

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
GERENCIA FINANCIERA  
DIRECCION FINANCIERO CONTABLE  
AREA TESORERIA GENERAL

SUBÁREA ASESORIA DE PRESTACIONES EN DINERO

**“MANUAL DE CLAVES DE ACCESO AL  
SISTEMA REGISTRO, CONTROL Y PAGO DE  
INCAPACIDADES (RCPI)”**



JULIO 2012

---

## Tabla de Contenidos

1.	OBJETIVOS .....	1
2.	JUSTIFICACION.....	2
3.	DEFINICIONES.....	3
4.	ALCANCES.....	5
5.	ESQUEMA DE SEGURIDAD DEL RCPI.....	6
6.	POLÍTICAS DE CONTROL Y SEGURIDAD.....	7
7.	DE LAS RESPONSABILIDADES .....	9
8.	DE LAS SOLICITUDES .....	12
9.	DE LOS PERFILES .....	15
10.	DEL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE USUARIOS .....	17
11.	DEL RESPALDO DE LA INFORMACION.....	19
12.	DE LAS SANCIONES.....	20
13.	DE LA APROBACION Y VIGENCIA .....	21
<b>14.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>22</b>

---

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 Objetivo General**

Regular las labores de administración de usuarios y el control de los perfiles con el fin de que se lleven a cabo conforme con la normativa establecida, con la eficiencia y eficacia requeridas para lograr los objetivos propuestos en las diferentes unidades de la Institución que operen el sistema Registro, Control y Pago de Incapacidades (RCPI).

### **1.2 Objetivos Específicos**

1. Mejorar el control de las labores de los usuarios, la seguridad en el acceso a las aplicaciones y el manejo de la información que se obtiene a través de ellas.
2. Establecer la estandarización de los procedimientos en todas las dependencias que realizan labores de Administración de usuarios y asignación de perfiles, mediante el establecimiento de políticas, normas y controles adecuados.
3. Promover que las solicitudes que se generen cumplan con el ejercicio y la presencia de los siguientes aspectos:
  - Eficiencia: en el uso los recursos disponibles para la obtención del resultado deseado: que todos los trámites cumplan con los requisitos establecidos.
  - Eficacia: en la capacidad para alcanzar las metas o resultados propuestos: que los funcionarios que participan en el proceso cumplan plenamente con los objetivos propuestos.

---

## **2. JUSTIFICACION**

El RCPI debe garantizar la integridad, confidencialidad y la disponibilidad oportuna de su información, con el fin de cumplir con las obligaciones establecidas en el Manual de procedimientos para el registro, control y pago de incapacidades y de la normativa institucional vigente, así como en las Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de Información N-2-2007-CO-DFOE, emitido por la Contraloría General de la República.

El cumplimiento de lo anterior es imprescindible para una optimización de la seguridad lógica de los sistemas de información.

RCPI cuenta con el módulo de Seguridad, que incluye la opción "*Administración de Usuarios*", utilizada por los funcionarios con nivel de administradores para establecer las respectivas relaciones entre los usuarios y los perfiles requeridos.

---

### 3. DEFINICIONES

1. Usuario: funcionario (a) que por sus labores, internas o externas a la Institución, requiere acceder a la información registrada en RCPI.
2. Clave: Es la combinación de letras, números y letras y números, definida según el criterio personal por el funcionario (a) y que es únicamente de su conocimiento. La clave y el usuario constituyen los dos elementos que validan la aplicación respectiva para garantizar la seguridad del acceso.
3. Perfil: Es el esquema que contiene los accesos otorgados a determinados módulos, opciones, formas y funcionalidades u objetos de la aplicación con la que fue relacionado y al cual se le distingue con un nombre descriptivo acorde con las labores o funciones que se van a llevar.
4. Administrador de Usuarios: Se le denomina al funcionario que ha sido designado por la Administración para realizar las labores de creación, eliminación o modificación de usuarios, así como la asignación o remoción de los perfiles asociados a los usuarios y otras afines.
5. Administrador de Perfiles: Se le denomina al funcionario que ha sido designado por la Administración para la creación, eliminación o modificación de perfiles, en lo referente a la aplicación de accesos y restricciones, está centralizada en la Subárea Asesoría de Prestaciones en Dinero.
6. Control de usuarios: Su uso es competencia y responsabilidad exclusiva del administrador local o la persona designada por éste. Lo faculta para autorizar nuevos operadores del sistema, además de velar que estos estén activos y laborando en los servicios relacionados con el registro o pago de incapacidades y licencias del Seguro de Salud.

