



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-142057**

AD-AFINPE-0064-2025

23 de julio de 2025

Máster

Mónica Taylor Hernández, presidente, en condición de patrocinadora - coordinadora

Comité Ejecutivo, Plan de Innovación

PRESIDENCIA EJECUTIVA - 1102

Ingeniero

Jorge Granados Soto, gerente, en su condición de miembro

Comité Ejecutivo, Plan de Innovación

GERENCIA INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA-1107

Máster

Héctor Rubén Arias Mora, director

DIRECCIÓN PLAN DE INNOVACIÓN - 1184

Ingeniera

Susan Peraza Solano, directora

DIRECTORA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL -2902

Estimados (as) señores (as):

ASUNTO: Oficio de Advertencia sobre los módulos de ERP Proyectos (PS) y Portafolio (PPM)

La Auditoría Interna en cumplimiento de sus labores de fiscalización, asesoría y prevención, y las competencias establecidas en el artículo 22 inciso d) de la Ley General de Control Interno 8292, así como las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, procede a efectuar las siguientes observaciones relacionadas con el estudio *“Auditoría de Carácter Especial relacionada con el monitoreo en la implementación de la salida en vivo del Plan de Innovación para la Mejora de la Gestión Financiera, Administrativa y Logística de la CCSS basado en soluciones tecnológicas, para garantizar la continuidad del negocio para la prestación de los servicios de salud”* comunicado su inicio mediante oficio AI-0878-2025 del 6 de junio de 2025, así como en cumplimiento de lo establecido en el acuerdo segundo de la sesión de Junta Directiva N° 9528, celebrada el 12 de junio de 2025.

Es importante destacar que los criterios emitidos por esta Auditoría se fundamentan en el marco de competencias y potestades en materia de asesoría, consultoría y prevención, actuando con objetividad, independencia e imparcialidad, conforme a lo dispuesto en la Ley General de Control Interno. El propósito es coadyuvar en los procesos de control interno, gestión de riesgos y gobernanza de la Caja, en el marco del proyecto del Plan de Innovación ERP-SAP, que busca la mejora en materia financiera, administrativa y logística.

1. ANTECEDENTES

En el cartel de la Licitación Pública No. 2018IN-000008-5101 “Adquisición e Implementación de una Solución Integral tipo ERP de clase mundial para la Caja Costarricense de Seguro Social, se definieron los siguientes procesos relacionados con la gestión de proyectos, según se detalla:

1. *Administración del portafolio de proyectos*
 - 1.1. *Repositorio único de proyectos*
 - 1.2. *Administración del portafolio*
 - 1.3. *Integración con control de la ejecución*
 - 1.4. *Indicadores de desempeño*
2. *Control y seguimiento a la ejecución de proyectos*
 - 2.1. *Integración a nivel de componente del proyecto*
 - 2.2. *Control de costos del proyecto*
 - 2.3. *Capitalización total o parcial*
 - 2.4. *Seguimiento físico financiero*

Mediante el Entregable 6, Diseño de planos de negocio/ Proyectos de Inversión/ Sistema de Proyectos / Logística se indicó en el ID 281-RG-PS

*“El sistema de información debe tener capacidad de gestionar el proceso de Control y Seguimiento de la Ejecución de Proyectos, el cual inicia una vez que el proyecto se encuentre autorizado; donde se puede comenzar a imputar los costos (previos y actuales). La Planificación y Formulación de proyectos es realizada mediante los procesos definidos por Planificación (Sistema de Planificación y Formulación de Proyectos), que abarcan el ciclo de proyectos de inversión de infraestructura, **equipamiento** y tecnología que van desde el diagnóstico e inventario de iniciativas, hasta la conformación del portafolio de proyectos, priorización y programación.”* (el resaltado no corresponde al original).

2. SOBRE LOS MÓDULOS DE ERP PROYECTOS (PS) Y PORTAFOLIO (PPM)

El 30 diciembre de 2024, mediante oficio PE-5479-2024/GF-4945-2024/GL-2512-2024/GG-PIMG-1990-2024, la Presidencia Ejecutiva, Gerencia Financiera, Logística y la Dirección del Plan de Innovación, informaron a los establecimientos de salud, sobre el inicio de la entrada en vivo progresiva de los módulos del ERP a nivel institucional, lo sucesivo:

*“...se comunica que, a partir del 03 de enero de 2025, se procederá con la salida en vivo de los **módulos Gestión de Portafolios (PPM) y las principales funcionalidades del módulo de Proyectos (PS)**. En relación con los otros módulos del ERP, éstos serán puestos en operación en un espacio de tiempo abreviado, conforme a un plan de trabajo que será coordinado por la Dirección del Plan de Innovación, con el acompañamiento directo de la Gerencia de Logística y la Gerencia Financiera, el patrocinio y respaldo de la Presidencia Ejecutiva y el apoyo de las otras Gerencias y dependencias institucionales.*



Mediante oficio GG-PIMG-0010-2025, del 3 de enero de 2025 del M.Sc. Héctor Arias Mora, director del Plan de Innovación, comunicó a las respectivas Gerencias, Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, así como a la Dirección de Planificación Institucional, lo siguiente:

El día 3 de enero de 2025 se habilitó los módulos de gestión de portafolios (PPM) y de gestión de proyectos (PS) del ERP, en atención a lo indicado mediante oficio PE-5479-2024/GF-4945-2024/GL-2512-2024/GG-PIMG-1990-2024.

El módulo de gestión de portafolios PPM cuenta con todas las funcionalidades definidas en los planos de negocio para su operación plena en la gestión del Portafolio de proyectos institucional, desde la gestión de iniciativas hasta la gestión de los proyectos.

El módulo de gestión de proyectos PS, también está habilitado en el ambiente productivo para seguimiento del avance físico, planificación financiera, registro de metas, actualización de fechas y mantenimiento de estructuras de los elementos PEP”.

