



**AS-AAFP-080-2022**

15 de junio de 2022

Licenciado

Jaime Barrantes Espinoza, gerente

Licenciado

José Alberto Acuña Ulate, director

**Dirección Financiera Administrativa - 9121**

**GERENCIA DE PENSIONES-9108**

Estimados señores:

**ASUNTO: Oficio de Asesoría sobre el proceso de cobro de Créditos Hipotecarios ante el ataque cibernético sufrido por la CCSS el 31 de mayo del 2022.**

De conformidad con las potestades y competencias que le confieren a los Órganos de Fiscalización y Control los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, y en cumplimiento de los objetivos fundamentales referentes a la eficiencia, eficacia y buen gobierno de las operaciones, esta Auditoría, debido al ataque cibernético que afectó a la Caja Costarricense de Seguro Social el 31 de mayo 2022, realizó un acercamiento con la Gerencia de Pensiones y la Dirección Financiera Administrativa para conocer los alcances de la afectación en equipos y servicios, así como el desarrollo de medidas contingentes para dar continuidad a los servicios de Créditos Hipotecarios.

En este sentido, se identificó que uno de los mayores impactos sufridos por la Dirección Financiera Administrativa, está dirigido al cobro de los pagos por concepto de Créditos Hipotecarios, debido a la inhabilitación temporal de los Servidores de la Gerencia de Pensiones. En ese sentido, como acción contingente, el 02 de junio 2022, la Gerencia de Pensiones emitió un comunicado de prensa publicado en el Diario Extra y CR Hoy, donde informó:

*“La Gerencia de Pensiones habilitó el depósito por medio de cuentas bancarias y reporte por correo electrónico como medio alternativo para efectuar los pagos de créditos hipotecarios del régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM).*

*Las cuentas habilitadas son del Banco Nacional y el Banco de Costa Rica. Después de realizar el depósito el usuario debe reportar el pago por correo.*

**Cuentas:**

- Banco Nacional de Costa Rica. Cuenta IBAN CR88015100010010087202
- Banco de Costa Rica. Cuenta IBAN CR80015201001021023232

**Correos:**

[dfallasmo@ccss.sa.cr](mailto:dfallasmo@ccss.sa.cr)

[jmoragra@ccss.sa.cr](mailto:jmoragra@ccss.sa.cr)

[gbolanossa@ccss.sa.cr](mailto:gbolanossa@ccss.sa.cr)”



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

De acuerdo con lo indicado por la Administración, esta solución temporal ofrece a los deudores una cantidad significativa de puntos de pago alrededor del país para cumplir con el abono de la cuota de su operación, con lo que se facilita mantener la recuperación de los recursos invertidos en la colocación de Créditos Hipotecarios, sin embargo, la alternativa de abonar en cuentas bancarias que reciben decenas de tipos de depósitos distintos, ocasiona un reto para la conciliación de las cuentas bancarias, así como del registro contable y de las cuotas del préstamo como tal, hechos ya conocidos por cuanto es una práctica que se ha utilizado por años.

Referente a los retos y riesgos que la actividad representa, la Auditoría el 15 de diciembre 2017, en el informe ASF-198-2017, denominado: "Auditoría financiera de las conciliaciones bancarias del régimen de invalidez, vejez y muerte, 105-51-6 "Banco Nacional de Costa Rica cuenta corriente 8720-5", 105-53-2 "Banco Nacional de Costa Rica inversiones IVM colones cuenta corriente 46500-5", 105-70-0 "Banco Costa Rica cuenta corriente 210232-3", 105-52-4 "Banco Nacional Costa Rica Pensiones 14700-9", 105-54-0 "BCR Pens. IVM 116477-5" y el 21 de setiembre 2020, en el informe ASF-93-2020 "Auditoría de carácter especial sobre la gestión integral de los procesos contables desarrollados por el Área de Contabilidad de I.V.M.", informó a la Administración las principales oportunidades de mejora que debía realizar para atender situaciones como la falta de comunicación por parte de los prestatarios al realizar un depósito, la oportunidad de los registros que podrían generar cobros improcedentes de intereses, la generación de registros pendientes de conciliación que afectan la depuración de cuentas bancarias, entre otros.

En ambos estudios de auditoría, se recomendó a la Administración la adopción de medidas para desarrollar, fomentar e impulsar soluciones tecnológicas para la recaudación de los abonos de créditos hipotecarios que deben realizar los prestatarios, ofreciendo un mejor servicio y fortaleciendo las acciones para disminuir la morosidad.