- 
7. Pistas de auditoria: Son campos definidos en las diferentes tablas de la base de datos, donde se identifica tanto el funcionario como las modificaciones o inclusiones de los datos de las incapacidades y licencias.
  
  8. Administradores Locales: Persona designado por la administración activa, tanto en los centros médicos en su calidad de unidades encargadas del registro de las incapacidades, como en las Sucursales y el Área de Asesoría de Prestaciones en Dinero, como pagadoras de subsidios, a las cuales les corresponde actuar como responsable encargado del sistema.

---

#### **4. ALCANCES**

Se consideran sujetos de aplicación de las políticas, normas, controles y procedimientos establecidos en el presente documento y de acatamiento obligatorio:

- las Jefaturas de cada dependencia
- Administradores locales.
- los funcionarios definidos como usuarios en el Sistema RCPI con labores de administración de usuarios y control de la asignación de perfiles y
- el líder usuario de la Subárea Asesoría de Prestaciones en Dinero.

---

## **5. ESQUEMA DE SEGURIDAD DEL RCPI**

Para las interrelaciones entre los usuarios y los perfiles el RCPI incluye el módulo de Seguridad, en el cual se cuenta con las opciones “Administración de Usuarios” y “Mantenimiento de Perfiles:

### **5.1 Administración de Usuarios**

En este nivel de usuario se pueden realizar las siguientes acciones:

1. Consultar, Añadir, Modificar, Eliminar y Desconectar usuarios de las diversas aplicaciones que conforman el sistema.
2. En la labor de control de los perfiles del usuario se pueden realizar las acciones: Añadir y remover o eliminar perfiles asignados.

Estas funciones deben ser realizadas exclusivamente por los funcionarios que han sido designados en el nivel local y central, para tal efecto.

### **5.2 Mantenimiento de Perfiles**

En esta opción se puede consultar o modificar los accesos asignados a los perfiles, crear nuevos perfiles, copiar y eliminar perfiles.

Por sus características esta función es realizada por los funcionarios que están destacados en la Subárea Asesoría de Prestaciones en Dinero.

---

## **6. POLÍTICAS DE CONTROL Y SEGURIDAD**

Con el fin de garantizar que se cumplan los objetivos establecidos, se definen las siguientes políticas de control:

### **6.1 La Jefatura de cada unidad de trabajo:**

- 6.1.1 Mantiene un registro formal, documentado o automatizado de todos los usuarios adscritos a su unidad, así como de los perfiles asignados a cada uno de ellos, información que puede solicitar al Administrador local.
- 6.1.2 Solicita al Administrador Local la emisión de los reportes requeridos como medios de control semestral, para verificar y controlar situaciones tales como las que se indican a continuación:
- 6.1.3 Usuarios activos de funcionarios que ya no laboran en la unidad
  - por traslado a otra dependencia o por salida de la institución,
  - por permisos sin goce de salario,
  - que sus labores han variado por lo cual ya no requiere el perfil asignado,
  - para gestionar la inactivación del usuario y remoción de sus respectivos perfiles.
- 6.1.4 Funcionarios que provienen de otras unidades, cuyos usuarios tienen perfiles asignados que no corresponden a sus funciones en su nueva unidad.
- 6.1.5 Usuarios a los cuales se les asignó perfiles en forma temporal y que posteriormente no le fueron removidos.

---

6.1.6 Solicita al Administrador Local la realización de los correspondientes trámites destinados a corregir las situaciones de los casos de usuarios detectados en el reporte.

