

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
GERENCIA ADMINISTRATIVA**



**Dirección Servicios Institucionales  
Área Publicaciones e Impresos**

**Instructivo**  
para el trámite de correspondencia ante la  
CCSS  
**GA-DSI-API-IT004**

**Versión 01  
Marzo 2024**

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  <b>Gerencia Administrativa</b><br><b>Dirección Servicios Institucionales</b><br>Área Publicaciones e Impresos | <b>Instructivo para el Trámite de Correspondencia ante la CCSS</b> | <b>Código:</b><br>GA-DSI-API-IT004 |
|   | <b>Página: 2</b>   | <b>Versión: 01</b>                 |

### Firmas de Aprobación

| Elaborado / modificado                 | Unidad                            | Firma   |
|--|-----------------------------------|---|
| Licda. Jennifer Zúñiga Ruiz,<br>Jefe   | Subárea Archivo y Correspondencia |  |
| Ing. Gerardo Salazar González,<br>Jefe | Área Publicaciones e Impresos     |  |

| Revisado  | Unidad                              | Firma   |
|---|-------------------------------------|---|
| Ing. Giorgianella Araya Araya,<br>Directora   | Dirección Servicios Institucionales |  |
| Revisado por la Dirección Jurídica mediante oficio GA-DJ-5077-2022                  |                                     |   |
| Revisado por la Dirección Sistemas Administrativos mediante oficio GA-DSA-0147-2023 |                                     |   |

| Aprobado                                 | Unidad                  | Firma   |
|--|-------------------------|---|
| MBA. Vilma Campos Gómez,<br>Gerente. a.c | Gerencia Administrativa |  |

## 1. Introducción

La Caja Costarricense del Seguro Social, como ente responsable de proporcionar los servicios de salud en forma integral y de otorgar la protección económica, social y de pensiones a la población costarricense, requiere establecer instrucciones claras que permitan a la población y público en general realizar diversos trámites ante la Institución por medio de la presentación de correspondencia.

Dichas instrucciones están alineadas con el artículo N° 16 de la Ley General de Control Interno, N° 8292, por medio de la cual se establece el deber de las administraciones de contar con sistemas de información que permitan una gestión documental Institucional armónica con los objetivos Institucionales y con sistemas aptos para el cuidado y manejo eficiente de los recursos públicos.

De igual manera, la Ley de Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico, N° 7169, indica como deber del Estado, artículo 4, inciso k), el *“Impulsar la incorporación selectiva de la tecnología moderna en la administración pública, a fin de agilizar y actualizar, permanentemente, los servicios públicos, en el marco de una reforma administrativa, para lograr la modernización del aparato estatal costarricense, en procura de mejores niveles de eficiencia”*.

Dado lo anterior, la Caja Costarricense de Seguro Social requiere gestionar la correspondencia mediante documentos electrónicos con firma digital certificada que cumplan con las características de validez establecidas en la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, N° 8454 y en su Reglamento, la cual establece el marco jurídico general para la utilización transparente, confiable y segura de los medios electrónicos en la tramitación y conservación de expedientes administrativos, lo que incluye la recepción, gestión y conservación de pruebas, inclusive la recibida por archivos y medios electrónicos. En este sentido, dispone el artículo 3 que cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónico o informático, se tendrá por jurídicamente equivalente a los documentos que se otorguen, residan o transmitan en soporte físico.

Por otra parte, este Instructivo procura el cumplimiento de la Ley de Regulación del Derecho de Petición N° 9097, que establece que todo ciudadano, independientemente de su nacionalidad, puede ejercer el derecho de petición, individual o colectivamente, en los términos y con los efectos establecidos en dicha Ley.

## **2. Objetivo general**

Establecer las instrucciones que deben aplicarse para el trámite de correspondencia ante la Caja Costarricense de Seguro Social; así como, el horario habilitado para la recepción de documentos en soporte físico (papel), a los efectos de garantizar una adecuada atención de las gestiones institucionales a los usuarios

## **3. Alcance**

El presente documento es de aplicación obligatoria para todos los usuarios, público en general y entidades que requieran tramitar correspondencia ante la Caja Costarricense de Seguro Social.

## **4. Normativa relacionada**

- 4.1. Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- 4.2. Ley General de Control Interno N° 8292, 2002.
- 4.3. Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos N° 8454, 2005.
- 4.4. Ley de Notificaciones Judiciales, N° 8687, 2008
- 4.5. Ley de Regulación del Derecho de Petición N° 9097, 2013.

