



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

AS-AAO-067-2022

07 de junio de 2022

Doctor

Roberto Cervantes Barrantes, gerente

GERENCIA GENERAL - 1100

Doctor

Randal Álvarez Juárez, gerente

GERENCIA MÉDICA - 2901

Licenciado

Walter Campos Paniagua, director

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL - 1131

Estimados señores:

ASUNTO: Oficio de asesoría referente a la afectación en la gestión de recursos humanos como resultado de los ataques cibernéticos ocurridos contra la Caja Costarricense de Seguro Social.

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo 2022 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se informa sobre las afectaciones en la ejecución de las actividades sustantivas de las Unidades de Gestión de Recursos Humanos, como consecuencia de los ataques informáticos ocurridos contra la institución el 31 de mayo de 2022, a fin de que sea valorado para la toma de decisiones y acciones que compete a esa Administración.

En ese sentido, la Auditoría consultó entre el 1° y 2 de junio de 2022, a 22 funcionarios de las Unidades de Gestión de Recursos Humanos de los hospitales México, San Juan de Dios, Nacional de Niños, San Vicente de Paúl, San Vito, Monseñor Sanabria Martínez, Dr. Enrique Baltodano Briceño, Dr. Fernando Escalante Pradilla, Centro Nacional de Rehabilitación, Direcciones de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur, Central Norte, Chorotega, Huetar Norte, Brunca, Pacífico Central, Huetar Atlántica; y las áreas de salud de Santo Domingo de Heredia, Esparza, San Rafael de Puntarenas, Pérez Zeledón, Golfito, así como de la Subárea Gestión de Recursos Humanos, información referente a las tareas o actividades que se han podido efectuar posterior al ataque cibernético, así como las medidas que se han adoptado para garantizar la continuidad en la prestación del servicio que se brinda. Lo anterior, con el propósito de efectuar un diagnóstico situacional de la gestión del talento humano en la institución.

Al respecto, los resultados obtenidos son los siguientes:

I. ANTECEDENTES

El 20 de abril de 2022, el portal de Recursos Humanos sufrió un ataque cibernético por parte de *hackers*¹ del grupo Conti, tal como lo informó el diario La Nación el 20 de abril del 2022, en nota con el titular de "Portal de Recursos Humanos de CCSS sufre ataque cibernético", indicando:

¹ La Real Academia Española define *hacker* como la "persona experta en alguna rama tecnológica que accede a un sistema informático o a informaciones ubicadas en dicho sistema o en la red de comunicaciones (bases de datos, programas informáticos, etc.) sin permiso del titular y sin necesidad de móvil o acción posterior alguna."



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

“Las plataformas digitales de las entidades públicas siguen siendo objeto de ataques cibernéticos. La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) sufrió este miércoles una incidencia en su portal de Recursos Humanos, que obligó a activar una revisión integral de todos sus sistemas para determinar el alcance de lo ocurrido.

El ingeniero Roberto Blanco Topping, director de Tecnologías de Información de la CCSS, detalló que una vez detectado el problema se procedió a blindar los accesos, dar de baja el portal y coordinar con los equipos técnicos para determinar si se produjo alguna extracción de información o de datos, o eventuales accesos a otras plataformas.

“Los equipos de monitoreo, humanos y en conjunto con las herramientas tecnológicas con las que se cuenta detectaron incongruencias con respecto a la gestión de datos en el portal de Recursos Humanos de la institución y se determinó que se había producido un ataque externo”, detalló mediante un comunicado.

Posteriormente, el 31 de mayo de 2022, se registró en horas de la madrugada un nuevo ciberataque contra los servidores de la C.C.S.S., el cual obligó a la institución a desconectar todos los sistemas informáticos, a fin de determinar el nivel de afectación.

En ese sentido, el diario La República publicó el 31 de mayo de 2022, “Hackers tenían como objetivo el robo de información y las bases de datos de la Caja”, citando:

“Robar las bases de datos, así como otra información de la Caja y de los asegurados eran los objetivos de los hackers, según confirmó hoy el Ministerio de Ciencia y Tecnología, que ha trabajado con esta institución afectada por el ataque.

La violación de los sistemas informáticos, que se realizó en horas de la madrugada, fue considerada como “especialmente violenta y devastadora”, tanto en los servidores físicos, como en la nube.

La modalidad de vulneración de los sistemas informáticos utilizado por los delincuentes, fue por medio de “ransomware”, el cual, consiste en el robo de información y bases de datos, sin que se conozca el responsable del daño.”

