



**AD-AAS-062-2022**

13 de junio de 2022

Doctor  
Randal Álvarez Juárez, gerente  
**GERENCIA MÉDICA-2901**

Licenciado  
Gustavo Picado Chacón, gerente  
**GERENCIA FINANCIERA -1103**

Licenciado  
Luis Fernando Campos Montes, gerente  
**GERENCIA ADMINISTRATIVA-1104**

Licenciado  
Jaime Barrantes Espinoza, gerente  
**GERENCIA DE PENSIONES-9108**

Doctor  
Esteban Vega de la O, gerente  
**GERENCIA DE LOGÍSTICA -1106**

Ingeniero  
Jorge Granados Soto, gerente  
**GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS -1107**

Licenciado  
Mayid Morales Madrigal, director  
**DIRECCIÓN PROYECTO REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL DEL NIVEL CENTRAL-2918**

Doctor  
Mario Vílchez Madrigal, director  
**CENTRO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DESASTRES- 1170**

Estimados señores:

**ASUNTO: Oficio de Advertencia sobre la gestión de la continuidad de la prestación de servicios en la Institución ante emergencias o desastres.**

Esta Auditoría en cumplimiento del Plan Anual Operativo para el período 2022, y con fundamento en lo dispuesto en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, efectuó una revisión relacionada con la disposición de planes de gestión de continuidad del negocio (plan de gestión de crisis, continuidad y de recuperación ante emergencias o desastres) en la institución.



Al respecto es importante destacar, que esta Auditoría de conformidad con la importancia y el riesgo que constituye el tema, en forma sistemática ha emitido productos mediante los cuales se ha realizado un abordaje sobre la necesidad de disponer de normas y acciones robustas que brinden cuentas sobre la imperiosa necesidad de garantizar la continuidad del negocio, ante los eventos que se puedan presentar, de tal manera que los actores impulsen acciones en forma proactiva y como resultado una mejor preparación para atender y administrar los riesgos y con ello disminuir el impacto en las operaciones y actividades que se llevan a cabo en la Institución.

- **Aspectos Generales:**

La Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud definió en el documento titulado “Continuidad Operativa en hospitales ante situaciones de emergencias y desastres” de 2017, la Continuidad de negocio como “*la capacidad de la organización de continuar entregando productos y servicios a niveles aceptables después de un evento adverso*”. La Gestión de la continuidad del negocio como el “*proceso de gestión que provee un marco conceptual para crear una salvaguarda a los objetivos de la organización, incluidas sus obligaciones*” y el Plan de continuidad de negocio como los “*procedimientos documentados que guían a la organización en la respuesta, recuperación, reanudación y restablecimiento de los servicios a nivel predefinidos después de una interrupción*”.

Adicionalmente, el citado documento menciona:

*“Que los hospitales están expuestos a diferentes tipos de amenazas o peligros de origen natural o producido por el ser humano que pueden afectar a la comunidad donde se ubica, causar daños en su infraestructura y equipamiento y generar una situación de emergencia o desastre.*

*Para ello, se requiere que los centros de salud cuenten con planes y procedimientos operativos que orienten su respuesta ante emergencias y desastres de fuente interna y externa.*

*En ese contexto, los planes de continuidad operativa (o negocio) aseguran la respuesta, reanudación y recuperación de los servicios necesarios para la atención de víctimas ante un evento que genera algún daño a la edificación y su contenido, o para enfrentar eventos de fuente interna. Ambos planes son complementarios y orientan la actuación de la organización ante emergencias y desastres”.*

La Contraloría General de la República, define<sup>1</sup> que la gestión de la continuidad institucional permite la identificación de las amenazas potenciales, los posibles impactos para las operaciones y los servicios públicos; y las medidas de protección y mitigación para que su afectación sea la mínima posible. Dicha gestión tiene como propósito asegurar razonablemente la prestación oportuna y de calidad de esos servicios, particularmente cuando se trata de servicios críticos<sup>2</sup> por su incidencia en el desarrollo social, económico y ambiental, en el bienestar y la protección de la vida, así como en el funcionamiento efectivo del aparato institucional.