## 5. Definiciones

Con el propósito de estandarizar a nivel Institucional los conceptos para la gestión de correspondencia y trámites, y con fundamento en la Legislación Nacional para los efectos de este Instructivo se definen los siguientes conceptos:

- 5.1. **Correspondencia:** se conoce como la comunicación escrita entre dos o más personas. A nivel Institucional contamos con correspondencia enviada y recibida, además esta debe cumplir con las formalidades establecidas.
- 5.2. **Apercibimiento:** advertencia de una próxima sanción en caso de persistir en un error o falta.
- 5.3. **COIN:** Plataforma de Correspondencia Institucional.
- 5.4. **Cuenta electrónica:** es una herramienta que permite enviar y recibir mensajes escritos a otro u otros usuarios en una red de información.
- 5.5. **Firma digital certificada:** método que asocia la identidad de una persona o equipo, con un mensaje o documento electrónico, para asegurar la autoría y la integridad de este. La firma digital del documento es el resultado de aplicar algoritmos matemáticos a su contenido que crean una secuencia que únicamente puede haber sido creada por el poseedor del certificado digital.
- 5.6. **Formatos abiertos:** son aquellos donde las especificaciones del software están disponibles para cualquier persona, de forma gratuita.
- 5.7. **Información de acceso restringida:** documento cuyo contenido, por disposición de la autoridad competente, solamente es accesible a determinadas personas.
- 5.8. **Peticionario:** Persona que pide o solicita oficialmente una gestión.
- 5.9. **Subsanar:** reparar o remediar un defecto.

## **6. Disposiciones Generales**

- 6.1. Las gestiones presentadas ante la Caja Costarricense de Seguro Social, en adelante CCSS, deben incluir, necesariamente, el nombre, la cédula o el documento de identidad, el objeto y el destinatario de la petición. Cada documento debe ir firmado por el peticionario o los peticionarios ya sea en firma física o digital certificada. La CCSS se reserva el derecho de solicitar el cumplimiento de este requisito para los anexos.
- 6.2. Las unidades de la CCSS a las que se dirija la gestión comprobarán el cumplimiento de los requisitos indicados en el punto 6.1. de la presente normativa, la cual, en caso de identificar ausencia de un requisito o falta de información o datos necesarios con la suficiente claridad, se gestionará con el remitente para que subsane los defectos advertidos en el plazo de cinco días hábiles, con el apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistida de su gestión, notificándose el archivo inmediato.
- 6.3. Se podrá requerir al remitente la aportación de aquellos datos o documentos complementarios que obren en su poder o cuya obtención esté a su alcance y que resulten estrictamente imprescindibles para tramitar y responder la gestión, en el mismo plazo de cinco días hábiles; esto debido al principio de economía y celeridad.
- 6.4. En el caso de gestiones colectivas, además de cumplir los requisitos del punto 6.1, serán firmadas por todos los remitentes, debiendo figurar, junto a la firma de cada uno de ellos, su nombre y apellidos. De no constar todas las firmas, la gestión se tendrá por presentada únicamente por las personas firmantes, sin perjuicio de su posterior subsanación o ampliación.
- 6.5. La información que se remita a las unidades de la CCSS a través de documentos como "copias" (original dirigido a una instancia o funcionario diferente) se considerará de carácter informativo, por lo que la CCSS determinará si requiere alguna gestión adicional. En caso de requerir alguna gestión específica, el documento debe dirigirse, a través de un documento original debidamente firmado, a la instancia y/o funcionario que corresponda.

## **7. Modalidades de presentación**

La presentación de correspondencia ante la Caja Costarricense de Seguro Social podrá ser gestionada por medios físicos o electrónicos, conforme con el siguiente detalle:

- 7.1. Los documentos en soporte físico (papel) o los electrónicos (dispositivos de almacenamiento) que se presenten en forma personal, serán recibidos en la Plataforma de Correspondencia Institucional (COIN), y/o Centros Médicos y Financieros dentro del horario oficial de trabajo.
- 7.2. Los documentos que se gestionen por medio de correo electrónico, sistemas en línea o fax, podrán ser presentados sin limitación alguna de horario; no obstante, los presentados en fines de semana, días feriados, asuetos o vacaciones colectivas, se tendrán por recibidos, para efectos legales, el primer día hábil siguiente.

## **8. Hora y fecha del recibido**

La hora y fecha de recibido de los documentos presentados en forma personal, serán las que consten en el estampado (sello) de recibido por parte del personal responsable de la recepción.

La hora y fecha de recibido de los documentos presentados por medios electrónicos, será la que se otorgue de acuerdo con el medio en que se presente conforme con el siguiente detalle:

- 8.1. Para los documentos recibidos por correo electrónico, será la que genere el servidor que administra la cuenta de correo habilitada.
- 8.2. Para los documentos recibidos por fax, será la que reporte el equipo receptor.
- 8.3. Para los documentos que se incorporen directamente en los sistemas en línea de la Caja Costarricense de Seguro Social, será la que genere el sistema respectivo.

