la Presidencia Ejecutiva, Licda. Mónica Acosta Valverde, Jefa de Despacho de la Presidencia Ejecutiva, Ing. Jorge Porras Pacheco, Asesor de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, Licda. Ana Salas García, miembro del Equipo Interventor de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, Máster José Manuel Zamora Moreira, Sub Gerente a.i de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Máster Sergio Paz Morales, miembro del Equipo Interventor de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones; el 27 de noviembre del 2015 con a Licda. Gabriela Rosales Rosas y la Msc. Martha Baena Isaza, Asesoras de la Gerencia Administrativa, Ing. Gerardo Salazar González, Jefe de la Sub Área Archivo y Correspondencia, Ing. Jorge Porras Pacheco, Asesor de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías y Máster Sergio Paz Morales, miembro del Equipo Interventor de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

En ese sentido, el Máster Paz Morales señaló respecto de la recomendación dos que:

*“(...) se valore modificar la redacción de la recomendación para que se delimite su alcance, considerando procesos como gestión documental, trámites internos y recepción de documentos de los asegurados, patronos y demás personas que utilicen los servicios de la Caja.”*

En ese mismo orden de ideas, la Máster Baena indicó que:

*“(...) la Gerencia Administrativa no tiene la competencia para aprobar y oficializar una estrategia para el uso de la firma digital en la institución, sino que es una labor que le corresponde a otras instancias como al Consejo de Presidencia y Gerentes o Junta Directiva, asimismo le preocupa que se deba trabajar en implementar una estrategia con base en una normativa que todavía no está aprobada ni oficializada.”*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo: 10105

Por otra parte, manifiesta que debido a que el “Reglamento de Firmas Digitales y Firmas Digitales Certificadas de la CCSS” aún se encuentra en revisión para su aprobación, se podría solicitar su modificación para incluir los aspectos técnicos, legales y de logística necesarios para el uso estandarizado de la firma digital en la Caja que considere lo señalado por la Auditoría en su estudio.

Asimismo la Licda. Rosales considera que dicha recomendación debería dividirse en dos, una dirigida a todas las Gerencias y a la Presidencia Ejecutiva en el sentido de que promuevan acciones incentivando el uso de la firma digital en la CCSS y la otra, a la Gerencias para que de manera conjunta, una vez definido, aprobado y oficializado el “Reglamento de Firmas Digitales y Firmas Digitales Certificadas de la CCSS”, establezcan los procedimientos que permitan articular conforme lo disponga el Reglamento, el uso de la firma digital en las distintas instancias.

Finalmente, indica el Ing. Salazar, que le preocupa que la recomendación dos no pueda ser atendida por su generalidad, debido a que a excepción de los casos que establece la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos N° 8454 y su reglamento, dado que todo documento puede ser firmado digitalmente, y considerando que la Gerencia Administrativa no es dueña de todos los procesos institucionales que generan documentos firmados, no podría estandarizar el uso de la firma en la Caja, siendo preciso valorar modificar el alcance de la oportunidad de mejora especificando cuales procesos se deben regular en coordinación con todas las Gerencias.

Sin embargo, por la naturaleza del tema esta Auditoría considera que la atención de la oportunidad de mejora dos debe ser liderada por la Gerencia Administrativa, y que sea ese despacho quien ejecute a lo interno las acciones que correspondan en coordinación con las instancias técnicas que estime pertinentes para atender dicha recomendación.

### ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Ing. Mario Villalobos Marín, MAP  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora  
**JEFE**

RAHM/MVM/Iba