



**AS-AAFP-120-2022**

30 de junio de 2022

Licenciado

Gustavo Picado Chacón, gerente

**GERENCIA FINANCIERA -1103**

Licenciado

Iván Guardia Rodríguez, director

**DIRECCIÓN FINANCIERO CONTABLE -1121**

Licenciado

Sergio Gómez Rodríguez, director

**DIRECCIÓN PRESUPUESTO- 1126**

Licenciado

Luis Diego Calderón Villalobos, director

**DIRECCIÓN COBROS- 1124**

Licenciado

Luis Mario Carvajal Torres, director

**DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA- 1401**

Licenciada

Maylen Vanessa Herrera Araya

**DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR ATLÁNTICA- 1501**

Licenciado

Alfredo Vindas Evans

**DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CENTRAL- 1201**

Licenciado

Olman Arturo Mora Valverde, director

**DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES BRUNCA- 1601**

Licenciada

Xiomara Poyser Watson

**DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE- 1301**

Estimados señores:

**ASUNTO: Oficio de asesoría sobre medidas de contingencia para la gestión de Ingresos y Egresos en la Plataforma de Cajas Institucional ante el ataque cibernético sufrido por la C.C.S.S. el 31 de mayo 2022.**

De conformidad con las potestades y competencias que le confieren a los Órganos de Fiscalización y Control, de acuerdo a 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 Dirección de Cobros, Dirección Financiero Contable, el Área de Tesorería General, Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero, Subárea de Caja y Custodia de Valores, Subárea Registro y Control de Estados de Caja y las Sucursales de: Guápiles, Cartago, Desamparados, San Ignacio de Acosta y Turrialba para conocer cuál ha sido la principal afectación hasta ahora identificada y el abordaje contingente llevado a cabo para dar continuidad a los servicios.



En este contexto, es importante resaltar que, las principales herramientas para el registro de las transacciones originadas por: pago de facturas a proveedores, pago de viáticos, pagos de cuotas de convenios y arreglos de pago, pago de Incapacidades, efectuadas a nivel institucional, se ejecutan a través de los Sistemas: SICERE, SIP, SPIC, SICO, RCPI, los cuales permiten el pago de los conceptos anteriormente señalados, reportaría de diversa naturaleza, entre otras actividades que son fuente fundamental para el registro contable en el Sistema de Información Financiera (SIF), para la emisión de los estados financieros institucionales, así como el control presupuestario, entre otras tareas también que se han visto afectadas; situación que ocasiona que a la fecha se deban realizar manualmente las actividades sustantivas asignadas a estas direcciones, lo cual evidencia que no existía un programa de gestión de continuidad del negocio, que permitiera mantener planes adecuadamente priorizados, coordinados y probados.

Situación que incrementa el riesgo de sostenibilidad financiera, reputacional, fraude, seguridad de la información, inadecuado registro contable, por el hecho de llevar la administración los principales procesos en forma manual; de ahí la importancia de ejecutar controles sobre el nuevo proceso de trabajo, en el sentido de administrar adecuadamente los riesgos que se presenten, con el propósito de evitar que estos se materialicen, durante el periodo que se extienda esta emergencia informática.

En ese sentido, se identificaron diferentes procesos que sufrieron afectaciones significativas para la continuidad de los servicios como:

**Pago de facturas a proveedores:** Este proceso sin duda no puede detenerse por cuanto la Institución requiere de la contratación de servicios continuos, insumos, materias primas, medicamentos, entre otros, que le permitan mantener los procesos en marcha, para esto la Administración mediante el oficio GF-DFC-1430-2022, del 01 de junio 2022, desarrolló un procedimiento que instruye a las Unidades Ejecutoras, consolidar la documentación necesaria para justificar la cancelación de cada factura (factura física del proveedor, orden de compra, etc.) y tramitar los pagos con el Área de Tesorería General y los Fondos Rotatorios de Operación según corresponda.

Esta tarea requiere de especial atención por la materialidad de los recursos que se deben invertir en cada transacción, en el caso de las Unidades Ejecutoras, es importante que documenten adecuadamente la ejecución contractual de cada proceso, donde además respalden la procedencia de cada pago que se tramite.