6.1.7 Solicita al Administrador Local, una vez realizadas las correcciones de las situaciones detectadas, la emisión de un reporte actualizado con todos los usuarios adscritos a su unidad, por aplicación y los perfiles asignados a cada uno de ellos.

## **6.2 Los funcionarios encargados de realizar las labores de administración de usuarios y control de sus perfiles:**

6.2.1 Mantiene informados a los funcionarios sobre su responsabilidad de guardar la confidencialidad de su clave de acceso y evitar que otras personas accedan al sistema con su usuario, así como recomendar por medio escrito, sobre la modificación de la clave de acceso, en forma periódica al menos cada dos meses.

6.2.2 Emite los reportes periódicos solicitados por la jefatura, establecidos como medios de control de los usuarios y perfiles asignados de las unidades subordinadas, según se describe en el punto 1.2 del presente Título.

6.2.3 Realiza por gestión de la jefatura, las correspondientes acciones derivadas de las labores de control en el proceso de depuración de los usuarios y sus respectivos perfiles, de acuerdo con lo dispuesto en el punto 1.3 del presente Título.

6.2.4 Realiza el bloqueo temporal, inactivación o eliminación del usuario, así como la eventual remoción del o los perfiles que amerite, por encontrarse en las situaciones que para cada una de ellas se justifique la ejecución de las acciones mencionadas.

---

## **7. DE LAS RESPONSABILIDADES**

### **7.1 De las Jefaturas de las Unidades de trabajo:**

- a) Designa al funcionario que tiene la responsabilidad de realizar las labores de Administrador local de su área de trabajo y dependencias adscritas.
- b) Asigna la ejecución de las acciones que debe realizar el funcionario al que delegó las labores de administración local.
- c) Realiza la solicitud de las acciones, con el Administrador Local, en caso de inconsistencias mostradas en el reporte, para concretar los correspondientes ajustes a los usuarios.
- d) Señala (para la creación de nuevos perfiles y/o usuarios, modificación o eliminación de perfiles y/o usuarios existentes) las justificaciones que motiven las propuestas, así como el detalle de los accesos requeridos, tanto para el nuevo perfil y/o usuario como para la modificación del existente.
- e) Gestiona, previamente, el aval o visto bueno de parte de la dependencia que tiene a su cargo el perfil, cuando requiera que le sea asignado un perfil a un funcionario de su área de trabajo.
- f) Vela, en la autorización de asignación de perfiles, por el cumplimiento de la normativa relativa a la segregación de funciones.
- g) Informa al funcionario destacado como Administrador Local, cuando tenga conocimiento de situaciones de uso indebido del usuario o la aplicación, para las acciones que corresponden, en apego con lo dispuesto en el Título XV – De las Sanciones”.

---

## **7.2 Del Funcionario**

- a) Es responsable por las transacciones aplicadas, generadas o modificadas que han sido efectuadas con su usuario.  
Utiliza la información que obtiene de los sistemas para los fines con que fueron creados.
- b) Salvaguarda la confidencialidad de la contraseña de su usuario para el acceso a la aplicación, la cual debe ser exclusivamente de su uso y conocimiento, debido a que toda transacción o reporte generado por el usuario es responsabilidad del usuario del sistema utilizado.
- c) Notifica a su Jefatura inmediata cuando detecte que tiene perfiles asignados que no le corresponden o que tienen más accesos que los requeridos para sus labores.

## **7.3 Del Administrador de Usuarios**

- a) Crea, modifica y elimina usuarios; reactiva, inactiva, bloquea o desbloquea usuarios; asigna claves en casos de nuevos usuarios o reasigna en casos de usuarios inactivos, de conformidad con las solicitudes que le formule la Jefatura o el Administrador Local correspondiente.
- b) Asigna y elimina los perfiles a los usuarios bloqueados o con clave vencida, de conformidad con las solicitudes que le formule la Jefatura o el Administrador Local correspondiente.
- c) Responde por las tareas y funciones asignadas en materia de Administración de usuarios y asignación de perfiles, las cuales deben ajustarse con lo establecido en el presente documento.