Aunado a lo anterior, el 24 de enero de 2025, con oficio GIT-0101-2025, el Ing. Jorge Granados Soto, gerente de Infraestructura y Tecnologías, comunicó a la Máster Mónica Taylor Hernández, presidenta Ejecutiva, lo siguiente:

“Al respecto, comunicamos que la Gerencia Infraestructura y Tecnologías dentro del ámbito de nuestras competencias continuamos llevando a cabo actividades y gestiones, en acompañamiento de los funcionarios del Plan de innovación, para la puesta en operación de los módulos disponibles a este momento, a saber: módulo de Proyectos (PS) y Portafolio (PPM). Para lo anterior, se ha determinado realizar un proceso de uso gradual para evitar o minimizar que, en este inicio de funcionamiento de los módulos, las incidencias afecten negativamente en la gestión operativa de nuestras actividades sustantivas y las propias de la institución. En tal sentido, se ha dispuesto correr el módulo de proyectos (PS) y Portafolio (PPM); que pese que aún restan por integrarse la salida de otros módulos del ERP, nuestra Gerencia ha iniciado con ejercicios (llenado de información) de proyectos de infraestructura, por lo cual esta actividad nos ha permitido

- 1. Identificar oportunidades de mejora y ajustes necesarios en dichos módulos; para potenciar el reporte de los datos y la propia gestión operativa asociada a los avances de los proyectos.*
- 2. Identificar aspectos asociados a otros módulos que requieren analizarse para mejor integración conforme los procesos operativos que la CCSS tiene establecidos financiero / contable/ presupuesto / planificación)”.*

El 27 de enero de 2025, por medio del oficio GIT-0108-2025, el Ing. Jorge Granados Soto, gerente de Infraestructura y Tecnologías, señaló al M.Sc. Héctor Arias Mora, director del Plan de Innovación, lo siguiente:

En vista de las oportunidades señaladas hemos coordinado con el Plan de Innovación el reporte correspondiente a la mesa de servicio TIC y se ha notificado al Plan de Innovación consultas relacionadas con las incidencias registradas. De acuerdo con lo señalado, quedamos atentos a las coordinaciones que el Plan de Innovación determine y de las definiciones que se generen en respuesta a nuestros reportes de incidencia registrados por medio de la Mesa de Servicios TIC.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Mediante la revisión del “Reporte General de Casos de Mesa de Servicios” al 14 de julio 2025, se determinaron 33 casos sobre inconsistencias de la funcionalidad del sistema para los módulos Gestión de Portafolios (PPM) y de Proyectos (PS), detallados en el anexo #01.

Por medio del oficio PE-DPI-0192-2025, del 24 de febrero de 2025, la Ing. Susan Peraza Solano, directora de Planificación Institucional, informó al M.Sc. Héctor Arias Mora, director del Plan de Innovación, sobre aspectos a considerar relacionados con la salida en vivo de los módulos Gestión de Portafolios (PPM) y de Proyectos (PS), según de detalle:

“Asimismo, somos conocedores de que, si bien es cierto el Plan de Innovación ha realizado pruebas integrales para verificar el correcto funcionamiento de los módulos PPM y PS, no se han realizado pruebas reales por parte de los usuarios finales, eso limita la identificación de incidencias y/o puntos de mejora, y además se ha indicado en el oficio de marras que PPM salió en un 100% de su funcionalidad, sin embargo, debe considerarse que los reportes no son funcionales porque no se han cargado todos los proyectos, y los módulos relacionados a presupuesto y la parte financiera no han salido en vivo, por lo que, no se puede visualizar ni generar reportes reales y actualizados sin la integración con los otros módulos.”

Debido a lo anterior, se aclara que no se podrá indicar que dichos módulos funcionan completamente hasta que se incorporen la totalidad de datos de iniciativas y proyectos en el sistema, para poder dar un adecuado seguimiento a estos y se tenga en vivo los demás módulos que alimentan tanto PS como PPM”.

El 5 de marzo de 2025, mediante oficio GIT-0289-2025, el Ing. Jorge Granados Soto, gerente de Infraestructura y Tecnologías, solicitó al M.Sc. Héctor Rubén Arias Mora, director del Plan de Innovación, lo referente:

“...con el fin de fortalecer el conocimiento ya adquirido por los colaboradores de la GIT, solicito se valore la posibilidad de realizar unas sesiones de capacitación a los colaboradores de la GIT enfocadas propiamente en escenarios de proyectos y a la vez se podría aprovechar estas sesiones para simular el inicio y fin de los proyectos en todo el entorno SAP”.

Mediante oficio PE-DPI-0302-2025, del 21 de marzo de 2025, la Ing. Susan Peraza Solano, directora de Planificación Institucional, informó al M.Sc. Héctor Arias Mora, director del Plan de Innovación, sobre los aspectos a considerar para la salida en vivo de los módulos gestión de portafolios (PPM) y de proyectos (PS), lo siguiente:

“Esta Dirección mantiene el criterio de que para su funcionalidad o usabilidad al 100% se requiere cargar la información en el sistema y adicional a esto, que funcionen los módulos que alimentan particularmente el módulo de proyectos...”.

El 30 de mayo de 2025, mediante oficio GG-PIMG-1099-2025, el M.Sc. Héctor Arias Mora, director del Plan de Innovación, informó al Ing. Jorge Granados Soto, gerente de Infraestructura y Tecnología, y la Ing. Susan Peraza Solano, directora del Planificación Institucional, lo pertinente:



“En el marco de este proceso, se ha identificado la necesidad de realizar ajustes adicionales que permitan imputar correctamente los costos a través de las solicitudes de pedido asociadas a los proyectos gestionados por dicho módulo, particularmente en los casos en que dichas solicitudes derivan de la ejecución contractual para la adquisición de activos, ya sea mediante compras de cantidad definida, compras por demanda o convenios marco.

En virtud de lo anterior, los procesos de adquisición de activos se gestionarán, de momento, de manera regular a través del módulo de Compras (PUR) del sistema ERP, sin imputar costos a los respectivos proyectos en el módulo de Gestión de Proyectos (PS), hasta tanto esta situación sea debidamente solventada”.

Por medio del oficio GIT-0781-2025, 06 de junio, 2025, suscrito por Ing. Jorge Granados Soto, gerente de Infraestructura y Tecnología, dirigido al M.Sc. Héctor Rubén Arias Mora, Director, Dirección Plan de Innovación, con el asunto: *“Publicación Proceso de Licitación del Proyecto CCSS-0184 Construcción y Equipamiento Nuevo Hospital De Limón”* se indicó:

“Respecto a este punto 4, el sistema muestra una inconsistencia, ya que no permite continuar con el proceso de la SOLPED, debido a que la cifra del costo del proyecto excede la cantidad de dígitos permitidos por el sistema.

