



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-122253**

AD-AFINPE-0092-2024

29 de agosto de 2024

Licenciado

Héctor Rubén Arias Mora, director

DIRECCIÓN PLAN DE INNOVACIÓN-1184

Estimado señor:

ASUNTO: Oficio de advertencia sobre la actualización del costo para el desarrollo del proyecto Plan de Innovación para la mejora de la gestión financiera, administrativa y logística basada en soluciones tecnológicas, considerando la salida en vivo para enero 2025.

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 la implementación del “Plan de Innovación para la mejora de la gestión financiera, administrativa y logística basada en soluciones tecnológicas”.

1. Sobre las estimaciones de costo del proyecto Plan de Innovación para la mejora de la gestión financiera-administrativa basado en soluciones tecnológicas

Se determinó la ausencia de la estimación del costo real del proyecto Plan de Innovación, en atención a lo solicitado por Junta Directiva en las sesiones N° 9298, acuerdo segundo, celebrada el 01 de diciembre del año 2022, artículo 4° de la sesión N°9315, acuerdo único, 27 de febrero 2023 y la sesión N° 9324, celebrada el día 10 de abril del 2023, acuerdo cuarto, mediante los cuales se solicitó a la Administración la definición del monto del proyecto, con las implicaciones de modificar la salida en vivo por dos años de enero 2023 a enero 2025.

En el informe ejecutivo para la Junta Directiva V1.1, Junio 2022, elaborado por la Directora del proyecto en ese momento la Lcda. Marcela Quesada Fallas, indicó que el costo del proyecto ascendía a la suma de **¢23.919.784.454,45** (Veintitrés mil novecientos diecinueve millones setecientos ochocientos y cuatro mil cuatrocientos cincuenta y cuatro colones con cuarenta y cinco céntimos), cuya fecha de culminación se estimó para el 14 de noviembre 2024, con la salida en vivo de fase uno para enero 2023.

El 21 de setiembre 2022, mediante oficio sin número, suscrito por el señor Ignacio Pérez Rubio, Apoderado Generalísimo sin límite de suma de la firma Price Waterhouse Coopers Consultores, S.R.L. trasladó a la Dirección Plan de Innovación, el “Informe sobre el Análisis de Escenarios para la Implementación del Programa ERP”, en atención a la solicitud de acompañamiento # 8, en el cual se indicó:

“1.2. Justificación para el análisis

Desde el inicio del Programa ERP, el Plan de Innovación ha venido experimentando dificultades para mantener la implementación del ERP conforme a la planificación; algunas etapas o actividades del Programa ERP han tomado más esfuerzos o tiempo del planificado, otras han carecido de condiciones o recursos requeridos para avanzar según lo planificado. Como consecuencia, los proyectos del Programa ERP han venido modificando sus cronogramas y ajustando su programación, lo cual ha venido impactando en el alcance originalmente establecido para algunos proyectos, también, en el tiempo, costos y recursos.



(...)y lograr la salida en vivo **a inicios del 2023**. No obstante, a la fecha no se ha concluido la Etapa de Realización (desarrollo de brechas e integraciones), tampoco se ha avanzado con la Etapa de Preparación Final (pruebas internas, pruebas integrales de aceptación, capacitaciones y preparación para productivo).

(...) Considerando lo anterior, el escenario con mayor posibilidad de éxito (menor riesgo), que requiere un alto compromiso estratégico, pero no requiere esfuerzos adicionales a los normales de Go Live por parte de las unidades usuarias, sería el Escenario 3, cuyo Go Live se realizaría con base en el cierre del 2023 para iniciar operaciones el **1 de enero del 2024**.

Con respecto al impacto en costos, este Escenario 4 conlleva **necesariamente un desfase de hasta el 25%** con respecto al plan original, y **naturalmente esto puede ocasionar costos adicionales significativos para el Programa ERP**.

No obstante, **aunque puedan existir planteamientos del implementador con relación a impactos en costos, nuestro entendimiento es que en ningún escenario de los planteados se está aumentando el esfuerzo por parte del implementador**, el cual sigue siendo el mismo que estaba pendiente al momento del ciberataque, donde el implementador estaba reportando formalmente un avance casi concordante con lo planificado y donde el esfuerzo remanente era de alrededor de siete meses.

