



# Auditoría de carácter especial sobre el cumplimiento del Marco Normativo para el Servicio de Firma Digital en el INS.

## Auditoría Interna

### Plan anual 2024

#### IA-046-2024



Evaluación del cumplimiento de los lineamientos establecidos por el BCCR, para el servicio de firma digital, brindado en la Oficina de Registro de la Sucursal San José y abarcó las actividades efectuadas en el período que va de mayo a julio de 2024.



## Objetivo de la revisión:

Verificar el cumplimiento del cuerpo normativo asociado al servicio de firma digital por parte de la Oficina de Registro (OR) del Instituto Nacional de Seguros, en la Sucursal San José.

## Resumen Ejecutivo:

El presente estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del INS para el 2024, y en atención al oficio VIG-003-2024 del 13-02-2024 del Banco Central de Costa Rica (BCCR, en donde solicita incluir en el programa de trabajo las revisiones necesarias para la verificación del sistema de gestión sobre la emisión de firma digital para el año 2024, a las que hace referencia la Norma Complementaria – Emisión de Persona Física – Serie de Normas y Procedimientos, emitida por esa Institución Bancaria, norma 5.5.10 Auditorías de cumplimiento y otras evaluaciones.

Lo anterior, en virtud del servicio de firma digital que brinda el Instituto Nacional de Seguros por medio de la plataforma del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE), en las Oficinas de Registro (OR) de las Sucursales en Cartago, Alajuela y San José. Cabe indicar que las dos primeras OR ya fueron evaluadas directamente por ese Ente Fiscalizador, por lo que, este estudio se concentró en la OR de la Sucursal San José.

Para tal fin, se aplicaron los formularios suministrados por el BCCR, con base en los lineamientos normativos emitidos por este y demás disposiciones legales y regulatorias aplicables. La revisión se delimitó a los meses de mayo a julio de 2024, extendiéndose para aquellos casos o temas que se consideró pertinente.

Producto de la revisión efectuada, se determinó que la Oficina de Registro de la Sucursal San José cumple en su mayoría con los lineamientos y requisitos establecidos, sin embargo, se identificaron tres situaciones de mejora que detallamos más adelante.

## Principales Riesgos

- Riesgo de incumplimiento de regulaciones aplicables a la Institución, según el marco normativo del servicio de Firma Digital con el BCCR.
- Riesgo de continuidad del servicio de Firma Digital, en caso de fallo de los lectores.



## Aspectos positivos

Durante la revisión, se determinaron de conformidad con la normativa los siguientes aspectos:

1. Razonabilidad de los tiempos de atención de acuerdo con el trámite de firma digital.
2. Autenticación y validación de identidad e información del solicitante.
3. Verificación de impedimentos para la emisión del certificado (situaciones que podría presentar el solicitante tales como: no estar registrado en el Tribunal Supremo de Elecciones; extranjeros con el documento DIMEX en estado “Inactivo”; impedimentos legales.
4. Verificación biométrica de las huellas dactilares de los solicitantes, que se encuentran registrados en el sistema por trámites anteriores.
5. Evidencia de la presencia física del solicitante durante el proceso de atención.
6. Captura de las huellas dactilares según los lineamientos establecidos.
7. La correcta activación de la firma digital por el solicitante, según lo establecido para su privacidad.
8. Certificación de los Agentes de Registro para la realización de los trámites de firma digital.
9. Seguridad física de la Oficina de Registro, tanto para el resguardo del equipo, como para los certificados digitales (tarjetas) y lectores de tarjetas.

A

## Procedimiento o control para el inventario de certificados digitales y lectores no implementado.



### Descripción

En cuanto a los requisitos de seguridad que establece la normativa complementaria del Banco Central de Costa Rica, específicamente los aspectos relacionados con el manejo de los certificados digitales y los lectores de tarjetas, que administra la Oficina de Registro, no se logró ubicar un procedimiento o control que les permita conciliar y determinar con exactitud si el inventario de los dispositivos que mantienen en existencia, es correcto de acuerdo con el equipo suministrado por la Subdirección de Servicios Generales Corporativos y los certificados y lectores entregados a los solicitantes.

Al respecto, se debe observar el documento denominado Estándar físico - Firma Digital, punto 5 Controles Físicos y el formulario N°3 Verificación de mobiliario y equipo, sección Requisitos de seguridad en la OR, que detalla los aspectos mínimos de seguridad que se deben cumplir.

La situación descrita se presenta, debido a que los funcionarios responsables de la Oficina de Registro no han visualizado aún la necesidad de implementar un procedimiento o control en ese sentido, dado que se argumenta que la Subdirección de Servicios Generales Corporativos les suministra un detalle de los dispositivos que les entregan, y además mantienen una bitácora con el detalle de las tarjetas y lectores que son entregados a los solicitantes.

Esto último, ocasiona que no se pueda determinar con certeza si la cantidad de dispositivos en existencia es correcta, ya que no efectúan ningún tipo de cotejo entre ambos documentos.