El colaborador del Plan de Innovación del módulo PUR, está gestionando esta incidencia con el consultor. Sin embargo, no se ve viable que la solución este aplicada en un corto plazo, ya que implica parametrizaciones propias del sistema que deben ser resueltas por la empresa implementadora.

Por lo anterior, este Despacho tomará las siguientes acciones para cumplir con los compromisos adquiridos:

- 1. Registrará la incidencia a través de la Mesa de Servicios para generar el antecedente y la trazabilidad que se le pueda dar a la solución de la incidencia en la SOLPED de Proyectos.*
- 2. Realizará la solicitud de inicio del proceso de contratación directamente en el SICOP, tal como se ha venido realizando antes de la puesta en producción del ERP.*
- 3. Una vez formalizado el contrato, realizará el registro manual en el sistema para continuar todos los procesos respectivos en el ERP-SAP, tales como pagos y altas de activos.”*

Mediante oficio GIT-0784-2025, el 6 de junio de 2025, *“Entrada en vivo del ERP-SAP 2 de junio del 2025, y recordatorio del acuerdo de Junta Directiva en relación con la implementación de este proyecto”*, suscrito por Ing. Jorge Granados Soto, gerente de Infraestructura y Tecnología, dirigido a la M.Sc. Mónica Taylor Hernández, presidenta Ejecutiva, indicó:

En ese marco, hemos mantenido una comunicación constante con el equipo del ERP, especialmente en lo relacionado con los módulos PPM, PS y PM (Portafolio, Proyectos y Mantenimiento). Esta colaboración ha permitido atender observaciones y brindar retroalimentación sobre los procesos vinculados a las actividades sustantivas de nuestra Gerencia. Un ejemplo concreto de este trabajo conjunto fue la definición de la estrategia de retiro de los sistemas internos SOCO y SPIT.

En relación con este tema, informamos que, como parte de los acuerdos tomados en las sesiones de seguimiento del Plan de Innovación (con el equipo de análisis de sistemas legados), se consideró que la entrada en vivo del ERP coexistirá temporalmente con la aplicación SPIT (Seguimiento de Proyectos de Infraestructura / Tecnologías). Tal como se indica en la minuta adjunta, esta coexistencia debe quedar consignada en la actualización de la estrategia de retiro. Cito textualmente: “Respecto al documento de la estrategia, se deben realizar modificaciones en dos aspectos: análisis de permanencia en línea y Plan de Transición al ERP, de manera que se aclaren ambos puntos en cuanto a que la salida del sistema comienza a contar a partir de la salida de todos los módulos del ERP, y que las fechas indicadas deben readecuarse debido a la salida por módulos del ERP. Acuerdos: Se realizarán los cambios al documento y se compartirá con los involucrados para su conocimiento.” No obstante, hasta la fecha no hemos recibido la versión actualizada de la Estrategia, en la cual se debería establecer claramente el plazo de coexistencia, que preliminarmente se valoró en al menos seis meses. Este periodo permitiría completar el arranque del ERP y que los usuarios adquieran el dominio necesario para registrar adecuadamente la información requerida para el seguimiento de los proyectos.

Por lo tanto, informamos de manera transparente que continuamos utilizando ambas herramientas para el seguimiento de proyectos, no por falta de disposición a utilizar el ERP, sino para contar con una herramienta de apoyo para el seguimiento y control de los proyectos, así como información actualizada para la toma de decisiones. Este proceso es clave para garantizar una transición ordenada, coordinada y sin contratiempos, en la medida en que los usuarios consolidan el uso adecuado del nuevo sistema.

En virtud de lo anterior, es importante dejar constancia que la Estrategia de Retiro de Sistemas de Proyectos de Infraestructura y Tecnologías – SPIT, versión 1.0.0. de abril 2024, en el apartado de “Análisis de Permanencia en Línea”, establece:

“Dado que el sistema se encuentra alojado en un entorno de la nube de Microsoft, el sistema puede permanecer en modo consulta por el tiempo que la Institución mantenga activo el contrato de servicios con Microsoft.

Esto no genera costos adicionales en el servicio o contrato, ya que el sistema se desarrolló con los licenciamientos y servicios ya adquiridos por la Institución, por lo que, podría considerarse un costo “hundido” el mantener el sistema activo.

Observaciones:

- Solo se cambia los permisos de acceso a modo Lectura.
- Para la permanencia del sistema se proyecta un periodo de 6 meses, a partir de la entrada en operación del ERP, el cual se podría prorrogar en caso de considerarse necesario.
- Fecha de Cierre de Procesos: **Un mes posterior a partir de la entrada en operación del ERP**, esto como parte de la estrategia de transición y cierre de los sistemas. Importante indicar que una vez esté en producción el ERP, se definirá si se retiran todos los módulos del SPIT o se dejan funcionando algunos”.

El 24 de junio de 2025, con oficio GG-PIMG-1246-2025, el M.Sc. Héctor Rubén Arias Mora, director del Plan de Innovación, informó al Lic. Andrey Sánchez Duarte, director Financiero Contable, respecto a solicitud de información de obras que se encuentran en proceso, lo siguiente:

“...la Dirección del Plan de Innovación reitera la importancia de poder contar la información de desembolsos realizados por proyectos, con el fin de que pueda incluirse en el módulo de proyectos del ERP-SAP, y contribuir a los procesos de trazabilidad y transparencia en la institución”.

Por medio del oficio PE-DPI-0656-2025 *“Remisión de información solicitada relacionada a los bancos locales y de red incorporados en el alcance del Manual del Banco de Iniciativas y Portafolio Institucional de Proyectos v3.0 y recomendación sobre las unidades formuladoras y gestoras de proyectos de inversión que deben contar con usuarios ERP/SAP”* del 24 de junio de 2025, dirigido al el M.Sc. Héctor Rubén Arias Mora, director del Plan de Innovación, suscrito por la Ing. Susan Peraza Solano, directora de Planificación Institucional se recomendó la inclusión de 67 unidades, indicándose:

“En este sentido, aquellas obras menores independientemente del tipo de fondo por utilizar (Presupuesto ordinario o PIMIEI) deberán de establecerse los mecanismos contables de capitalización del activo fijo, por lo cual, se recomienda que el Plan de Innovación defina los mecanismos para operativizar la capitalización contable en el sistema ERP/SAP, ya sea mediante el módulo de proyectos u otro módulo financiero-contable pertinente.