En el comunicado donde la Gerencia ofrece la posibilidad de realizar depósitos en las cuentas de la Institución en el Banco Nacional de Costa Rica y el Banco Costa Rica, debieron incorporarse instrucciones mínimas como indicar en el detalle que es un pago al número de operación correspondiente y el número de cédula del prestatario o en su defecto el nombre completo, de forma que fuese identificable el depósito en caso que el interesado no lo reporte, como ha ocurrido con frecuencia en períodos anteriores.

Como se indicó, este método de pago no es nuevo y se dispone de experiencia en cuanto a las principales incidencias que se presentan, como por ejemplo: El prestatario no reporta los pagos que deposita en las cuentas mes a mes y la Administración se entera de esto hasta que el cobro administrativo y/o judicial está en proceso, para ese momento la Administración ha dedicado recursos en labores de cobro administrativo y/o judicial, los cuales no podrá recuperar al existir evidencia de los pagos puntuales efectuados por el prestatario, también para esa etapa han generado registros de interés moratorios, entre otros, para los que se necesita realizar otras acciones para reversarlos y acreditar cada uno de los pagos pendientes, respetando las fechas de los depósitos realizados, por lo que requiere de una serie de actividades que aumentan los costos de gestión y administración de los créditos hipotecarios.

En razón de los hechos expuestos, es importante que la Administración dirija una mayor atención y recursos hacia el proceso de contratación 2021CD-000007-0001109121 "Servicio bancario para la recaudación de préstamos hipotecarios, prendarios y fiduciarios de la CCSS", que en apariencia vendría a fortalecer la automatización de la recepción de pago de cuotas por parte de los prestatarios, brindaría una mayor transparencia y oportunidad al registro de los ingresos y por ende un mejor servicio a los interesados.

Si bien este proceso es de interés, relevancia y urgencia, la Administración debe ser vigilante del cumplimiento de los alcances de la Ley de Contratación Administrativa, así como de las leyes, normas técnicas y procedimientos relacionados, que protejan el interés y patrimonio institucional.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

En relación con el Sistema G-Credit, en las sesiones de trabajo del 06 y 07 de junio 2022, realizadas con ustedes, se informó a esta Auditoría Interna, que el Área de Gestión Informática de esa Gerencia había determinado que los Servidores de la Gerencia de Pensiones no habían sufrido ninguna afectación y por tanto estaban en condiciones de funcionar al menos localmente.

Ante ese escenario, es importante que la Gerencia de Pensiones, con la mayor celeridad posible, establezca las coordinaciones suficientes con el Nivel Central de la Institución, para cumplir con todas las medidas establecidas que permitan determinar la seguridad razonable para el restablecimiento de los servicios del Sistema G-Credit.

De forma inmediata y paralela, deberá establecer los mecanismos de control y gestión necesarios para garantizar la continuidad de los servicios de análisis y otorgamiento de créditos hipotecarios, de forma que la afectación a los usuarios y a la Institución se disminuya, sin dejar de lado el reforzamiento de las actividades y recursos que deberá dirigir a las tareas de recaudación y registro de los pagos de cuotas que realicen los prestatarios. Es importante que la Gerencia tome las medidas adecuadas, que le permitan actualizar la información de los créditos en el G-Credit una vez que sea reestablecido, así como la calidad de los registros contables que deberá trasladar al Área de Contabilidad Financiera para la elaboración de los Estados Financieros de la Institución.

Esta Auditoría en el marco de las competencias y potestades de asesoría y consultoría, establecidas en la Ley General de Control Interno, provee este insumo, con el fin de que se realice un análisis detallado que coadyuve a la toma de decisiones para establecer las mejores estrategias, que permitan cubrir los inconvenientes ocasionados por el ataque cibernético sufrido por la institución, en procura de fortalecer el buen gobierno y sana administración de los recursos públicos, para que de conformidad con sus potestades se realice la respectiva valoración técnica y jurídica que corresponda de los temas contenidos en el presente documento.

Atentamente,

### AUDITORÍA INTERNA

Lic. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/ACC/EMVG/NPS/lbc

- C. Doctor Álvaro Ramos Chaves, presidente, Presidencia Ejecutiva -1102.  
Doctor Roberto Cervantes Barrantes, gerente, Gerencia General -1100.  
Licenciado Gustavo Picado Chacón, gerente, Gerencia Financiera -1103.  
Licenciado Iván Guardia Rodríguez, director, Dirección Financiero Contable-1121.  
Auditoría.