## **9. Recepción de documentos con plazo de entrega**

- 9.1. Cuando los documentos deban ser presentados en un plazo determinado, se considerarán en tiempo aquellos documentos físicos (papel) cuya recepción física sea realizada por el personal correspondiente en la Institución, a más tardar el último día hábil de dicho plazo dentro del horario Institucional.
- 9.2. Tratándose de documentos que se gestionen por medio de correo electrónico, sistemas en línea o fax, se considerarán en tiempo, aquellos documentos cuya recepción completa haya sido realizada, el último día hábil del plazo, hasta antes de las veinticuatro horas.
- 9.3. Cuando por razones de fuerza mayor o caso fortuito, los documentos no puedan ser recibidos, esta institución adoptará las medidas necesarias a efecto de no lesionar los derechos del usuario, informando sobre la situación presentada por los canales correspondientes.

## **10. Cuentas electrónicas habilitadas para la recepción de documentos**

La presentación de documentos por medio de correo electrónico se deberá gestionar a través de la cuenta de correo electrónico Institucional [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr) o de otras cuentas previamente habilitadas y comunicadas en el Sitio Web Institucional ([www.ccss.sa.cr](http://www.ccss.sa.cr)).

## **11. Tamaño autorizado para la recepción de documentos electrónicos**

Los documentos presentados por medio de correo electrónico no podrán superar los 20 MB de límite de tamaño, capacidad ajustable de conformidad a lineamientos Institucionales por parte de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, por lo que, en caso de archivos superiores al límite, se deberá comunicar de forma previa con la Plataforma de Correspondencia Institucional COIN, para que se brinden las posibles opciones tecnológicas con las que cuente la Institución para estos fines. O bien, la entrega podrá realizarse de forma personal en COIN.

## **12. Formato de presentación**

Los documentos electrónicos deberán presentarse en formatos abiertos, con el propósito de garantizar su accesibilidad y su utilización en el tiempo. No se recibirán documentos en formato comprimido (archivos comprimidos que ocupan menos espacio de almacenamiento y se pueden transferir a otros equipos más rápidamente). La CCSS definirá los formatos de los documentos de acuerdo con el avance tecnológico.

## **13. Documentos electrónicos con contenido malicioso**

Todo documento electrónico que se presente para trámite será previamente analizado y de contener algún virus, softwares maliciosos u otros programas no deseados será inmediatamente descartado y no será registrado. Dicha situación será comunicada al usuario que realice la gestión.

## **14. Validez y eficacia de los documentos electrónicos recibidos para trámite**

Los documentos electrónicos con firma digital certificada, que cumplan con los formatos definidos en la Política de Formatos Oficiales de los Documentos Electrónicos Firmados Digitalmente, emitida por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, serán registrados y tramitados como si contaran con firma manuscrita.

Los documentos presentados en soporte físico con firma manuscrita se digitalizarán en la Plataforma COIN y el archivo que resulte se considerará un documento electrónico que se certificará como reproducción fiel del original firmado para su correspondiente trámite.

## **15. Información de carácter confidencial**

Cuando una persona física o jurídica proporcione información que por su naturaleza sea de acceso restringido, deberá señalarlo expresamente en el documento de envío indicando, al menos, el siguiente aspecto:

15.1. Identificación, motivación, o el fundamento legal o constitucional con base en el cual se debe proteger la confidencialidad de la información.

## **16. Comunicaciones y notificaciones**

La comunicación y notificación de la correspondencia electrónica que emita la Caja Costarricense de Seguro Social se hará por medio de correo electrónico. Se exceptúan los documentos que, por disposición legal, urgencia o fuerza mayor deban ser entregados en forma personal.

Debido a lo anterior, los interesados deberán indicar en sus gestiones de manera expresa al menos una cuenta de correo electrónico o un número telefónico válido para recibir las comunicaciones y notificaciones de los trámites presentados.

## **17. Horas y días hábiles**

Todas las horas y los días serán hábiles para emitir y notificar electrónicamente la correspondencia a cargo de la Caja Costarricense de Seguro Social. En caso de notificaciones con plazos legales, los mismos se regirán de conformidad a las disposiciones establecidas en la Ley de Notificaciones Judiciales, N° 8687.

Los documentos se tendrán por notificados con el envío a la cuenta de correo electrónico señalada por el interesado, quien es el responsable de la disponibilidad, seguridad y capacidad de la cuenta seleccionada; así como, de la revisión periódica de los correos recibidos.

La fecha y hora de la notificación se acreditará con el comprobante de transmisión emitido por el servidor de correo de salida de la Caja Costarricense de Seguro Social.

**Control de documentos**

| <b>Código</b>    | <b>Nombre del documento</b>                                 | <b>Responsable</b>            | <b>Soporte de Archivo</b> | <b>Acceso autorizado</b> |
|------------------|---|-------------------------------|---------------------------|--------------------------|
| GA-DSI-API-IT004 | Instructivo para el Trámite de Correspondencia ante la CCSS | Área Publicaciones e Impresos | Digital                   | Público en general       |

**Control de cambios en el documento**

| <b>Referencia</b> | <b>Fecha</b> | <b>Descripción del cambio</b> |
|-------------------|--------------|-------------------------------|
| N/A               | N/A          | N/A                           |