En el caso de las contrataciones tramitadas antes del 31 de mayo 2022, sería esperable que dispongan del contenido presupuestario suficiente para hacer frente a la obligación con los proveedores, por cuanto la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento exigen la certificación de contenido presupuestario para respaldar el proceso adquisitivo, sin embargo, es necesario que las Unidades establezcan estrategias para identificar la disponibilidad de contenido presupuestario, como por ejemplo, conciliando las partidas presupuestarias a partir de la Asignación de recursos aprobada a principio de período y los gastos realizados desde esa fecha, para quienes realizan conciliaciones mensuales periódicas, el control a implementar será más expedito, pero independientemente del escenario que cada Unidad presente, es importante que se recuerde lo indicado en las Normas técnicas específicas Plan Presupuesto que indican:

#### *“8.4.2 Actividades de Control*

*Seguidamente se detallan los controles a realizar por las unidades ejecutoras, sin menoscabo de implementar otros que sean aptos para la ejecución:*

*(...)*

*b) Conciliaciones presupuestarias: El encargado de presupuesto o el funcionario(a) designado(a) normalmente, efectuará mensualmente las conciliaciones y los resultados obtenidos se comunicarán al titular subordinado para la toma de decisiones. En el caso que corresponda, la unidad llevará a cabo las acciones correctivas de forma oportuna. Subrayado no es del original.*

De ahí que sea necesario ponderar cualquier reporte, registro, herramienta o conocimiento que permita garantizar razonablemente que el contenido presupuestario indicado por las Unidades Ejecutoras para el pago de facturas a proveedores es el correcto.



## 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 cuanto a la herramienta para el trámite de pago, es importante que las Unidades involucradas realicen procesos de revisión suficientes que permitan garantizar la integridad de la información que se consigne en ella, por cuanto ésta se constituye en el archivo de pago que será utilizado para efectuar las transferencias por SINPE a cada proveedor.

Referente al registro contable es conveniente que la Dirección Financiero Contable, en conjunto con las Áreas de Contabilidad Financiera, Tesorería General y el Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera, establezcan un procedimiento para realizar las afectaciones contables, una vez que se reestablezca el funcionamiento de los sistemas de información correspondientes, de forma que se garantice la calidad y oportunidad de la información que será consignada en su momento. Así mismo, es importante que la Dirección Financiero Contable y la Dirección de Presupuesto, en esta misma línea, coordinen lo relacionado a la actualización de los saldos de las partidas presupuestarias, de forma que permita analizar posibles sobregiros, reforzamientos y conciliación de partidas, entre otros.

**Pago de viáticos:** El 01 de junio 2022, la Dirección Financiero Contable comunicó mediante el oficio GF-DFC-1416-2022, una serie de medidas de contingencia para la gestión de Ingresos y Egresos en la Plataforma de Cajas Institucional, dentro de la que enmarcó el pago de viáticos, esta instrucción orienta a las Unidades sobre el proceso manual de trámite de viáticos que se efectuará, donde cada Unidad Ejecutora deberá preparar los documentos necesarios (formularios, contenido presupuestario, firmas, etc.) para que los funcionarios se apersonen a las Plataformas de Cajas y cobren los viáticos correspondientes.

Con base en lo anterior, debe garantizarse que los formularios sean uniformes, ya sea provistos por el Área de Imprenta y/o impresos por cada Unidad (esto será resorte de la Gerencia Financiera establecerlo), pero garantizando que contengan la misma información necesaria para efectuar el trámite, así mismo, cada Unidad solicitante será responsable del control del contenido presupuestario que registre en la documentación, también es importante recordar, que para este y cualquier otro tipo de trámite o proceso no pueden mezclarse firmas digitales con manuscritas, por cuanto no son compatibles y el documento no sería válido, como ya fue indicado por la Auditoría Interna en oficio AS-SAGAL-032-2022, del 25 de febrero 2022.

Por otra parte, interesa a la Institución, la disminución de trámites manuales en las operaciones que sea posible, es por esto, que la Dirección Financiero Contable, podría continuar con el análisis y elaboración de un procedimiento para realizar el depósito de viáticos a las cuentas de los funcionarios, en condiciones similares a las que se aplicaban mediante SICO antes del 31 de mayo 2022.