---

#### **7.4 Del Administrador Local**

- c) Informa a la Jefatura del funcionario cuando tenga conocimiento que éste hace uso indebido del usuario o la aplicación, en apego con lo dispuesto en el Título 10 – De las Sanciones”
- d) Emite los reportes requeridos por la jefatura respectiva, de conformidad con el control periódico semestral establecido, con el fin de descartar la existencia de las situaciones descritas en el Título 5 – Políticas de Control y Seguridad.
- e) Atiende las solicitudes de la Jefatura relacionadas con funcionarios en situaciones indicadas en el punto 1) del Título 5 – Políticas de Control y Seguridad.
- f) Mantiene un respaldo documental del control de la atención y resolución de las solicitudes recibidas.

---

## **8. DE LAS SOLICITUDES**

### **Tipos de Solicitudes**

#### **8.1 Solicitudes relacionadas con los Usuarios**

##### **8.1.1 Creación**

La creación de un usuario surge por la necesidad de una unidad de trabajo que, por la naturaleza de sus labores, requiere tener acceso a la respectiva aplicación, por lo que se debe definir un usuario al o los funcionarios asignados para la realización de dichas labores.

Generalmente, la creación de un nuevo usuario conlleva la asignación de los respectivos perfiles para el acceso a las funcionalidades de la aplicación.

##### **8.1.2 Modificación**

Son los cambios en el estatus del usuario originados por:

- el cambio de ubicación
- inactivación o reactivación
- bloqueo o desbloqueo del usuario
- caducidad y reasignación de clave
- asignación o eliminación de perfiles.

##### **8.1.3 Eliminación**

Es borrar el registro del usuario dentro de la base de datos, este contiene toda la información particular sobre este.

##### **8.1.4 Inactivación**

Es suspender el acceso a la aplicación en forma temporal.

---

#### **8.1.5 Reactivación**

Es cambiar el estado del usuario suspendido temporalmente para que acceda de nuevo a la aplicación

#### **8.1.6 Bloqueo**

Es establecer la imposibilidad de acceso del usuario a la aplicación.

Se puede producir como consecuencia de:

- intentos fallidos de acceso por parte del usuario
- por acción directa del Administrador de usuarios en el ejercicio de su función
- por solicitud de la Jefatura inmediata.

#### **8.1.7 Desbloqueo**

Es la habilitación del usuario para que pueda hacer uso nuevamente de la aplicación

#### **8.1.8 Asignación y reasignación de claves**

La asignación o reasignación de claves se puede realizar por las siguientes circunstancias:

- al crearse un usuario
- para un funcionario que ha olvidado su contraseña
- en caso de un usuario cuya clave se encuentra vencida,
- por desbloqueo o por reactivación del usuario.

---

## **8.2 Solicitudes relacionadas con los Perfiles**

### **8.2.1 Creación**

La creación de un perfil surge por la necesidad de una unidad de trabajo, de acceder a determinados módulos y funcionalidades de determinada aplicación, por lo que se requiere la definición de un perfil con el acceso exclusivo a tales funcionalidades.

### **8.2.2 Modificación**

La modificación de los accesos de un perfil se debe a cambios en las funciones realizadas por la unidad de trabajo, por lo cual es necesaria la actualización de los accesos y restricciones.

Por lo general surge como resultado de la creación de un nuevo perfil y algunas de las restricciones recomendadas no pueden realizarse por medio del RCPI.

Cuando se presenta esta contingencia, se informa al solicitante que se debe proceder a realizar la gestión respectiva, conforme lo dispuesto en el inciso f) del punto 1) De las Jefaturas de las Unidades de trabajo, del apartado VIII "*De las Responsabilidades*", presentando un requerimiento ante la Subárea de Sistemas Financieros Administrativos lo que debe gestionarse a través de la Subárea de Prestaciones en Dinero.