(...) Ahora bien, es importante destacar que, son las unidades antes mencionadas las responsables de asignar los roles de formuladores, aprobadores, de seguimiento y de consulta, siguiendo con la normativa vigente, Por lo que, se recomienda realizar directamente la consulta a dichas unidades para asignar las licencias respectivas, así como garantizar la debida capacitación en el uso del sistema para brindar las capacitaciones requeridas.”

El 26 de junio de 2025, con oficio GIT-0882-2025, el Ing. Jorge Granados Soto, gerente de Infraestructura y Tecnologías, comunicó al M.Sc. Héctor Rubén Arias Mora, director del Plan de Innovación, sobre los diferentes escenarios y aspectos que se deben cumplir para gestionar los proyectos de equipamientos en el ERP, según se detalla:

1. Proyectos de Equipamiento:

Para gestionar proyectos de equipamiento a través del Módulo de Compras (PUR) se deben cumplir los siguientes pasos:

- a. Trasladar el contenido presupuestario a la Unidad que generará la compra o pedido, ya que es requisito contar con los recursos para generar los activos fijos.*
- b. Creación de los activos fijos de los equipos con su respectivo contenido presupuestario, ya que estos deben indicarse en la SOLPED.*
- c. Creación de la SOLPED referenciando los activos fijos.*
- d. Gestionar el ingreso y pago de los activos.*
- e. Realizar el proceso de traslado o donación a cada centro médico donde se instaló el equipo.*

2. **Proyectos de Equipamiento con intervención en Infraestructura:**

Respecto a este tipo de proyecto, este Despacho tiene claro el proceso a gestionar en el ERP-SAP, vinculando todos los demás módulos con insumos generados desde los módulos de Portafolio (PPM) y de Proyectos (PS):

- a. *Ingreso de la Iniciativa o Proyecto, a través de Novaplan (DPI).*
- b. *Maduración y aprobación del proyecto en el Módulo de PPM.*
- c. *Creación de la estructura del proyecto (PEP) en el Módulo de PS, liberación de los PEP, creación del programa de financiación y creación del AFeC para los PEP de Inversión.*
- d. *Creación de la SOLPED con las posiciones respectivas y la vinculación de los PEP correspondientes.*
- e. *Realizar el ingreso de avances y pago de las facturas.*
- f. *Realizar liquidaciones parciales de forma mensual.*
- g. *Finalizado el proyecto se debe realizar la norma de liquidación y el alta de los activos.*

Como se puede observar, la implementación de los procesos definidos por el ERP-SAP, ha impactado la normalidad de la gestión de los proyectos de equipamiento. Por lo anterior, trasladamos a su dependencia las consideraciones identificadas para que se valore la posibilidad de realizar ajustes en el sistema que permitan mitigar el impacto en la gestión de los proyectos de equipamiento por las dependencias de la GIT”.

Sobre los riesgos expuestos en el presente documento, el 8 de julio de 2025, se comentaron mediante sesión de trabajo con funcionarios de la Dirección Plan de Innovación, se argumentó:

Licda. Karina Pérez, Líder componente Financiero:

“El módulo de proyectos es para hacer desembolsos, y para hacer el traslado de proyectos finalizados o para capitalizaciones. Pero sí se puede hacer y llevar la contabilidad, sin embargo, podría generarse un proceso más complejo para llevar los proyectos, pero es factible si la unidad interesada lo pide”.

M.Sc. Héctor Arias, director Plan de Innovación:

“Indica que en el sistema se encuentra habilitado para su funcionamiento.

No existe una limitación por parte del Plan respecto al uso del SPIT por cuanto no es un sistema no obstante se está coordinando con la GIT para valorar lo referente a su retiro total o parcial.

Con respecto a Novaplan, es importante indicar que con el ERP las iniciativas se pueden llevar perfectamente, sin embargo, la Licda. Susan Peraza señaló que en Novaplan estaría hasta finales de este año”.

En reunión realizada al Lic. Fabian Pacheco Jimenez, líder componente Mantenimiento según Minuta del 10 de julio de 2025, indicó:

“8. Módulo de proyectos (PS) y equipamiento

- *El módulo PS no incluye aún proyectos de equipamiento.*
- *Se está trabajando con el área financiera y logística para habilitar esta funcionalidad.*

9. Sistema SPIT

- *La estrategia vigente indica su retiro con la entrada en producción del ERP.*
- *Actualmente sigue en uso para monitoreo y seguimiento de proyectos.*
- *Se está analizando su retiro o integración con el ERP.*
- *La Auditoría solicitó la última versión de la estrategia de retiro.*

10. Interfaz con NOVAPLAN

- *La interfaz fue desarrollada y probada exitosamente en ambientes de calidad.*
- *No se ha validado en producción porque NOVAPLAN no está operativo hasta 2026”.*

El 10 de julio de 2025, mediante consulta escrita a la Licda. Alexandra Chinchilla Alonso, de la Subárea de Soporte e Integración de Proyectos Administrativos, respecto al estado actual del aplicativo NOVAPLAN con SAP ERP y la puesta en producción de los módulos de Proyectos (PS) y Portafolio (PPM), detallo:

“...el módulo de iniciativas en Novaplan, permitirá únicamente identificar (registrar) la iniciativa y una vez aprobada según el flujo de avales requerido, migrar esa información al módulo de PPM en SAP.

...si bien es cierto las iniciativas todavía no se pueden cargar directamente en el módulo de iniciativas de Novaplan, esto no representa problema, ya que, como medida temporal, pueden ser cargadas directamente en PPM de forma manual...

...la interfaz entre el módulo iniciativas en Novaplan y el ERP, efectivamente se realizaron verificaciones en “ambiente de pruebas” entre la DTIC y el Plan de Innovación para constatar la funcionalidad de la interfaz entre ambos sistemas, con resultados favorables...