### Recomendaciones

#### Para la Dirección de Operaciones:

**A.1** Implementar un procedimiento o control para el correcto manejo del inventario de los certificados digitales (tarjetas) y los lectores de estos, que permita determinar con certeza si el inventario de los dispositivos que mantienen en existencia en la Oficina de Registro de Firma Digital en la Sucursal San José, es correcto de acuerdo con el equipo suministrado por la Subdirección de Servicios Generales Corporativos y la bitácora de las tarjetas y lectores entregados a los solicitantes, esto con el objetivo de garantizar un adecuado control de los suministros de firma digital y velar por el cumplimiento normativo aplicable. **Prioridad: Media**

#### Riesgos asociados

- Riesgo de incumplimiento de regulaciones aplicables a la Institución, según el marco normativo del servicio de Firma Digital con el BCCR.

## B Equipo de la Oficina de Registro faltante o en mal estado.



### Descripción

En la verificación efectuada al mobiliario y equipo con que cuenta la Oficina de Registro, no se logró ubicar o se encuentra en mal estado, los siguientes activos:

- Un tercer lector de huellas dactilares, que funcione como respaldo ante el fallo de alguno de los dos lectores que se mantienen en uso, afectando eventualmente la continuidad del servicio.
- El trípode o brazo que sujeta la cámara en una posición fija, para la toma de las fotografías, se encuentra dañado.

Durante la ejecución del estudio los funcionarios a cargo de la Oficina de Registro emitieron la solicitud de requerimiento SAS número RF-961976-1-712233, mediante el que solicitaron ambos dispositivos; sin embargo, a la fecha de emisión de este informe no había sido atendido.

Los dispositivos antes indicados se encuentran normados en el Estándar físico – Firma Digital , puntos 5.2.1. Mobiliario y equipo - recinto de emisión de certificados digitales y 6.1.2. Anexo No. 2: Cámara fotográfica digital y fondo para la toma de fotografías.

Los faltantes de equipo se deben a que el lector de huellas dactilares no fue otorgado al momento de la creación de la Oficina de Registro, debido a que los responsables de esta no lo solicitaron, porque no validaron en la normativa emitida por el Banco Central de Costa Rica, el equipo mínimo con el que debe contar esta oficina. Además, consideraron que no contar con el trípode o brazo no afecta la continuidad del servicio, por lo que no lo habían solicitado.

### Recomendaciones

#### Para la Dirección de Operaciones:

**B.1** Solicitar que se instruya a los funcionarios a cargo de la Oficina de Registro de Firma Digital en la Sucursal San José, brindar seguimiento a la atención del requerimiento SAS RF-961976-1-712233, a fin de que cuenten con el equipo requerido a la mayor brevedad posible, con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio y el cumplimiento de la normativa aplicable.

**Prioridad: Media**

**B.2** Instruir a los funcionarios responsables de la Oficina de Registro de Firma Digital Sucursal San José, para que mantengan a disposición para consultas el documento Estándar físico – Firma Digital, emitido por el Banco Central de Costa Rica, a fin de que garanticen el cumplimiento de los aspectos mínimos requeridos para el servicio de firma digital, con el propósito de garantizar la continuidad del servicio y el cumplimiento normativo y del contrato establecido entre ambas Instituciones. **Prioridad: Media**

#### Riesgos asociados

- Riesgo de incumplimiento de regulaciones aplicables a la Institución, según el marco normativo del servicio de Firma Digital con el BCCR.
- Riesgo la continuidad del servicio de Firma Digital, en caso de fallo de los lectores.



# Conclusiones



De la revisión efectuada, se determinó un cumplimiento satisfactorio del cuerpo normativo emitido por el BCCR y la normativa interna para el servicio de firma digital por parte de la Oficina de Registro en la Sucursal San José.

No obstante, se identificó que esa oficina no cuenta con un tercer lector de huellas dactilares que podría ocasionar la interrupción del servicio, debido a que este requiere mínimo de tres lectores.

Además, las fotografías de los solicitantes se capturan sin el uso del brazo o trípode de la cámara, poniendo en riesgo la calidad de las imágenes y por consiguiente la materialización del riesgo de incumplimiento de regulaciones aplicables a la Institución, por cuanto ambos dispositivos son parte del equipo mínimo con el que debe contar la Oficina de Registro.

Por otra parte, no se cuenta con un procedimiento o control para determinar con exactitud el inventario de las tarjetas y los lectores de estas, que mantienen físicamente en la Oficina de Registro.

## Principales Riesgos

- Riesgo de incumplimiento de regulaciones aplicables a la Institución, según el marco normativo del servicio de Firma Digital con el BCCR.
- Riesgo de continuidad del servicio de Firma Digital, en caso de fallo de los lectores.

## Apéndices o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Apéndice 1, Plan de acción para la DOP.	Plan de acción para la Dirección de Operaciones.	



### Jefatura del estudio

Lic. Rodrigo Muñoz Solera  
Jefe de Auditoría Operativa



### Equipo de trabajo

Natalia Pereira Meneses,  
Auditor II

Luis Guillermo Castro Lizano,  
Auditor I

## Comunicación de resultados

En cumplimiento de lo establecido en la norma 205.08 de las “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público”, mediante oficio AU-00782-2024 del 16-10-2024, se remitió borrador de informe a la Dirección de Operaciones y en oficio INSSJ-09446-2024 del 18-10-2024, la Sucursal San José indica que están de acuerdo con las recomendaciones que se formulan.