En primera instancia se detectaron 30 servidores infectados, no obstante, de conformidad con el informe brindado por el periódico digital “Delfino”, el hackeo afectó más de 800 servidores. Al respecto, el artículo publicado el 1° de junio de 2022, indicó:

La Caja indicó ayer que el ataque, perpetrado en horas de la madrugada, fue “excepcionalmente violento” y que por ello se procedió a apagar todos los sistemas críticos de la institución, particularmente unos que generan bastante afectación a la población, incluido el Expediente Digital Único en Salud (EDUS) y el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) (...)

“La dimensión del ataque era mayor a lo que se me había indicado ayer cuando hablé del tema. Desafortunadamente, en realidad son 800 servidores afectados y tenemos 9000 terminales de usuario afectadas (computadores personales para cada funcionario)”.

El presidente ejecutivo de la institución afirmó además que, “hasta donde sabemos”, la información de los sistemas más críticos de la institución sí se pudo conservar, pues hay respaldo de estos hasta el pasado 30 de mayo, por lo que “por ese lado damos la información que se habrá perdido de manera irre recuperable parece estar bastante controlada”.

Sin embargo, y esto tiene que ver con la naturaleza de cómo funciona este tipo de hackeo, la manera en que entraron los hackers dañó el acceso a los sistemas y eso es distinto a las bases de datos. Por ello reparar estos accesos a los sistemas toma bastante más días de lo que se indicó ayer, y no se ve posible restaurarlos esta semana”, agregó Ramos (...)



En línea con lo anterior, producto del ataque informático sufrido el pasado 31 de mayo, se procedió a la desconexión de todos los sistemas de información institucional, como el Sistema Central de Recaudación (SICERE), Expediente Digital Único en Salud (EDUS), Portal de la CCSS, entre otros; además, se solicitó mantener apagados los equipos de cómputo que estuviesen conectados a la red institucional, a fin de que los profesionales en Tecnologías de la Información y Comunicación efectuaran un diagnóstico de la afectación.

II. RESULTADOS OBTENIDOS

En materia de gestión del capital humano, a partir del 31 de mayo de 2022, las 134 Unidades Gestión de Recursos Humanos que se encargan de los procesos de reclutamiento y selección, así como de administrar el trámite salarial de los 63.216² funcionarios institucionales, debieron modificar o suspender la ejecución ordinaria de sus labores, por cuanto los equipos de cómputo se encuentran desconectados, y los sistemas informáticos necesarios para desarrollar sus tareas permanecen inhabilitados, como el portal de Recursos Humanos, Sistema Integrado de Gestión de las Personas (SIPE), Sistema Operativo Gestión de Recursos Humanos (SOGERH); Sistema de Registro, Control, y Pago de Incapacidades (RCPI), Sistema Integrado Laboral de Recursos Humanos, Sistema Control y Evaluación de Nómina (SCEN), Sistema de Carrera Profesional, entre otros.

2.1. DE LOS PROCESOS AFECTADOS EN LAS UNIDADES GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Mediante consulta efectuada a funcionarios de las Unidades Gestión de Recursos Humanos, esta Auditoría constató que los procesos, actividades y tareas que se han visto afectadas a partir del 31 de mayo de 2022, son las siguientes:

- Procesos de concursos en propiedad.
- Publicación de procesos de selección.
- Evaluación del desempeño.
- Confeción de documentos relativos al trámite salarial, por parte de los servicios o unidades.
- Revisión de los documentos salariales por parte de los tramitadores en las Unidades Gestión de Recursos Humanos.
- Remisión de planillas salariales a las Unidades para revisión de nómina.
- Elaboración de certificaciones, constancias y notas.
- Anulaciones y adelantos salariales.
- Inclusión de embargos y pensiones alimentarias.
- Refrendo de incapacidades.
- Aplicación de procesos disciplinarios.
- Cálculos de terminaciones de contrato.
- Recuperación de sumas pagadas de más.
- Revisión de nómina salarial.
- Inclusión de permisos con goce de salario en SIPE.
- Elaboración de boletas de vacaciones.
- Capacitación al personal
- Entre otras.

Aunado a lo anterior, se constató que no todas las Unidades Gestión de Recursos Humanos disponen de licencias de Microsoft 365, para el respaldo de la documentación en *OneDrive*³, lo cual dificulta el acceso a la información.

² Información recopilada del Sistema de Información Estadística de Recursos Humanos al mes de abril 2022.

³ *One Drive* es el servicio de alojamiento de archivos que ofrece la compañía de Microsoft.