El 28 de octubre 2022, el Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero y el Ing. Minor Zúñiga Sedó, director a.i. Plan de Innovación para ese momento, mediante oficio GF-3051-2022 / GF-PIMG-1557-2022, comunicaron al Dr. Roberto Cervantes Barrantes, ex Gerente General, la decisión de la salida en vivo fase 1 a enero 2024, indicándose:

“(...) En tal contexto, se acordó por parte del Plan de Innovación y esta Gerencia, solicitar a la firma de consultores expertos PwC, bajo el alcance de la Licitación Pública 2020LN-000002-0001101142 de acompañamiento en la implementación de la solución ERP, realizaran el análisis de los escenarios para la salida en vivo del ERP Fase 1, y así disponer de todos los elementos necesarios para la toma de decisiones sobre la estrategia de implementación.

“(...) procedemos a informar que la salida del ERP - Fase 1, se dará en enero del 2024, con la finalidad de obtener plenamente los beneficios trazados en esta transformación. Por último, se informa que se estará presentando para conocimiento del Consejo de Presidencia y Gerencias, así como a la Junta Directiva, la nueva fecha de salida del ERP-Fase 1, planificada para enero del 2024.”

Por medio del informe ejecutivo para la Junta Directiva, del mes de Setiembre 2022, elaborado por el Ing. Minor Zúñiga Sedó, director a.i. Plan de Innovación en ese momento, se indicó que el costo total del programa era de $\$27.443.451.245,57$, siendo la fecha de la **salida en vivo para Enero 2024** y la fecha final estimada del proyecto el 19 de setiembre 2025, con la siguiente observación:

“(...) se reporta un aumento en el costo de total del programa por un monto de $\$3.523.666.791,2$ (recurso humano y alquiler), esto debido a que la ruta crítica del proyecto fue afectada por el ciberataque del pasado 31 de mayo, siendo que las fechas establecidas en el cronograma tuvieron que modificarse.”

En conjunto con la Gerencia Financiera, y mediante el contrato de acompañamiento para el aseguramiento de la calidad de la implementación se está desarrollando un trabajo para la definición de los posibles escenarios de salida en vivo del ERP, a la luz del avance actual, la complejidad del desarrollo y de los enlaces con sistemas institucionales y otros como SICOP, así como con respecto al impacto del ciberataque a la Institución

“Actualmente se encuentra en análisis los escenarios por parte de la Gerencia Financiera y la Dirección Plan de Innovación, para posteriormente presentar la solicitud ante la Junta Directiva.”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Mediante sesión ordinaria de Junta Directiva N° 9298, celebrada el 01 de diciembre del año 2022, se acordó lo siguiente:

“ACUERDO PRIMERO: Dar por recibido el Informe de Avance del Programa de Implementación del ERP

- Plan de Innovación, a setiembre 2022, presentado por la Gerencia Financiera a cargo del Plan de Innovación.

*ACUERDO SEGUNDO: Instruir a la Gerencia Financiera para que en el mes de enero 2024 presente a la Junta Directiva un análisis sobre el **impacto en los costos del cambio de la fecha de salida en vivo del ERP** y las entregas intermedias del proyecto.” (El resaltado no corresponde al original)*

Por medio de los oficios GF-PIMG-0105-2023, del 25 de enero de 2023 y GF-PIMG-0115-2023, el 26 de enero de 2023, suscritos por el Ing. Manuel Montillano Vivas, MATI, en ese momento Director Plan de Innovación (nombrado director desde el 09 de enero 2023), se solicitó una ampliación de dos meses para el cumplimiento de lo dispuesto por la Junta Directiva, referente a la estimación de costos, por cuanto, no podía ser atendido hasta definir y negociarse un nuevo cronograma.

Mediante oficio GF-PIMG-0208-2023, del 08 de febrero 2023, suscrito por el Ing. Manuel Montillano Vivas, MATI, director en ese momento del Plan de Innovación, dirigido a la Presidencia Ejecutiva, se mencionó en relación con el cronograma, que se iba a requerir una modificación contractual para un nuevo cronograma con la salida en vivo en enero 2025.