...la salida en vivo se estima para el año 2026, ya que primero es requerido capacitar a nivel institucional primero en el Manual del Banco de Iniciativas y Portafolio 3.0

*Esto está en producción **módulo de proyectos (PS) y Portafolio (PPM)**, pero, no se está utilizando debido a que se están haciendo revisiones y ajustes a los puntos de decisión y otros temas mencionados a continuación. Si la consulta está enfocada en el uso del módulo PPM como tal, a la fecha tenemos mapeado como pendiente:*

- *Avanzar los puntos de decisión.*
- *Carga de iniciativas del Banco Estratégico en PPM (pendiente definir entre los equipos el responsable y fecha estimada).*
- *Completar la información de los elementos cargados de forma masiva en PPM (89 cargados) - Pendiente definir entre los equipos el responsable y fecha estimada.*
- *Avanzar los proyectos de PPM al punto de decisión correspondiente (216 líneas).*

- *Traslado de líneas de proyectos a los Subportafolios de red/local.*
- *Carga de datos (proyectos en PS) del nivel local y red. (Se identificó que no se han cargado los proyectos locales ni de red, por lo que, el Plan de Innovación está trabajando con las unidades para abordar este tema. La DPI no tiene visibilidad ni control de estos proyectos, ya que son formulados y ejecutados por dichos niveles.) Este tema está a cargo del equipo técnico de la GIT.*

En relación con este último punto, se tiene conocimiento de que la GIT está trabajando en un plan con el equipo del Plan de Innovación, para la implementación específica del módulo de PS, el cual considera temas relacionados a levantamiento de datos, ajustar estructuras de los proyectos, completar datos de seguimiento (metas, seguimientos, fechas, planificación financiera, entre otros), así como la activación de estructuras y actividades relacionadas a coordinaciones con enlaces” (Lo resaltado no es del original).

El 22 de julio 2025, se le consultó al M.Sc. Héctor Arias Mora, director Plan de Innovación y al Líder Eje Mantenimiento, cuál era la finalidad de la salida en vivo de los módulos PS y PPM desde enero si requerían que estuvieran en funcionamiento los módulos de financieros, a lo cual indicó:

“Con la puesta en producción de los módulos PPM y PS se logró avanzar con la revisión y actualización de los datos respectivos en conjunto con las unidades involucradas, logrando un acercamiento con los usuarios finales para la adopción del sistema.

Concretamente, en el caso del módulo PPM se trabajó con la Dirección de Planificación Institucional en la revisión de la información cargada e incluso su reorganización en vista del lanzamiento de la versión 3.0 del Manual de procedimientos del banco de iniciativas y portafolio. Dicha revisión se tuvo que hacer de la mano con la revisión y actualización de datos del módulo de proyectos PS, por cuanto están relacionados entre sí.

En el caso del módulo PS, se logró igualmente revisar datos. En cuanto a la funcionalidad de seguimiento de planificación financiera, planificación de metas y seguimiento de avance físico, estas funcionalidades se pusieron a disposición desde enero, no obstante, por parte de la Gerencia de Infraestructura y Tecnología ha optado para adoptar el sistema gradualmente de manera que por el momento esas herramientas todavía no se están usando.”

A partir del análisis del conjunto de oficios, comunicaciones y observaciones que documentan el proceso de entrada en vivo de los módulos Gestión de Portafolios (PPM) y Gestión de Proyectos (PS) del ERP-SAP en la CCSS, se identifican riesgos materializados y potenciales que pueden afectar la operación institucional, entre los que podemos mencionar:

1. Uso funcionalidades

- El retraso en la implementación de los módulos contable y presupuestario impidió el uso completo de Módulo Gestión de Portafolio (PPM) y Gestión de proyectos (PS) durante los primeros seis meses.
- Falta de validación con usuarios finales, aunque se hicieron pruebas integrales, no se incluyó a los usuarios finales, lo que resultó en 33 incidencias operativas reportadas por la GIT.

2. Coexistencia con sistemas legados (SPIT)

- La operación paralela del ERP y SPIT genera: Duplicidad de funciones, sobrecarga operativa, dependencia de aplicativos que debían ser retirados según estrategia de retiro.

3. Módulo PS

- No permite registrar proyectos de equipamiento, obligando a usar el módulo de compras (PUR) como solución temporal, lo que compromete el seguimiento de proyectos de equipamiento médico y tecnológico.
- Capacitación: el personal no está completamente preparado para operar el sistema, especialmente en gestión de proyectos, lo que afecta la eficiencia operativa.

4. Interfaz Novaplan – ERP

- La interfaz aún no está en producción (prevista para 2026), lo que ha obligado a cargas manuales en el módulo PPM, eventuales errores por digitación, omisiones e inconsistencias.
- Retrasos en la adopción operativa y trazabilidad de iniciativas institucionales.

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el apartado 4.5.2 Gestión de proyectos, disponen:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda, incluyendo los proyectos de obra pública relativos a construcciones nuevas o al mejoramiento, adición, rehabilitación o reconstrucción de las ya existentes.

Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

- a. La identificación de cada proyecto, con indicación de su nombre, sus objetivos y metas, recursos y las fechas de inicio y de terminación.*
- b. La designación de un responsable del proyecto con competencias idóneas para que ejecute las labores de planear, organizar, dirigir, controlar y documentar el proyecto.*
- c. La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes.*
- d. El establecimiento de un sistema de información confiable, oportuno, relevante y competente para dar seguimiento al proyecto.*
- e. La evaluación posterior, para analizar la efectividad del proyecto y retroalimentar esfuerzos futuros”.*

Es imperante mencionar que el Comité Ejecutivo, en la minuta de “Reunión de Comité Alta Gerencia ERP” del 27 de junio de 2025, deliberó -en su mayoría- sobre los riesgos señalados anteriormente, concerniente a la puesta en producción de los módulos de Proyectos (PS) y Portafolio (PPM) y la integración del aplicativo NOVAPLAN con SAP ERP, no obstante, no se incluyeron acciones en el cronograma estabilización ERP para este tema.