La Junta Directiva siendo consecuente con la importancia del tema, mediante nota PE-2513-2016 del 19 de agosto 2016, la Licda. Rita Cubillo Jiménez, Asesora de la Presidencia Ejecutiva, remite a esta Auditoría el oficio 56.189 del 26 de abril 2016, donde la Sra. Emma Zúñiga Valverde, secretaria de Junta Directiva, comunica al Lic. Ronald Lacayo Monge, Exgerente Administrativo, lo dispuesto por la Junta Directiva, en el artículo 9° de la sesión N°8828, celebrada el 29 de febrero de 2016:

<sup>1</sup> En el DFOE-EC-SGP-00001-2020

<sup>2</sup> Servicios públicos cuya interrupción resultaría en afectaciones altas o muy altas en el bienestar de la población y en el funcionamiento de las actividades socioeconómicas e institucionales del país.



## 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)

*"(...) Por consiguiente, se tiene a la vista el oficio N° GA-47212-16 fechado 14 de enero del año en curso que, en adelante se transcribe, y como complemento a la nota N° GA-23481-15 conocida en la sesión N° 8803, artículo 42°, celebrada el 1° de octubre del 2015, en relación con los impactos económicos de la transformación del Programa Institucional de Emergencias (P.I.E.) en el Centro de Atención de Emergencias y Desastres (CAED)*

*(...) Justificación*

*De acuerdo con lo establecido en el Perfil Funcional, el C.A.E.D. asumirá la responsabilidad de dirigir, coordinar, impulsar, regular, asesorar y evaluar la gestión institucional en materia de emergencias y desastres, de manera que la atención de las mismas sea oportuna y eficaz, garantizando la continuidad en la prestación de servicios de salud y de pensiones y todos aquellos procesos institucionales de apoyo, sean de índole administrativo, logístico, financiero y directivo, en todos los niveles, sean local, regional y central*

*(...)” habiéndose hecho la presentación respectiva por parte del ingeniero Sergio Chacón Marín, director de la Dirección de Servicios Administrativos, con base en el citado oficio número GA-23481-15 y con base en lo deliberado, la Junta Directiva ACUERDA:*

*(...)*

*Por la afinidad e interrelación de sus competencias, transformar el Programa Institucional de Emergencias (PIE), en el Centro de Atención de Emergencias y Desastres (CAED), con el estatus organizacional de Dirección de Sede, a efecto de cumplir con el marco legal vigente”.*

El 15 de diciembre de 2016, se acuerda en firme en el artículo 25 de la sesión de Junta Directiva número 8879, aprobar el Perfil Funcional del Centro de Atención de Emergencias y Desastres (CAED), en el que se enuncia el objetivo del Centro: **“Desarrollar y fortalecer en la Institución, las acciones para reducir los riesgos y efectos de las emergencias o desastres, que permita la atención oportuna de estos eventos y la continuidad de los servicios a la población”**<sup>3</sup>.

El Dr. Roger Ballesteros Harley, exdirector Planificación Institucional, mediante oficio DPI-396-19 del 13 de junio de 2019, comunica al Doctor Román Macaya Hayes, presidente ejecutivo en esa oportunidad, que en atención a lo acordado por Junta Directiva en la sesión No 9025, artículo 52:

*“...Instruir al Proyecto de Reestructuración del Nivel Central para que con base en el perfil de quien asume la Dirección de Riesgos, haga una propuesta de acompañamiento para la configuración interna de la Dirección, su formación y la del equipo de trabajo; así como la revisión de la Política de Gestión de Riesgos e iniciativas actuales relacionadas, y la elaboración del marco general para la gestión de los riesgos”.*

*Se solicita dar por atendido, lo dispuesto en el artículo 19 de sesión 8908, siendo que la Dirección de Planificación Institucional no va a continuar con el proyecto “Sistema de Gestión Integral de Riesgos y de Continuidad de los Servicios...”*