Esta situación ya fue propuesta por la Auditoría Interna para su valoración, en este contexto, se podría utilizar con Unidades que periódicamente programan giras de trabajo, que estarían en condiciones de generar una planilla de pago de viáticos para tramitarlos mediante un mecanismo similar al del pago a proveedores, disminuyendo el proceso manual de trámite, eliminando la visita de cada funcionario a las Plataformas de Cajas y por ende la cantidad de trámites manuales en las Sucursales, generaría una menor necesidad de efectivo en las Sucursales, que podría ser invertido para generar mayores recursos, entre otros.

De encontrar viable el procedimiento propuesto, es importante que la Gerencia Financiera establezca canales de comunicación con las demás Gerencias, para que estas instruyan a sus Unidades adscritas efectuar acciones tendientes a valorar la posibilidad y/o planificar las giras (visitas periódicas, entregas de medicamentos, visitas a pacientes, actividades de inspección, cobros, etc.), de forma que se aprovechen las bondades evidenciadas en el procedimiento, en este momento es importante que todos recordemos que la Caja es una y que debemos seguir demostrándolo, unificando esfuerzos para salir adelante de la situación que enfrenta la institución.

Referente a las eventuales devoluciones parciales y/o totales de viáticos, sean estos tramitados por depósito o atención en la plataforma de cajas, es conveniente que la Gerencia Financiera defina el procedimiento y lo instruya a toda la Institución, con el afán de normalizar las tareas y que tanto los recursos como los registros se tramiten y administren adecuadamente, por ejemplo, podría valorarse la posibilidad que el control de devoluciones sea concentrado en cada Unidad solicitante y realizar un único depósito cada cierta cantidad de días y paralelamente genere el eventual asiento de diario, que deberá ser aplicado cuando se reestablezcan los servicios de los sistemas respectivos, independientemente del proceso que se defina, éste deberá ser comunicado a todas las Unidades de la Institución para su aplicación.



**Aplicación de circulares en las Sucursales:** La Auditoría Interna visitó las Sucursales de Guápiles, Cartago, Desamparados, San Ignacio de Acosta y Turrialba, con la finalidad de conocer el impacto que han sufrido en el desarrollo de sus operaciones, el conocimiento y atención de las circulares relacionadas con las medidas de contingencia para la gestión de Ingresos y Egresos en la Plataforma de Cajas Institucional, así como el pago a proveedores.

Dentro de las principales situaciones que se evidenciaron, fueron dudas relacionadas con la aplicación operativa de cada proceso manual que ahora deben desarrollar, por lo que es importante que las Direcciones Regionales de Sucursales, establezcan un canal directo con la Gerencia Financiera y las Direcciones correspondientes para tener claro cada procedimiento a seguir y a partir de esto, acompañar a cada Sucursal en el desarrollo y aplicación de las directrices generadas por el nivel central.

Dentro de esto, es importante establecer si existen pagos pendientes de facturas que ingresaron antes del 31 de mayo 2022 y definir con claridad el tratamiento que se debe brindar a las mismas, toda vez, que deben observarse, tanto los aspectos de control interno para protección del patrimonio institucional, como el vencimiento de las mismas, de acuerdo con la Ley y Reglamento de Contratación Administrativa y las Condiciones Generales para la Contratación Administrativa Institucional de Bienes y Servicios desarrollada por todas las Unidades de la Caja Costarricense de Seguro Social.

En cuanto a los refuerzos de caja que deben solicitar al Área de Tesorería General, se menciona como un insumo importante, que las Áreas de Salud comuniquen con antelación si van a realizar la liquidación de su fondo para disponer de los recursos suficientes y no afectar la operación de los servicios, por lo que sería conveniente la comunicación que la Gerencia Financiera establezca con la Gerencia Médica para que esta situación sea instruida y coordinada adecuadamente.

Así mismo, es importante analizar las necesidades de formularios físicos y/o digitales (según sea la condición de cada Unidad) para que la Gerencia Financiera en conjunto con las Direcciones Regionales de Sucursales establezcan las acciones suficientes para satisfacer las necesidades identificadas y a su vez, considerar que hay funcionarios que no han trabajado con comprobantes manuales, por lo que debe brindarse una capacitación adecuada que permita dar seguridad a los funcionarios y un mejor servicio a los asegurados.