El 22 de julio 2025, se comentaron los aspectos señalados en el presente documento con el Ing. Jorge Granados Soto, Gerente y el Ing. Andrés Calvo Torres, asesor de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, donde indicaron:

“El Ing. Jorge Granados Soto que no fue consultado sobre la decisión de salida en vivo de los módulos de gestión de portafolio y proyectos. Se identificaron más de 30 incidencias técnicas al intentar operar con un solo proyecto de prueba en los módulos incompletos que no tenía el 100% de las funcionalidades.

Por ejemplo, teníamos que sacar la licitación del Hospital de Limón y no se pudo por el ERP dado que no acepta la cantidad de dígitos por el costo estimado del proyecto, se le comunicó a la Dirección Plan de Innovación, por el plazo se tuvo que realizar por SICOP como medida de contingencia para publicar licitaciones, ya después en la parte de contratos incluirlo en el ERP esperamos en ese momento ya esté funcionando

(...) El caso del proyecto de Limón es que el sistema no permitía más de 10 dígitos en la cifra el caso se mandó a la mesa de servicios y lo documentamos.

La funcionalidad de los módulos de proyectos depende de contabilidad, presupuesto y logística y aún no se ha logrado pagar facturas mediante el proceso normal del sistema.

(...) Aunque se pueden registrar en PS, no se pueden gestionar completamente por restricciones en el tipo de material.

(...) El Ing. Jorge Granados Soto indicó se había establecido su retiro, se sigue utilizando por necesidades operativas, se plantea actualizar la estrategia para mantener SPIT como complemento del ERP, dado que el aplicativo SPIT requerido para el seguimiento y control de proyectos que no tiene el ERP, como gerente no tomé la decisión de eliminarlo.

El Ing. Calvo Torres comentó es un esfuerzo adicional para mantener el soporte y el apoyo a la información que nos brinda el SPIT para la toma de decisiones sin dejar el uso de la herramienta ERP, se está trabajando para actualizar la estrategia de retiro”

Asimismo, se comentó el presente producto de advertencia con la Licada Susan Peraza Solano, directora de Planificación Institucional y la MAP. Adriana Chavarría Loría, Jefe Subárea de Soporte e Integración de Proyectos Prioritarios, mencionando:

“Se indicó que los hallazgos si les parece bien, que efectivamente los módulos no eran funcionales y que adicionalmente hemos tenido que trabajar algunos aspectos que Alexandra les puso ahí en el correo, relacionados específicamente al tema de la carga de datos y el tema de los puntos de decisión. Ese tema de que al final en su momento se le había comentado a Héctor que estaban los módulos, pero igual no los podíamos usar, entonces para nosotros realmente no es una implementación efectiva.

Con el tema del SPIT para la dirección si es muy funcional, aparte de ver los proyectos lo utilizamos para programar.

En relación con el módulo de identificación de iniciativas la contingencia con el Plan de Innovación era cargarlos manuales hasta que ya entre en productivo el módulo de NOVAPLAN dado atrasos en la aprobación del manual que se dio en junio 2025 y falta de capacitaciones que inician en agosto, que se espera esté implementado para enero 2026.

Adicionalmente, recientemente tuvimos una reunión con el plan de innovación y ellos nos hicieron la consulta de que, si los proyectos que se llevan a nivel local o de la red de baja complejidad tenían que estar cargados en SAP y nosotros les indicamos que sí, esa carga todavía no se ha hecho, creo que están trabajando en ese tema, entonces igualmente, por ese lado el módulo de PPM y PS para el nivel de red y a nivel local tampoco está funcionando no están capacitados ni tienen licencias.”

CONSIDERACIONES FINALES

Esta Auditoría con la finalidad de contribuir con los objetivos del control interno, relacionados con la evaluación y mejoramiento efectivo de los procesos de dirección en la Institución, insta a la administración al cumplimiento de lo establecido en la Ley General de Control Interno, así como, el aseguramiento de la continuidad del negocio definido en el artículo # 4 de la Ley General de la Administración Pública, el cual establece que *“la actividad de los entes públicos deberá estar sujeta en su conjunto a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios.”*

Durante el proceso de implementación de los módulos de Gestión de Portafolios (PPM) y Proyectos (PS) del ERP-SAP en enero 2025, generaron incidencias lo que implicó que no pudieran ser utilizadas todas sus funcionalidades hasta que entrara en producción el resto de los módulos del sistema, es decir, seis meses después no se han podido aprovechar todos los beneficios esperados para la gestión de proyectos a través del ERP.

Se identificó que el módulo PS no contempla actualmente la funcionalidad para gestionar proyectos de equipamiento, lo cual ha derivado en la implementación de una medida temporal mediante el uso del módulo de compras (PUR). Aunado a lo anterior, se determinó una inconsistencia en la inclusión de proyectos con estimación de costos superior a los diez dígitos como el Proyecto del Hospital de Limón que hubo que realizarlo directamente en SICOP y no incluirlo por el momento en el ERP, las medidas alternas representan un riesgo operativo, ya que limita la trazabilidad y el control efectivo sobre los proyectos, comprometiendo la integridad de la información y el seguimiento adecuado de estos proyectos institucionales.

Aunado a lo anterior, se determinó la ausencia de proyectos locales de baja, mediana y alta complejidad, determinándose la necesidad de incluir esos proyectos, establecer usuarios en 67 unidades, asignar licencias y la eventual capacitación para el uso del sistema para poder implementar los módulos de Gestión de Portafolios (PPM) y Proyectos (PS) a niveles locales.

La interfaz entre el módulo de iniciativas en NOVAPLAN programada para enero 2026 y el ERP-SAP (PPM) eventualmente podría afectar la eficacia del proceso institucional de planificación y ejecución de proyectos por la dependencia de cargas manuales, la falta de interoperabilidad efectiva en ambiente productivo de la interfaz de estos dos sistemas antes mencionados pone en riesgo la trazabilidad, integridad y alineación estratégica de la información.

En virtud de lo anterior, esta Auditoría reitera la necesidad de que la Administración adopte medidas correctivas inmediatas y efectivas que permitan atenuar el impacto en la gestión de proyectos mediante el uso paralelo del aplicativo SPIT y el ERP, así como las brechas en capacitación y seguimiento de los proyectos de equipamiento.