El 10 de febrero 2023, el Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero, mediante oficio GF- 0495-2023, del 10 de febrero de 2023, dirigido al Ing. Manuel Montillano Vivas, ex director Plan de Innovación, solicitó presentar **a esa Gerencia las implicaciones en materia de costos o inversiones**, beneficios esperados, tiempo, riesgos, recursos, alcance, calidad, entre otros aspectos producto de los escenarios definidos mediante el oficio GF-PIMG-0208-2023.

Mediante oficios sin número del 07 de febrero 2023, suscrito por Karen Vega Torres Directora TI PRICE WATERHOUSE COOPERS CONSULTORES, S.R.L. dirigido al Máster Manuel Montillano Vivas, ex director Plan de Innovación, se detallaron una serie de riesgos atribuidos a la fusión de las fases esto como resultado de que el Director del Plan de Innovación, solicitó un cronograma con el cambio de la salida en vivo de enero 2024 a enero 2025, indicándose:

*“(…) Para el caso de la CCSS el panorama al fusionar Fases es diferente, ya que debe asumir el riesgo inherente a un “big bang” de un programa masivo, lo cual incluye la imposibilidad material o capacidad de arrancar todo al mismo tiempo conforme con la dimensión organizativa en alcance, detalle e impacto del programa. En adición debe asumir el **factor del costo (interno y externo) de extender como mínimo un año de programa adicional, más el costo por los impactos del ciberataque en el programa**. Más aún, aunque se lograra la salida en vivo como propone la propuesta del implementador, existen altas probabilidades de que igual se requiera una Fase-2 para lograr no solo la estabilización sino también para cubrir temas que solo son evidentes al momento de iniciar operaciones.” (El resaltado no pertenece al original).*

El 13 de febrero 2023, por medio de oficio sin número, el Lic. Ignacio Pérez Rubio Representante Legal PRICE WATERHOUSE COOPERS CONSULTORES, S.R.L., dirigidos al Máster Manuel Montillano Vivas, ex director Plan de Innovación, se mencionó:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

“Siendo que en nuestro criterio esta alternativa de una sola puesta en marcha enmarca **nuevos retos, riesgos y costos para el programa ERP**, nos parece oportuno reiterar a nivel ejecutivo nuestras principales preocupaciones(...), alertamos a la Dirección del Plan y a la Institución que, avanzar con Fase-2 sin haber completado lo mínimo y más importante de Fase-1, **puede ser perjudicial para la Institución**, ya que tendría que aceptar nuevos entregables en los plazos establecidos contractualmente con el implementador, que podrían volver a quedar incompletos al depender de definiciones (por ambas partes) que hoy día están pendientes de resolver (...). Asimismo, se recomienda a la CCSS iniciar de inmediato con la prueba de Aceptación del alcance de Fase-1, que fue entregado por el implementador, ya que el resultado de estas pruebas es uno de los principales insumos para el diseño de la Fase-2. De otra manera, la CCSS puede no contar con el tiempo, la visión, el insumo básico y el conocimiento requerido para plantear los refinamientos de la Fase-2.

Si la CCSS, **producto de un análisis determinó que se requiere y justifican dos años adicionales para completar todos los pendientes**, entonces se debería mover todo el plan de trabajo (Fase-1 y Fase- 2) proporcionalmente, **entendiendo que mover 2 años la fecha de salida con respecto a la fecha inicialmente establecida, provoca la potencial pérdida de beneficios más los costos y riesgos asociados.**

En consecuencia, nuestro pronóstico es que una puesta en marcha tipo Big Bang, tendría **muy pocas posibilidades de éxito y podría generar una interrupción en las operaciones de la Institución**, generando un impacto significativo en sus servicios, **en costos (pérdida de inversión)** y por ende en su imagen.” (El resaltado no pertenece al original).