### **8.2.3 Eliminación**

La eliminación de un perfil se realiza por gestión de la dependencia responsable y porque ya no se requiere para las labores en la unidad de trabajo. Se debe determinar que la unidad es la responsable del referido perfil.

### **8.2.4 Asignación**

Es el otorgamiento al usuario, por parte del Administrador, del perfil requerido para que pueda ingresar a la aplicación respectiva.

---

## 9. DE LOS PERFILES

### 9.1 Perfiles

#### **Administrador del Área Médica**

Este perfil es utilizado por funcionarios de la unidad de incapacidades en las Clínicas, Área de Salud y Hospitales, para el refrendo de las incapacidades.

#### **Registro de Incapacidades**

Este perfil es utilizado por las Clínicas, Áreas de Salud y Hospitales, exclusivamente para el registro de las incapacidades en el sistema RCPI.

#### **Administrador de Talonarios**

Este perfil es utilizado por funcionarios de la unidad de incapacidades en las Clínicas, Área de Salud y Hospitales, para registrar los talonarios de incapacidades y la asignación a los respectivos médicos.

#### **Comisión Evaluadora de Incapacidades**

Este perfil es utilizado por las Comisiones evaluadoras de incapacidades de las Clínicas, áreas de Salud, Hospitales y la Comisión Central en Oficinas Centrales, con el fin de dar el correspondiente seguimiento a las incapacidades otorgadas para análisis de diagnósticos, períodos, etc.

#### **Tramitador de Pago**

Este perfil es utilizado por unidades pagadoras (Sucursales y Oficinas Centrales), para proceder a crear el respectivo trámite de pago de la incapacidad al asegurado.

---

### **Coordinador de Pago Directo**

Este perfil es utilizado por unidades pagadoras (Sucursales y Oficinas Centrales), para proceder a crear y autorizar el pago de las incapacidades.

### **Coordinador de Pago Indirecto**

Este perfil es utilizado por unidades pagadoras (Sucursales y Oficinas Centrales), para proceder a crear y autorizar el pago de las incapacidades. El trámite de pago es por convenio, por lo cual se le realiza la cancelación al patrono y éste procede a cancelarle a su trabajador.

### **Consulta de Incapacidades RRHH**

Este perfil es utilizado por las unidades de Recursos Humanos de la Institución con el fin de habilitar el pago de las incapacidades que corresponden a empleados de la C.C.S.S.

### **Usuario de Consulta**

Este perfil es de uso exclusivo para consulta de incapacidades.

Puede ser utilizado por funcionarios de aquellas dependencias que requieren tener acceso a dicha información.

## **9.2 Segregación de Perfil y Usuarios**

El Sistema RCPI valida automáticamente que la persona que realiza una función en el sistema no pueda realizar otra función en el mismo proceso, por ejemplo la persona que Ingresa Talonarios, no puede Registrar Incapacidad, ni refrendarlas, entre otros, de igual manera el Administrador Local deberá velar por el buen uso de cada perfil.

---

## **10. DEL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE USUARIOS**

### **10.1 Solicitudes de Creación, modificación y eliminación de Usuarios**

El solicitante, sea la Jefatura de la unidad o el funcionario designado por ésta en labores de administrador local, que requiera la creación, modificación o eliminación de usuarios, tramita la solicitud según corresponda, a la Subárea de Asesoría Prestaciones en Dinero (Grupo de Prestaciones en Dinero grppredin@ccss.sa.cr) mediante el uso del formulario "GF-AT-SAPD-S001 *Solicitudes de Servicios de Apoyo RCPI*". Anexo No. 1

Para ambos casos, el formulario puede ser remitido por correspondencia, correo electrónico, fax u otro medio autorizado (según su propia política de envío y recepción).

### **10.2 Creación de usuarios:**

Para la solicitud de creación de usuarios se debe aportar:

- el nombre y apellidos del funcionario
- número de identificación
- código de la unidad programática a la que está adscrito
- el o los perfiles que se le deben asignar
- firma y sello de la Jefatura o el Administrador local según corresponda.