2.2. DE LAS TAREAS REALIZADAS POR LAS UNIDADES GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS ANTE EL ATAQUE CIBERNÉTICO

Este Órgano de Control y Fiscalización, de la consulta efectuada a las 22 Unidades Gestión de Recursos Humanos, sobre las tareas que les ha sido posible efectuar posterior al ataque cibernético, determinó lo siguiente:

- El 73 % (16) de las unidades destinó al personal a archivar documentos en los expedientes personales.
- El 68 % (15) de las unidades se encuentra brindando atención a las consultas o solicitudes de los usuarios.
- El 32 % (7) de las unidades continuó con el proceso de revisión de planilla salarial.
- El 23 % (5) de las unidades se encuentra efectuando revisión de tiempo extraordinario, recargos nocturnos y movimientos de personal recibidos para el pago de la segunda bisemana de junio, así como de las acciones de personal recibidas para el pago de la primera bisemana de julio.
- El 23 % (5) de las unidades se encuentra ordenando los “cambios” o remesa de pagos anteriores.
- El 18 % (4) de las unidades se encuentra desglosando horas en los reportes de tiempo extraordinario recibidos.
- El 14 % (3) de las unidades gestionó el poder digital archivos desde un equipo no vinculado a la red institucional.
- El 9 % (2) de las unidades se encuentra efectuando certificaciones y constancias, confeccionando expedientes personales.
- El 5 % (1) de las Unidades se encuentra revisando expedientes para concursos en propiedad.
- El 5 % (1) de las Unidades se encuentra colaborando a la administración en la conformación de los registros de elegibles.
- El 5 % (1) de las Unidades continuó efectuando estudios de reasignación de puestos.
- Únicamente una unidad indicó no estar realizando ninguna tarea o actividad.

Asimismo, se consultó sobre las propuestas o diseño de estrategias que se podrían adoptar en el nivel local para dar continuidad a las tareas sustantivas que se realizan; entre ellas se encuentran:

- 17 unidades manifestaron que se utilizará Excel para elaborar los formularios de acción y movimientos de personal, para que se realice la confección, trámite y digitación de esos documentos.
- 9 unidades indicaron que se gestionará la digitación de documentos sin conexión a red institucional.
- 2 unidades indicaron disponer de formularios para tramitar acciones de personal en forma física.
- 2 unidades señalaron que se otorgó vacaciones al personal que se encuentra encargado de los concursos en propiedad.
- 1 unidad señaló que se instruyó disponer de libros de actas que respalden y permitan controlar los permisos, vacaciones que se otorguen por parte de las jefaturas. Además, se elaboraron archivos en Microsoft Forms, para que las jefaturas incluyan los permisos, licencias y vacaciones que se concedan, a fin de disponer un respaldo en *One Drive*.

Al respecto, el artículo 8 de la Ley General de Control Interno, respecto al sistema de control interno, establece:

“(...) 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(...)*”



Asimismo, el artículo 16 de la Ley de marras, referente a los sistemas de información, establece:

“Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.

En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes:

- a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.*
- b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejo eficiente de los recursos públicos.*
- c) Establecer las políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional, de conformidad con lo señalado en el ordenamiento jurídico y técnico.”*

Por su parte, las Normas de Control Interno para el Sector Público señalan, en el inciso 5.7.4 Seguridad, que:

“Deben instaurarse los controles que aseguren que la información que se comunica resguarde sus características propias de calidad, y sea trasladada bajo las condiciones de protección apropiadas, según su grado de sensibilidad y confidencialidad. Así también, que garanticen razonablemente su disponibilidad y acceso por parte de los distintos usuarios en la oportunidad y con la prontitud que la requieran.”

III. CONSIDERACIONES

En virtud de lo expuesto y con sustento en la información recopilada por esta Auditoría, resulta importante que se genere, en la Administración, una **estrategia de priorización** de los procesos sustantivos respecto a la gestión de las personas en la institución, considerando, en primer plano, la atención prioritaria del salario ordinario del personal con la finalidad que se garantice, al menos, el pago de nombramientos de los funcionarios, tomando como escenario la imposibilidad de reestablecer los sistemas de información en el plazo inmediato. En la estrategia se sugiere asignar niveles de prioridad a procesos críticos como la gestión de pensiones alimentarias, de manera que se cuente con un plan escalonado de inclusión de datos, según la capacidad instalada y recurso tecnológico disponible.

Por otra parte, para desarrollar la **estrategia de abordaje** en el proceso de remuneración salarial, resulta importante que se realicen esfuerzos conjuntos entre el nivel local, regional y central de la institución con la finalidad de contar con la mayor cantidad de recursos, tanto humanos como tecnológicos (computadoras y sistemas con capacidad de utilizarse).

Adicionalmente, valorar la pertinencia técnica de conformar un centro de operaciones, que cuente con las condiciones adecuadas dentro de la institución, donde se disponga del personal necesario de nivel central, regional y local que pueda coordinar todos los aspectos técnicos y logísticos para el procesamiento de la planilla salarial.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

En caso de que la unidad rectora concluya, como opción final, utilizar el último archivo procesado para generar nuevos pagos ante la eventual imposibilidad de actualizar la información, resulta importante que se valore remitir, a las unidades locales, la planilla generada a la brevedad posible, con la finalidad de identificar los casos con mayor riesgo de generar sumas salariales pagadas de forma impropcedente y garantizar el pago a la mayor cantidad de personal interino posible.