Mediante acuerdo de Junta Directiva en el artículo 4° de la sesión N°9315, celebrada el 27 de febrero 2023, se acordó:

“**ACUERDO ÚNICO: Instruir al director del Proyecto del ERP, la Directora de Planificación y la Gerencia Financiera para que presente y actualice en un plazo de 10 días hábiles, el cronograma del programa que integre los proyectos complementarios y el respectivo ajuste a los contratos; así como, el ajuste al modelo de gobernanza, tolerancias en alcance, tiempo y costos**”. (El resaltado no corresponde al original).

El 24 de marzo de 2023, mediante oficio GF-1205-2023/PE-DPI-207-2023/GF-PIMG-0530-2023 suscrito por Lic. Manuel Montillano Vivas, director en ese momento del Plan de Innovación, Ing. Susan Peraza Solano, directora Planificación Institucional y el Lic. Luis Diego Calderón Villalobos, Gerente Financiero en ese momento, se dio atención al acuerdo de Junta Directiva artículo 4° de la sesión N°9315 donde se incluyó un informe que contiene la propuesta del modelo de gobernanza, cronograma y tolerancias del Programa Plan de Innovación, con la salida en vivo en enero de 2025. Asimismo, se indicó que se requiere revisar que el cronograma esté alineado a los proyectos complementarios y se debe de iniciar los estudios administrativos, técnicos, **financieros**, legales y tecnológicos que justifiquen la necesidad y la modificación del contrato, debido a que no se disponían hasta ese momento.

En el Informe de avance de la contratación N°. 21, del mes de febrero 2023, elaborado por la firma PwC se indicó en relación con la actividad denominada “**Análisis de estrategia y cronograma para el Programa ERP**”, la necesidad de contar con los estudios de factibilidad, impactos, riesgos, costos y beneficios, según el siguiente comentario:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

“Se analizó la propuesta de cronograma del Programa ERP preparada por el implementador INETUM, a solicitud del director del Plan de Innovación. Se entregó al director del Plan de Innovación dos notas de análisis, el 07/02/2023 y el 13/02/2023, a fin de aportar criterios resultantes del análisis acerca de la estrategia de fusión de Fases 1 y 2 planteada por el implementador INETUM, **así como alertar sobre la necesidad de efectuar un análisis de factibilidad, impactos, riesgos, costos y beneficios a fin de definir la estrategia de implementación del ERP.”** (El resaltado no corresponde al original).

En la sesión N° 9324, celebrada el día 10 de abril del 2023, según documentos SJD-0390-2023 y SJD-0392-2023, la Junta Directiva, acordó:

“...ACUERDO SEGUNDO: Aprobar el conjunto de medidas correctivas contenido en el GF-1205-2023 PE-DPI-207-2023 GF-PIMG-0530-2023 que buscan solventar las deficiencias y omisiones institucionales advertidas por la Auditoría Interna e Instancias administrativas, en la ejecución del Programa Plan de Innovación que han afectado las actividades del proyecto y que han generado **un atraso de dos años en su puesta en marcha. Lo anterior con el fin de recuperar un proyecto de gran importancia estratégica para la Institución. En consecuencia, se aprueba la propuesta del cronograma y tolerancias del Programa Plan de Innovación, de modo que pueda continuar desarrollando las actividades **con el objetivo de que la salida en vivo se realice en enero de 2025...**”** (El resaltado no pertenece al original)”

“...ACUERDO CUARTO

Instruir a la Gerencia de Logística, Gerencia Administrativa y Gerencia Financiera, a conformar un equipo del más alto nivel para que ejecute en conjunto con el director del Programa las gestiones correspondientes para modificar el contrato del Programa, lo anterior con el fin de que un mes presenten a esta Junta Directiva los resultados de la negociación y los análisis técnicos, **financieros, legales y tecnológicos que la sustentan...**” (El resaltado no pertenece al original)

Por medio de la solicitud de cambio # 9, del 11 de abril 2023, firmada por el Ing. Manuel Montillano Vivas. MATI.MTD director en ese momento, del Plan de Innovación, denominada “Actualización de cronograma implementación versión 8.0 con la inclusión de actividades realizadas 2do semestre 2022 y primer trimestre 2023”, donde se detalla todas las razones para la modificación del cronograma versión 6.5 que definía la salida en vivo para el 13 de febrero 2023, se indicó:

“Riesgos relacionados con el cambio:

- Adelantar tareas de Fase Dos podría afectar objetivos y beneficios previstos.
- La falta de un cronograma actualizado podría ocasionar que algunas actividades de ruta crítica no se planifiquen o ejecuten a tiempo.