<sup>3</sup> Centro Atención de Emergencias y Desastres - Inicio ([ccss.sa.cr](http://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)

El Dr. Macaya Hayes, presidente ejecutivo en ese momento, en oficio PE-1825-2019 del 08 de octubre de 2019, comunicó a la Ingeniera Susan Peraza Solano, directora a.c. de Planificación Institucional, que, en atención a lo solicitado mediante oficio DPI-396-19 del 13 de junio de 2019, se procedió con la revisión del Sistema Gestor de Seguimiento y Control (GESC) y se determinó el cumplimiento de lo dispuesto por Junta Directiva en la sesión 8908, artículo 19. Agrega que a partir de lo acordado por la Junta Directiva en la sesión 9025, artículo 52 del 28 de marzo 2019, corresponderá al Proyecto de Reestructuración del Nivel Central realizar la propuesta de acompañamiento para la configuración interna de la Dirección de Riesgos, su formación y la del equipo de trabajo.

Sobre el tema de la configuración interna de la Dirección de Riesgos, se tuvo conocimiento que la Doctora Julia Li Vargas, exdirectora Proyecto Reestructuración Organizacional del Nivel Central de la CCSS, mediante oficio CCSS-REESTRUCTURACIÓN-0985-2020 del 21 de abril de 2020, informó a la Auditoría Interna sobre el avance del Proyecto de Reestructuración del Nivel Central. En cuanto a lo actuado para la creación de la Dirección de Riesgos, la Dra. Li Vargas, indicó;

*“...En sesión de la Junta Directiva del 28 de abril del año 2019, No. 9025 en su artículo 52, aprobó la creación de la Dirección de Riesgos y el perfil para la persona que deba liderarla. Esta propuesta se desarrolló con el trabajo conjunto con empresa E&Y que incluyó el perfil con las características necesarias para quien se definiera como líder, de modo que tenga la capacidad para abordar efectivamente el tema de riesgos...”*

En entrevista escrita del 17 de mayo de 2022, el Dr. Mario Vilchez Madrigal, director Centro de Atención de Emergencias y Desastres, refirió sobre los planes de continuidad de la prestación de servicios en la Institución, lo siguiente:

*“(...)*

*La gerencia general y la dirección de gestión del riesgo tienen así encargado por Junta directiva la responsabilidad de hacer los planes de continuidad.*

*Pienso que este documento o esta auditoría de los planes de respuesta son aparte, pienso yo al tema de continuidad del servicio institucional y que eso es un tema de la Dirección de gestión del riesgo que está todavía en formulación. Entonces ahí yo si quisiera expresar eso y dejando muy claro porque no tenemos ni alcance...”*

Agregó el Dr. Vilchez Madrigal que: *“...quiero hacer el comentario que esta responsabilidad del plan de continuidad servicios que la caja no tiene, no es una competencia del CAED y por ende no debe ser endosada a nosotros...”*

Debido a lo anterior, este Órgano de Fiscalización solicitó el 18 de mayo de 2022, al Lic. Mayid Morales Madrigal, director Proyecto de Reestructuración del Nivel Central, informar sobre la conformación de la Dirección de Riesgos de la Institución y en caso de no haber sido constituida dicha unidad, indicar cuál unidad se encuentra liderando la gestión de planes de continuidad del negocio en la Caja Costarricense de Seguro Social.

En virtud de lo anterior, mediante correo electrónico Institucional del 7 de junio de 2022, la Licda. Alejandra Granados Arias, del Proyecto de Reestructuración del Nivel Central, indicó a esta Auditoría, respecto a el estado en que se encuentra la conformación de la nueva Dirección de Riesgos de la Institución, lo siguiente:

*“(...)* Ante todo debe considerarse que la creación de la Dirección de Riesgos fue aprobada en el Art. 52 de la Sesión N°9025 del 28 de marzo de 2019. Desde la Dirección del Proyecto de Reestructuración Organizacional del Nivel Central se ha trabajado en el desarrollo del Manual de Organización y el modelo de gestión para el funcionamiento de dicha Dirección. Adicionalmente, se ha levantado la información preliminar del costo de funcionamiento y recurso humano requerido.