En este contexto, se reitera la urgencia de establecer un plan de acción institucional preciso, con responsables definidos, plazos concretos y mecanismos de seguimiento, que permita subsanar las limitaciones detectadas y consolidar el uso efectivo del ERP-SAP como herramienta estratégica para la gestión de proyectos. Solo mediante la integración completa se podrá asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos por el proyecto, relacionados con la modernización, transparencia y mejora continua de la gestión pública.

Por tanto, este Órgano de Fiscalización y Control previene y advierte de la situación indicada en el presente oficio, con el propósito de que la Dirección Plan de Innovación lidere la valoración de estos riesgos junto con los dueños del negocio y de considerarse necesario elevarlo al Comité Ejecutivo de Alta Gerencia para temas del ERP, bajo el estricto cumplimiento del marco técnico, legal, financiero y administrativo en apego a los principios de eficiencia, eficacia, economía, legalidad, transparencia, buen gobierno y satisfacción del interés público para definir la continuidad de la operativa de la Institución en cuanto a la gestión de portafolios y proyectos, mitigando los riesgos materializados, preservando la continuidad operativa de los servicios y evitando afectaciones.

Al respecto se deberá informar a esta Auditoría sobre las acciones ejecutadas para mitigar los riesgos descritos y brindar atención de la situación comunicada, esto, en el **plazo de 15 días** a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ACC/MZS/CAG/OCA/lbc

Anexo (1)

1. Reporte de casos Mesa de Servicios por inconsistencias en funcionamiento del sistema Módulos de Portafolio
- C.
- Ingeniera. Carolina Arguedas Vargas, jefe, secretaria, Junta Directiva -1101
 - Doctor Alexander Sánchez Cabo, gerente a.i., en su condición de miembro, Plan de Innovación, Gerencia Médica-2901
 - Licenciado Gustavo Picado Chacón, gerente, en su condición de miembro, Plan de Innovación, Gerencia Financiera-1103
 - Máster Gabriela Artavia Monge, gerente a.i., en su condición de miembro, Plan de Innovación, Gerencia Administrativa-1104
 - Doctor Esteban Vega de la O, gerente en su condición de miembro, Plan de Innovación, Gerencia Logística-1106
 - Licenciado Jaime Barrantes Espinoza, gerente, en su condición de miembro, Plan de Innovación, Gerencia Pensiones -9108
 - Ingeniero Robert Picado Mora, subgerente, en su condición de miembro, Plan de Innovación Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones -1150
 - Auditoría-1111

Referencia: ID-142057

Tabla 1
Reporte de casos Mesa de Servicios por inconsistencias en funcionamiento del sistema Módulos de Portafolio (PPM) y Proyectos (PS)

Número de caso	Descripción del reporte	Fecha de inicio	Fecha de solución	Días
1617150	Revisar la opción de número de semestre de meta ya que solamente debe indicar semestre 1 o 2, y el sistema muestra los números de opción repetidos varias veces.	ene 6, 2025 2:17:06 PM	feb 17, 2025 9:26:53 PM	42
1617187	No se logran encontrar las aplicaciones de Portafolios y elementos de portafolios	ene 6, 2025 2:24:57 PM	jul 14, 2025 4:02:59 PM	189
1620029	No es posible modificar las Fechas reales del proyecto, se encuentran bloqueados los espacios	ene 7, 2025 4:00:53 PM	ene 20, 2025 3:13:20 PM	13
1620033	En la pestaña de ampliación al cliente en los datos de dirección, no guarda la selección, se intenta grabar 3 veces y continua en blanco cuando se ingresa nuevamente al sistema	ene 7, 2025 4:04:56 PM	feb 17, 2025 1:59:11 PM	41
1620044	No es posible crear, modificar ni visualizar lecciones aprendidas se adjunta imagen	ene 7, 2025 4:07:49 PM	feb 10, 2025 1:31:39 PM	34
1620046	No se encuentra la aplicación para crear los modelos de gestión, se intento crear en conjunto con el consultor pero el sistema mostro un error	ene 7, 2025 4:10:47 PM	feb 12, 2025 11:01:52 AM	36
1622646	No se cuenta con autorización para ingresar a la transacción S_ALR_87013534 costes de proyecto	ene 9, 2025 8:15:56 AM	feb 11, 2025 10:35:47 AM	33
1622674	No se cuenta con autorización para ingresar a la transacción S_ALR_87100186 Costes planificados para cada mes en el ejercicio actual se adjunta evidencia	ene 9, 2025 8:22:30 AM	ene 17, 2025 10:37:22 AM	8
1622719	Error de autorización para ingreso a S_ALR_87100185 Costes reales para cada mes en el ejercicio actual	ene 9, 2025 8:34:05 AM	ene 17, 2025 10:56:56 AM	8
1622734	Error de ingreso al calendario del proyecto	ene 9, 2025 8:38:30 AM	feb 12, 2025 11:06:33 AM	34
1622756	No es posible ingresar al reporte F2903 – Análisis de Comprometido y Real, muestra la pantalla en blanco	ene 9, 2025 8:43:11 AM	feb 26, 2025 5:55:13 PM	48
1622964	No es posible observar el reporte de avance físico del proyecto CNIN-22-21-GI se adjunta evidencia	ene 9, 2025 9:36:01 AM	feb 17, 2025 1:54:36 PM	39
1622994	No es posible observar el informe plurianual del proyecto ZPS_0010 ver con el proyecto CNIN-22-21-GI	ene 9, 2025 9:41:03 AM	feb 10, 2025 1:28:16 PM	32
1623782	No es posible actualizar norma de liquidación transacción CJ12 Modificar Elemento PEP (Actualizar Norma Liq.). ver adjunto	ene 9, 2025 1:38:21 PM	ene 17, 2025 10:09:03 AM	8
1623899	No se cuenta con autorización para Visualizar Documentos de Compras por Proveedor. ME2L se adjunta evidencia	ene 9, 2025 2:05:05 PM	ene 17, 2025 10:51:08 AM	8