También, resulta importante que, en medio de los cambios en el método para garantizar el pago de salarios, se pueda estandarizar alguna herramienta que permita, a las unidades o servicios, confeccionar los documentos, tomando en cuenta mecanismos de control, tales como; formularios prenumerados. Además, es relevante destacar la necesidad de tener identificados los funcionarios encargados de los procesos y el rol que desempeñan dentro del procesamiento de la planilla, con la finalidad de disminuir el riesgo de potenciales situaciones irregulares que pudieren presentarse, si personas ajenas a la gestión diaria de recursos humanos tramitan o acceden a la información que se procese, debido al contexto actual.

En ese sentido, las acciones que se implementen deben orientarse a garantizar la confidencialidad e integridad de la información, así como, disminuir los riesgos de nuevas irrupciones, secuestros o accesos no autorizados a los datos institucionales.

En otras materias, como el reclutamiento y selección de personal, es importante que mientras el portal web de recursos humanos esté inhabilitado, se busquen medidas alternas como la Web Máster institucional para promocionar las vacantes y nombramientos interinos que se promuevan en este período, con la finalidad de garantizar la continuidad del proceso, así como mantener los principios de publicidad, transparencia y participación en el tema de nombramientos en la institución.

Respecto a los concursos para nombramientos en propiedad, siendo que el sistema utilizado es el SIPE, resulta importante se efectúe un análisis técnico para determinar la fecha estimada de su funcionamiento óptimo; además, es de relevancia un análisis legal a través de la Subárea de Políticas y Normas y el Área de Dotación de Personal, de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, que permita emitir las resoluciones o disposiciones que se requieran de manera oportuna, y que permitan brindarle seguridad jurídica al proceso concursal que se tiene hasta el momento.

Asimismo, ante la posibilidad de que se aumenten las cargas de trabajo en las Unidades Gestión de Recursos Humanos, por efectuar cálculos manuales de aspectos salariales, esa dirección podría valorar la utilización de los recursos desplegados en las direcciones de red para los procesos concursales, así como a los funcionarios destacados en otros procesos en esas Unidades Gestión de Recursos Humanos y del nivel central, a fin de que se fortalezca y se brinde una atención oportuna al trámite de salarios que, como se mencionó, debe ser la prioridad dentro de los procesos de recursos humanos actualmente.

Por otra parte, siendo que los temas de recursos humanos resultan de interés de todos los funcionarios de la institución, es importante que se gestione una adecuada **estrategia de comunicación** por parte de la unidad rectora, a través de canales oficiales emergentes y con una periodicidad constante, que permita divulgar información confiable y veraz a los funcionarios de la institución. Además, es relevante iniciar un proceso inmediato de sensibilización, no solamente a la red de recursos humanos, sino a los enlaces médico-administrativos y titulares subordinados en general, orientado a crear conciencia de que el éxito en la gestión de pagos institucional en momentos críticos como en el que nos encontramos, requiere de un esfuerzo conjunto y una disponibilidad total para que los cambios que se planteen surtan los efectos esperados.

De conformidad con lo expuesto, y en apego al artículo 8 de la Ley General de Control Interno, referente al deber de garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones que se ejecuten, resulta fundamental que la administración activa se mantenga vigilante de que se adopten las acciones que sean pertinentes y se establezcan las medidas de control necesarias, a fin de garantizar razonablemente la recuperación y continuidad de los servicios en la gestión de recursos humanos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Asimismo, es importante que en las acciones que se ejecuten para dar continuidad a la prestación de los servicios, se implementen los mecanismos básicos de control para garantizar la legalidad de las operaciones, igualmente, se acrediten documentalmente los lineamientos y directrices para orientar la gestión administrativa, así como la fundamentación de las decisiones que se adopten, y se mantenga la emisión de informes de rendición de cuentas a las autoridades superiores para mantenerlas al tanto de lo actuado.

Finalmente, este Órgano de Fiscalización y Control continuará efectuando las labores pertinentes dentro de nuestro ámbito de competencias, que permitan contribuir a mantener un razonable sistema institucional de control interno; además, generar valor agregado a través de las labores de asesoría y de acompañamiento en situaciones como las que enfrentamos, reconociendo que valores como la unidad, responsabilidad y esfuerzo, permitirán cumplir con los objetivos planteados.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Lic. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ANP/MZS/PVE/JQS/KAL/MAN/GLV/ghc

- C. Dr. Álvaro Roberto Ramos Chaves, presidente, Presidencia Ejecutiva-1101
Lic. Gustavo Picado Chacón, gerente, Gerente Financiero-1103
Auditoría