Las jefaturas de las Sucursales visitadas por esta Auditoría, mencionaron que al no tener acceso a internet, han tenido que utilizar el internet de funcionarios o dejar sin efecto el desarrollo de algún trámite, dentro de la utilidad que reviste ese servicio para ellos se mencionan las consultas al Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE), a la página del Poder Judicial, JUPEMA y Tribunal Supremo de Elecciones, entre otros, para atender solicitudes relacionadas con el Régimen No Contributivo, consultas al Registro Nacional de la Propiedad, para trámites relacionados con Inspección, verificaciones del estado de cobros judiciales de patronos, asegurados voluntarios y trabajadores independientes, entre otros.

Lo descrito por los jefes de las Sucursales entrevistados, ofrece la oportunidad de que las Direcciones Regionales analicen en conjunto con las jefaturas de Sucursales y con el apoyo de las Unidades Técnicas necesarias, la viabilidad y procedencia de implementar mediante algún mecanismo el restablecimiento del servicio de internet, por cuanto, existe una posibilidad manifiesta de incrementar el alcance y servicios que actualmente se brinda a los asegurados, fortaleciendo la continuidad de la prestación de servicios.

**Pagos de cuotas de convenios y arreglos de pago:** La Institución mediante sus redes sociales informó a la población que, a partir del 15 de junio 2022, los patronos y trabajadores independientes podrán continuar con el pago de los abonos a sus convenios y arreglos de pago, en dicho comunicado se indicó lo siguiente:

*“El proceso es manual, habilitamos dos correos y dos números de teléfono a disposición de los usuarios, para que soliciten la información de cuánto deben pagar por las cuotas atrasadas del convenio o el arreglo de pago. Se enviará vía electrónico la información del monto a pagar, junto con un formulario, asimismo las cuentas bancarias a dónde depositar. Una vez realizado el depósito se debe remitir el comprobante de pago a la Institución. Todas estas indicaciones están en los formularios” detalla Calderón Villalobos.”*



## 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)

Referente a este tema es importante considerar la experiencia adquirida con la utilización de este procedimiento para el pago de los créditos hipotecarios que otorga la Institución, de donde se desprenden situaciones continuas como: los prestatarios depositan pero no remiten el comprobante, se generan cientos de registros pendientes de liquidación en las conciliaciones bancarias, se desarrollan acciones de cobro administrativo y/o judicial, pese a que los depósitos sí fueron realizados, entre otros. A partir de esta situación y actuando proactivamente, se considera importante que la Dirección de Cobros establezca de forma inmediata comunicación directa, tanto con el Área de Tesorería General, como con el Área de Contabilidad Financiera y la Subárea de Conciliaciones Bancarias, para que detallen aspectos como: recaudación y generación de montos recaudados, cuentas bancarias más apropiadas para utilizar en los depósitos, detalle que debe suscribirse en los comprobantes, proceso de consolidación de la información para el registro financiero contable una vez restablecidos los sistemas de información, estrategia para el traslado de los recursos del activo corriente al pasivo corriente, así como otras acciones que puedan sugerir cada Área Técnica.

El volumen de transacciones que se recibirán por parte de patronos y trabajadores independientes es significativo, por lo que escoger una o varias cuentas bancarias a partir de un criterio experto se vuelve imperioso, si bien la instrucción indica que cada patrono y trabajador independiente debe comunicar su depósito, se requiere adoptar otras estrategias previendo dicho incumplimiento o errores de comunicación, como por ejemplo, indicar a los depositantes que deben mencionar en el “detalle de la transacción”, las palabras Convenio o Arreglo de pago y el número de éste, de forma que exista una opción para identificarlos, depurar los registros en las cuentas y acreditar los dineros según correspondan.

Para alcanzar el éxito de esta gestión, es imprescindible que la Dirección de Cobros establezca un puente de comunicación con las Direcciones Regionales de Sucursales y las Sucursales, para exponer los alcances del proceso definitivo, evacuar las dudas operativas que puedan surgir y retroalimentar las situaciones que se presenten durante la implementación del proceso.