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

1623926	No ingresa a aplicación F2930– Gestionar Aprovechamiento de Proyecto, muestra la pantalla en blanco ruta de acceso App Finder/Catálogo/PS Apps/Gestionar Aprovechamiento de Proyecto.	ene 9, 2025 2:15:23 PM	feb 11, 2025 10:34:02 AM	33
1623955	No es posible obtener resultados de F1976 – Resumen de Definición de Proyecto, presenta pagina en blanco, ruta: App Finder/Catálogo/PS Apps/Resumen de Definición de Proyecto.	ene 9, 2025 2:24:18 PM	feb 12, 2025 10:43:37 AM	34
1623970	No es posible obtener resultados de la aplicación F1974 – Resumen elemento PEP. muestra la pantalla en blanco, ruta de acceso: App Finder/Catálogo/PS Apps/Resumen elemento PEP.	ene 9, 2025 2:27:52 PM	feb 11, 2025 10:27:28 AM	33
1641613	No es posible colocar la unidad ejecutora final y la localización en los elementos, se muestra a consultor e indica que se debe realizar reporte por mesa de servicio.	ene 20, 2025 10:33:22 AM	feb 12, 2025 12:01:15 PM	23
1647385	No es posible relacionar los elementos con los proyectos de PS , se adjunta evidencia.	ene 23, 2025 9:20:37 AM	feb 12, 2025 10:44:42 AM	20
1647428	No es posible ingresar a el KPI Duración promedio de las iniciativas en el banco de iniciativas, no genera reporte SU53, se adjunta evidencia.	ene 23, 2025 9:32:08 AM	feb 21, 2025 11:20:57 AM	29
1705630	Se solicita verificar KPI Duracion promedio de las iniciativas en el banco de iniciativas, esto debido a que muestra en su reporte proyectos que pertenecen a la carga masiva los cuales tienen fecha de creación anterior al 2025, lo que puede causar errores en la interpretación del KPI, verificar si se corrigio el tema de la fecha de creación del elemento el cual presentaba problemas con cada modificación, se actualizaba. Por otro lado si el problema se soluciono se solicita cambiar la fecha de creacion de estos proyectos que se muestran en la imagen adjunta al año 2022 para que no aparezcan en el reporte de 2025.	feb 28, 2025 10:03:39 AM	mar 12, 2025 2:53:49 PM	12
1711219	No es posible crear el proyecto desde el Elemento en mandante 340, esto a pesar de aprobar todos los puntos de decisión y el elemento, se indica que no existe el proyecto y muestran errores, se adjunta evidencia. Esto es importante ya que es muy probable que ocurran estos mismos errores en mandante 500.	mar 4, 2025 11:28:01 AM	mar 18, 2025 5:23:40 PM	14
1730285	En módulo PPM en la carga de información de localización, solo permite incluir la información de Distrito, cuando se carga esa información el sistema automáticamente jala el dato de cantón y provincia, sin embargo, en CR existen muchos distritos con el mismo nombre y está sucediendo que al momento de cargar cualquiera de ellos, luego no permite cambiar a otra opción. Quizá es que el sistema solo puede leer una primera opción. Lo correcto sería que se cargue primero la	mar 14, 2025 1:09:14 PM	may 22, 2025 6:59:16 AM	69

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

	provincia y esta acción cargue las opciones de cantones solo para esa provincia, luego se seleccione el cantón y esta acción cargue las opciones para distritos solo para ese cantón. De lo contrario no es posible cargar la información de localización en el sistema			
1752033	Al crear el proyecto en PPM no trae los datos de código de proyecto y nombre del proyecto, esto se había probado anteriormente y funcionaba adecuadamente, sin embargo, ultimamente ha estado presentando esta falla que obliga a ingresar manualmente los datos del elemento mencionados anteriormente, lo cual puede implicar error humano.	mar 27, 2025 3:36:38 PM	abr 1, 2025 8:40:41 AM	5
1769798	Se debe corregir el orden en que se muestran las actividades del ciclo de vida de todos los tipos de proyectos incluidos en el sistema, ya que se muestra de manera desordenada y se dificulta realizar la búsqueda de actividades. Adjunto imagen.	abr 8, 2025 9:34:24 AM	abr 21, 2025 2:40:02 PM	13
1802977	Se requiere que al realizar la revisión de las priorizaciones en la aplicación Revisiones se pueda realizar la búsqueda por medio de Portafolio y por Área específica, esto para analizar específicamente cada Subportafolio.	abr 30, 2025 2:03:26 PM	may 5, 2025 2:53:56 PM	5
1815917	Se requiere realizar modificación en rol ZPS_GESTOR_PROYECTOS:0001 con el fin de lograr crear activos fijos en curso, el consultor indica que se debe agregar específicamente lo mostrado en la imagen adjunta al rol anteriormente indicado, esto en productivo.	may 8, 2025 3:38:00 PM	may 21, 2025 12:09:01 PM	13
1874285	Al ingresar al sistema no se despliega nada, al presionar "Página inicial", aparece un cuadro que indica "Error al cargar el catálogo" que luego desaparece y la pantalla continúa sin información. Adjunto imagen.	jun 6, 2025 12:23:14 PM	jun 6, 2025 2:05:53 PM	0
1888692	Buenos días, tengo un problema para ingresar al sistema, abrí un caso el día lunes 1876630, me enviaron una nueva contraseña sin embargo al ingresarla al sistema sale el siguiente mensaje: "Mandante, nombre o clave no son correctos. Repita los datos de acceso." Les agradezco la ayuda. Quedo atenta	jun 13, 2025 8:49:38 AM	jun 13, 2025 10:41:44 AM	0
1889388	El usuario que me facilitaron no me permite ingresar al sistema, 602740977, me lo facilitaron en dos ocasiones.	jun 13, 2025 11:03:26 AM	jun 13, 2025 3:11:19 PM	0
1895491	Error de acceso, actualización de contraseña, cédula 503470566	jun 17, 2025 10:31:09 AM	jun 17, 2025 12:09:19 PM	0
1928775	En las lecciones aprendidas del módulo PS, en las aplicaciones "Crear reclamación" y "Modificar	jul 2, 2025 11:22:27 AM	jul 3, 2025 2:45:59 PM	1



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

reclamación" en la sección "Medidas" no permite ingresar la información de "Tipo de impacto" ni "Prioridad". Se adjunta documento PDF con detalle del incidente y capturas de pantalla.			
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Fuente: Reporte de casos Mesa de Servicios al 14 de julio de 2025.