*La propuesta cuenta con los avales o criterios técnicos del Área de Estructuras Organizacionales (GG-AEOR-0002-2022), Dirección de Presupuesto (GF-DP-0710-2022) y Dirección Jurídica (GA-DJ-02343-2022).*

*Está pendiente de que la presentación de la propuesta del Manual de Organización de la Dirección Institucional de Riesgos sea agendada en la Junta Directiva para su respectiva discusión y aprobación.”*

Adicionalmente, señaló respecto a las instancias que están liderando la construcción de planes de continuidad del negocio en nuestra Institución, en caso de que la Dirección de Riesgos no haya sido conformada, lo siguiente:

*“(…) Las unidades institucionales con competencias funcionales para conducir el desarrollo por parte de toda la organización de los planes de continuidad de negocio (término referido en materia de TIC’s y de gestión de emergencias y desastres) son la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) adscrita a la Gerencia General y el Centro para la Atención de Emergencias y Desastres (CAED) adscrito a la Gerencia Administrativa…”.*

Es importante destacar, que en el Plan Estratégico Institucional 2019-2022 establece en el apartado Temas Transversales, lo siguiente:

*“(…) Gestión integral de riesgos*

*La Caja Costarricense de Seguro Social deberá avanzar hacia la implementación de un modelo de gestión integral de riesgos, que de forma articulada contribuya a la toma de decisiones y al abordaje de la totalidad de eventos que dentro del contexto institucional podrían incidir en la generación de valor público”.*

*Asimismo, en cuanto a la atención y manejo de desastres el plan estratégico indica:*

*“La Caja Costarricense de Seguro Social desarrollará acciones para la gestión del riesgo de desastres (prevención y reducción del riesgo) en el ámbito de sus competencias. Garantizará la continuidad de los servicios ante situaciones de emergencias o desastres, por medio del desarrollo de la capacidad de respuesta institucional, lo anterior considerando una respuesta oportuna y de la mejor calidad posible para las personas afectadas.*

*Se debe contemplar a los intervinientes que con su trabajo aseguran la continuidad del servicio, esto implica brindar atención psicosocial durante y posterior a los eventos de desastres, para lo cual se elaborarán programas de emergencias con la participación de las comunidades, y los nuevos servicios serán diseñados y construidos atendiendo la resiliencia que exigen las eventuales emergencias y desastres…”.*

- **Sobre los productos de Auditoría interna y externa**

Debido a los cibercrimes que han afectado la estructura de los Sistemas de Información de distintas instituciones del país, el Gobierno de la República declaró Estado de Emergencia Nacional en todo el Sector Público del Estado Costarricense, mediante el Decreto Ejecutivo N° 43542-MP-MICITT, alcance 94, Gaceta N° 86, del 11 de mayo 2022.

El 31 de mayo del 2022, la CCSS sufre un ataque cibernético que ocasiona la desconexión de sus sistemas de información, provocando afectaciones en la prestación de los servicios de salud y pensiones como aquellos procesos institucionales de apoyo.



## 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)

Al respecto es importante mencionar que la Contraloría General de la República, mediante documento No DFOE-SOC-IF-00024-2019, del 20 de diciembre 2019 titulado **“Informe de la Auditoría de carácter especial sobre los controles tecnológicos en el Sistema de Recaudación de la CCSS”**, dirigido a las autoridades superiores de la institución<sup>4</sup>, señaló en el apartado 2 Resultados - Gestión de la Seguridad de la Información - Riesgo en la continuidad de los servicios relacionados con la recaudación de la CCSS, evidenció en el inciso 2.7:

*“Por medio del estudio de auditoría realizado por este Órgano Contralor, se determinaron riesgos en la operación del SICERE de la CCSS, debido a que la institución no ha definido planes de continuidad de negocio para este servicio. Servicio de especial relevancia, y que involucra a todos los asegurados, entidades recaudadoras asociadas a la CCSS, las operadoras de pensiones y la función de validación de derechos del sistema de Expediente Digital Único en Salud (EDUS), entre otros”.*

Además, en el informe DFOE-EC-SGP-00001-2020, comunicado al Dr. Román Macaya Hayes, presidente ejecutivo CCSS – en ese momento, de fecha 3 agosto 2020, denominado **“Seguimiento de la gestión para la continuidad de los servicios públicos ante la emergencia sanitaria, eje 1 Gestión de la Continuidad institucional”**. La continuidad institucional de 90 instituciones públicas que prestan 21 servicios públicos críticos, en el cual se encuentra la Caja Costarricense de Seguro Social, se determina **“...que la mayoría de las entidades no dispone de una línea de acción formalmente establecida respecto a la gestión de la continuidad institucional, lo que es relevante a efectos de orientar su proceder ante un evento disruptivo...”**, señalando que la institución se encuentra en un Nivel de Gestión de la continuidad Intermedio con una nota promedio de **72.7 %**.

Esta Auditoría Interna ha advertido y prevenido lo descrito, específicamente en el informe ATIC-337-2011 **“Evaluación sobre la Gestión de la Continuidad del Negocio en la Caja Costarricense de Seguro Social”**<sup>5</sup>, al determinarse que a nivel institucional no se ha implementado una estrategia que oriente la gestión integral de la continuidad del negocio en la CCSS, y lo que se evidenció fue la realización de esfuerzos aislados en diversas unidades institucionales en torno a este tema, sin que se haya generado una coordinación y comunicación entre ellos. Adicionalmente se han emitido 37 productos de auditoría vinculados a temas de ciberseguridad<sup>6</sup>.

Así mismo, en el oficio de asesoría AS-ASAAI-1597-2020 **“Oficio de asesoría referente a la importancia de disponer de planes de contingencia en el marco del buen gobierno corporativo”**<sup>7</sup> dirigido al Dr. Roberto Cervantes Barrantes, gerente general, el citado documento incluye dentro de las responsabilidades generales de la dirección la aprobación de planes de contingencia y de continuidad del negocio, incluyendo tecnologías de información, que aseguren la capacidad operativa y reduzcan o limiten las pérdidas en caso de una interrupción de sus operaciones.

Además, del oficio AS-ASS-1015-2021<sup>8</sup> **“Oficio de asesoría referente a la continuidad y restablecimiento de los servicios de salud post emergencia sanitaria COVID-19”** comunicado a las autoridades superiores de la institución<sup>9</sup>, se solicita la valoración de los aspectos señalados en el informe emitido por el ente Contralor -DFOE-EC-SGP-00001-2020-, refiriéndose a la necesidad de fortalecer las medidas de control interno en cuanto a la gestión de la continuidad de los servicios públicos.

<sup>4</sup>Dr. Román Macaya Hayes, presidente ejecutivo, Miembros de Consejo Técnico de la CCSS, Dr. Roberto Cervantes Barrantes, gerente general, Lic. Luis Diego Calderón Villalobos, gerente financiero, Lic. Robert Picado Mora, director TIC.