**Pago de Incapacidades:** Este tema ha sido uno de los más complejos de resolver por parte de la Administración, por cuanto requiere de insumos de distintas fuentes, sin embargo, dentro de los esfuerzos realizados, a partir del jueves 23 de junio 2022, se logró habilitar el Sistema Registro, Control y Pago de Incapacidades (R.C.P.I.), con el cual se puede dar continuidad al pago de incapacidades y licencias a los trabajadores del país.

Con el restablecimiento de este importante proceso, la Administración debe considerar aspectos como los siguientes:

Consulta de Salarios: Para el refrendo de incapacidades y licencias, es necesario en la mayoría de los casos, consultar los salarios del trabajador, por lo que con la habilitación de la Oficina Virtual para la utilización del SICERE, se alcanza este cometido. El acceso a este tipo de información sensible debe ser protegido por la Administración realizando una asignación adecuada de usuarios con la potestad de acceso restringido, donde solo las personas autorizadas y que intervienen estrictamente en el proceso puedan utilizarlo. Además, deberá considerarse que esta modalidad se modificará cuando se restablezca el funcionamiento del SICERE, por lo que deberán realizar de forma inmediata, las modificaciones en los usuarios de acceso generados para este efecto.

Registro de incapacidades: En razón que está en funcionamiento el R.C.P.I. es importante y urgente que las Unidades dirijan todos sus esfuerzos a tramitar las boletas de incapacidad y licencias a través de dicho Sistema y abandone cualquier procedimiento manual que anteriormente se estuviera aplicando.

El riesgo de disponer de dos o más métodos de trámite podría materializar riesgos que afectarían, tanto a los asegurados, como a la Institución. El procedimiento oficial y permanente establecido para el pago de incapacidades y licencias, ofrece garantías razonables sobre la transparencia, economía y eficiencia del trámite, protección de los derechos de los asegurados y de los recursos institucionales, entre otros, por lo que deberá ser acatado por la Administración de forma inmediata.



## 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)

Afectación presupuestaria: Al efectuarse el reinicio de las labores de pago de forma automatizada, deberán las Direcciones Financiero Contable y Presupuesto realizar las pruebas suficientes que le permitan garantizar que las afectaciones presupuestarias se realicen adecuadamente, generando los archivos y/o registros necesarios que actualizarán las partidas presupuestarias en el Sistema Institucional de Presupuesto. Así mismo, deberán efectuar las acciones necesarias (en el ámbito de sus competencias) para garantizar la disponibilidad de contenido presupuestario para favorecer la continuidad del proceso.

Verificación de los pagos: La materialidad de los pagos de incapacidades y licencias es significativa, por lo que la Dirección Financiero Contable realizará pruebas exhaustivas que permitan confirmar que las erogaciones se realizan de forma adecuada, protegiendo los intereses de los asegurados y de la Institución, así mismo, establecerá las medidas suficientes para que se afecten los registros contables adecuadamente, una vez que se habiliten los Sistemas correspondientes.

Así mismo, es importante que se observen y apliquen todas aquellas actividades de control y seguridad emitidas por los equipos técnicos según corresponda, tanto en las Sucursales, como en las Unidades del Nivel Central, que permitan generar la emisión de los pagos en un ambiente tecnológico seguro.

Finalmente, se insta a las Direcciones Regionales de Sucursales realizar un recuento de las afectaciones sufridas en los procesos sustantivos llevados a cabo por las Sucursales, producto del ataque cibernético sufrido por los Sistemas Institucionales y cualquier otra herramienta necesaria para la labor diaria a ejecutar en las Sucursales, con el propósito de efectuar un diagnóstico que permita planificar las estrategias más adecuadas para garantizar la continuidad de los servicios durante el tiempo que sea requerido, además, con el propósito de organizar adecuadamente la transición de los datos en cuanto se disponga de las condiciones óptimas para reestablecer con normalidad los sistemas de información y coordinar lo correspondiente con las Direcciones que correspondan de la Gerencia Financiera.

Esta Auditoría en el marco de las competencias y potestades de asesoría, 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/ghc

C. Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Gerencia General - 1100  
Lic. Erick Solano Víquez, Área Tesorería General - 1123  
Licda. Alexandra Guzmán Vaglio, Área Contabilidad Financiera- 1121  
Licda. Flor Briceño Centeno, Subárea de Conciliaciones Bancarias- 1121  
Auditoría