### **10.3 Modificación de usuarios:**

Para el trámite de modificación de los datos de un usuario se debe aportar:

- el nombre y apellidos del funcionario
- número de identificación
- la información que se requiere sustituir
- firma y sello de la Jefatura o el Administrador local según corresponda.

---

#### **10.4 Eliminación de Usuarios:**

En lo que se refiere a la eliminación de un usuario se debe aportar:

- el nombre y apellidos del funcionario
- número de identificación y el usuario como tal
- firma y sello de la Jefatura o el Administrador local según corresponda.

#### **10.5 Solicitudes de Asignación, creación, modificación y Eliminación de Perfiles a Usuarios**

Las solicitudes de asignación de perfiles, se gestionan según corresponda, por medio del formulario "GF-AT-SAPD-S001 *Solicitudes de Servicios de Apoyo RCPI*" ante la Subárea de Asesoría Prestaciones en Dinero, por medio del formulario establecido. Anexo No. 1

---

## **11. DEL RESPALDO DE LA INFORMACION**

Tanto las Unidades solicitantes como el gestor (el usuario, el administrador Local en cada una de ellas y la Subárea de Asesoría Prestaciones en Dinero) deben mantener un registro de todas las solicitudes y trámites realizados en la creación, modificación, eliminación de usuarios, asignación o eliminación de perfiles a usuarios y la creación, modificación o eliminación de perfiles, así como los reportes e informes de control que se generen.

---

## **12. DE LAS SANCIONES**

Es importante destacar que el presente documento tiene como uno de sus objetivos unificar las labores de todos los funcionarios involucrados, lo cual de manera implícita, conlleva la responsabilidad de realizar las labores establecidas en apego a la normativa establecida.

Las funciones que desempeñan los funcionarios involucrados en esta normativa: jefaturas, administradores y usuarios, se rigen por lo que establece el Reglamento Interno de Trabajo y la Ley General de Control Interno.

De acuerdo con lo anterior, cuando se compruebe la existencia de alguna anomalía como consecuencia de actuación indebida de algún funcionario que contravenga la normativa vigente estará expuesto a la aplicación de las sanciones correspondientes.

---

### **13. DE LA APROBACION Y VIGENCIA**

Este manual fue aprobado mediante Oficio Número GF-30.855 del 21 de diciembre de 2012, Gerencia Financiera.

La vigencia de este manual se mantiene de manera indefinida hasta tanto no se realice una reforma que lo modifique.

## 14. ANEXOS

### Formulario

#### "GF-AT-SAPD-S001 Solicitudes de Servicios de Apoyo RCPI"



Gerencia Financiera  
Gestión Control de Cuentas y Perfiles del RCPI

Nombre U.E

Fecha:

U.E

Nº Oficio:

DATOS DEL FUNCIONARIO

TRAMITE

Nombre:

Primer Apellido:

Segundo Apellido:

Cedula:

Cargo:

Depto. o Sección:

Teléfono:

Correo:

- ☐ Creación de Cuenta
- ☐ Eliminación de Cuenta
- ☐ Cambio de Clave
- ☐ Agregar Perfiles
- ☐ Cambiar Perfiles
- ☐ Eliminar Perfiles
- ☐ Bloqueo Temporal
- ☐ Desbloqueo de Cuenta

Si posee cuenta, indicar el usuario del RCPI

☐ Nuevo Ingreso

☐ Posee cuenta

## PERFILES

- ☐ Administrador de Talonarios
- ☐ Coordinador de Pago Directo
- ☐ Coordinador de Pago Indirecto
- ☐ Comisión Evaluadora de Incapacidades
- ☐ Registro de Incapacidad
- ☐ Consulta de Incapacidad RRHH
- ☐ Tramitador de Pago
- ☐ Usuario de Consulta

## JUSTIFICACION

Jefatura Responsable

---

Nombre y Firma  
Jefatura a Cargo  
Departamento o Sección