<sup>5</sup> De fecha 24 octubre 2011

<sup>6</sup> Informes de Auditoría ATIC-049-2014, ATIC-127-2015, ATIC-45-2016, ATIC-72-2017, ATIC-106-2017, ATIC-83-2018, ATIC-246-2018, Oficios varios: N°47886-2017, N°53581-2017, N°53708-2017, N°6441-2018, N° 9125, N°11069, AI-2328-2019, N°292, AI-202-2021, AI-573-2021, AI-608-2021, AD-ATIC-8137-2018, AD-ATIC-271-2020, AD-ATIC-706-2020, AD-ATIC-896-2020, AD-ATIC-1239-2020, AD-ATIC-1322-2020, AD-ATIC-1512-2020, AS-ASTIC-1849-2020, AS-ATIC-2062-2020, AS-ATIC-674-2021, AD-ATIC-1806-2021, AD-ATIC-1930-2021, AS-ATIC-2298-2021, AS-ATIC-2313-2021, AS-ATIC-2503-2021, AS-ATIC-052-2022, AD-ATIC-038-2022, AD-ATIC-039-2022, AD-ATIC-046-2022.

<sup>7</sup> De fecha 1 de julio de 2020,

<sup>8</sup> De fecha 18 de mayo de 2021

<sup>9</sup> Dr. Román Macaya Hanes, presidente ejecutivo- en ese momento-, Dr. Roberto Cervantes Barrantes, gerente general, Ing. Susan Peraza Solano, directora a.c. Dirección de Planificación Institucional, Dr. Daniel Rodríguez Quesada, director, CAED, en ese momento.



Los acuerdos de Junta Directiva, artículo 9° de la sesión N°8828, celebrada el 29 de febrero de 2016 y artículo 25 de la sesión N°8879, citan que el CAED es el responsable en el ámbito institucional, de desarrollar y fortalecer las acciones necesarias para que la CAJA disponga de la continuidad de los servicios, la atención y reducción de riesgos, así como de los efectos vinculados a la atención de emergencias y desastres.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información, en el Capítulo I Normas de aplicación general, apartado 1.3 Gestión de riesgos, establece;

*“La organización debe responder adecuadamente a las amenazas que puedan afectar la gestión de las TI, mediante una gestión continua de riesgos que esté integrada al sistema específico de valoración del riesgo institucional y considere el marco normativo que le resulte aplicable”.*

Además, agregan en el apartado 1.4.1 Continuidad de los servicios de TI, lo siguiente:

*“(…)*

*La organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios.*

*Como parte de ese esfuerzo debe documentar y poner en práctica, en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias con base en los planes de mediano y largo plazo de la organización, la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de sus recursos de TI según su criticidad...”*

La Norma ISO 22301, brinda buenas prácticas y formas para llevar a cabo la gestión de la continuidad de negocio con el fin de minimizar los impactos que pueden traer la materialización de un riesgo afectando de manera directa a la institución.

Esta norma ofrece un marco básico que permite continuar trabajando durante una eventualidad de riesgo o inesperada, velando por la seguridad de sus empleados, infraestructura y evitando que la reputación se vea afectada hasta el punto de crear una crisis interna y externa. La norma permite:

- Establecer, implementar, continuar y mejorar el SGCN.
- Tener una relación acorde con la política de continuidad de negocio de la empresa.
- Generar conformidad con lo que se está llevando a cabo.

Los beneficios que ofrece son:

- Permite la coordinación entre los empleados.
  - Se puede identificar los riesgos a los que puede estar expuesta la compañía y de qué manera pueden afectar la continuidad de la empresa.
  - Contar con las respuestas adecuadas al momento de enfrentar una crisis.
  - Tener la capacidad para recuperarse rápidamente.
  - Contribuye a mejorar la reputación.
  - Valor agregado frente a la competencia.
  - Generar confianza antes los clientes y nuevos prospectos.
- (…)



La Ley General de Control Interno, estipula en el artículo 8 inciso a) b) c) y d), lo siguiente:

*“Artículo 8.- Concepto de sistema de control interno*

*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.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo III: Normas sobre Valoración del Riesgo, en el apartado 3.1 Valoración del riesgo cita:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure”.*

Ante el contexto actual, la omisión de funciones por parte del CAED, particularmente en los tópicos de definición y desarrollo de continuidad en la prestación de servicios de salud, pensiones y todos aquellos procesos institucionales de apoyo, a fin de garantizar los procesos de índole administrativo, logístico, financiero, en todos los niveles, sean local, regional y central, se constituye en un aspecto crítico en el marco del alcance y repercusiones que se está generando como causa de hackeo en la Institución, con repercusiones no solo en la calidad de los servicios, sino también en el plano social y económico, lo cual da cuenta que no se había realizado un adecuado abordaje de las buenas prácticas de aseguramiento, continuidad, contingencia y recuperación de los servicios, en forma eficaz.

El no disponer de la Dirección de Riegos, para que asumiera tan importante labor en el marco de las acciones que era necesario realizar para afrontar de la mejor manera la crisis, podría consistir en un factor de riesgo importante, pero ante la falta de acciones oportunas para disponer de esa dependencia, las instancias correspondientes debían asumir esas labores para no desatender la consecución de tan importante labor, igualmente se destaca que el superior inmediato, tenía que estar controlando y ejerciendo las labores de vigilancia y supervisión, con el propósito de brindar garantía del cumplimiento de las funciones que se le había asignado y con ello garantizar la prestación de servicios de salud y un mejor uso de los recursos públicos.

En ese sentido, han transcurrido 2 años desde que la Junta Directiva en la sesión 9025, artículo 52 del 28 de marzo 2019, delegó al Proyecto de Reestructuración del Nivel Central, realizar la propuesta de acompañamiento para la configuración interna de la citada dirección, unidad que desarrollaría la Gestión Integral de Riesgos, con la finalidad de que la institución disponga de las herramientas necesarias para enfrentar eventos adversos.

El ciberataque perpetrado a la Institución, ha ocasionado la afectación de la prestación de los servicios de salud a los usuarios, así como en los procesos de recaudación de fondos, gestión de cobro, pago de incapacidades y subsidios, afectación del patrimonio, la accesibilidad y seguridad de la información de los procesos que ejecuta la Caja Costarricense de Seguro Social, el perjuicio de la imagen Institucional, el eventual daño de activos, el posible incremento de las listas de espera, aspectos que no solo han provocado una afectación a la calidad, calidez, oportunidad, eficiencia y eficacia con la que debe ser atendida la población, sino también a las finanzas de la institución cuyas dimensiones todavía son incalculables.





## 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)

Lo descrito evidencia que a pesar de los productos emitidos tanto por esta Auditoría Interna, como por la Contraloría General de la República previniendo y advirtiendo a la Administración Activa sobre la relevancia de disponer de planes de contingencia, así como también de estrategias que permitieran brindar una respuesta, reanudación, recuperación y continuidad de los servicios ante los eventos que se puedan presentar, aún no se dispone de la Dirección de Riesgos y no existe claridad en cuanto al rol que debe desempeñar CAED.

Respecto al diseño y puesta en marcha de los planes de continuidad y contingencia, según se infiere de lo señalado por el mismo director, lo cual pareciera que el haber dispuesto de este órgano -Dirección de Riesgos- y de mayor claridad sobre el rol y las funciones asignadas al Centro de Atención de Emergencias y Desastres, la Institución estuviera mejor preparada para mitigar el impacto social y económico que está generando el ciberataque a la CAJA.

Debido a lo anterior, a fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa y advierte para que realice una valoración de los aspectos señalados, y se ejecuten las acciones que en derecho correspondan para subsanar en forma inmediata los riesgos que han sido materializados y expuestos en el presente documento.

Finalmente, se solicita informar a esta Auditoría Interna sobre las acciones a ejecutar obtenidas del análisis del presente documento en un **plazo 1 mes**.

Atentamente,

### AUDITORÍA INTERNA

Lic. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/RJS/EAM/RJM/MASR/EMS/KVDR/lbc

- C. Doctor Álvaro Ramos Chaves, presidente, Presidencia Ejecutiva -1102.
- Doctor Roberto Cervantes Barrantes, gerente, Gerente General-1100.
- Ingeniera Susan Peraza Solano, directora, Dirección de Planificación Institucional-2902.
- Auditoría.