Impacto del Costo

Descripción:

- El impacto del ciberataque significa una inversión adicional para la CCSS presentado mediante reclamo administrativo con fecha 04 de noviembre del 2022 y se encuentra en proceso de atención por parte de CCSS.
- Los costos del resto de las actividades incluidas en el cronograma se definirán cuando se apruebe la modificación contractual solicitada por Junta Directiva.

Se firma de forma documental para el proyecto con vistas a la aprobación que brinda la Junta directiva en el artículo 10° de la sesión N° 9324, celebrada el 10 de abril del año 2023.”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

Mediante oficios de Auditoría Interna AI-0961-2023 del 15 de mayo 2023 y AI-1057-2023 del 29 de mayo 2023, se le solicitó al Ing. Manuel Montillano Vivas, MATI. MTD, director Dirección Plan de Innovación en ese momento, el respaldo documental de los criterios técnicos y financieros sobre el impacto de la salida en vivo para enero 2025, según lo aprobado por la Junta Directiva. No obstante, manifestó mediante oficios GF-PIMG-0862-2023 del 18 de mayo 2023 y GF-PIMG-0993-2023 del 06 de junio 2023, que la Junta Directiva en la sesión 9324 del artículo 10, solicitó conformar un equipo con integrantes de la Gerencia de Logística, Administrativa y Financiero, para modificar el contrato con los análisis técnicos, financieros y legales y que estaba en proceso de atención.

Por medio del Informe Trimestral Plan de Innovación, al mes de julio 2023, suscrito por el director del programa en ese momento el Ing. Manuel Montillano Vivas. MATI.MTD, indicó que el costo total del programa ascendía a ₡41,826,016,555.42, con la fecha de finalización el 16 de junio del 2025, indicándose:

“En el informe presentado para el mes de diciembre 2022, se reportó un costo total estimado del Programa Implementación ERP por ₡27.443.451.245,57, sin embargo, en este informe a Junio 2023 se reporta un nuevo costo total estimado es de ₡41,826,016,555.42, lo cual representa un aumento del costo por ₡14,382,565,309.85 y a la vez una disminución del porcentaje presupuestario ejecutado del 14.83%, y que corresponde principalmente a los rubros costo del recurso humano y gastos administrativos para los años 2024-2025-2026.

La nueva estimación obedece a que la Junta Directiva en el Artículo 10 de la sesión N°9324 celebrada el 10 de abril de 2023, acordó lo siguiente:

“...ACUERDO SEGUNDO:

*Aprobar el conjunto de medidas correctivas contenido en el GF-1205-2023 PE-DPI-207-2023 GF-PIMG-0530-2023 que buscan solventar las deficiencias y omisiones institucionales advertidas por la Auditoría Interna e Instancias administrativas, en la ejecución del Programa Plan de Innovación que han afectado las actividades del proyecto y que han generado un atraso de dos años en su puesta en marcha. Lo anterior con el fin de recuperar un proyecto de gran importancia estratégica para la Institución. En consecuencia, **se aprueba la propuesta del cronograma y tolerancias del Programa Plan de Innovación, de modo que pueda continuar desarrollando las actividades con el objetivo de que la salida en vivo se realice en enero de 2025...**” (el resaltado no corresponde al original).*

Importante señalar que, los costos por concepto del pago de planilla son asumidos por la institución y no son deducidos de los recursos económicos con que cuenta el Plan de Innovación a través del Fondo de Innovación que le fue asignado en administración para el desarrollo de los programas asociados al portafolio, siendo de tal manera que el recurso económico con que se cuenta en el Fondo de Innovación actualmente es suficiente.”

En el mes de setiembre 2023, en el “Informe ejecutivo para la Junta Directiva” el director del programa el M.sc. Héctor Arias Mora, (nombrado a partir del 13 de octubre 2023) definió el costo total del programa en ₡27.443.451.245,57, con la fecha fin del programa el 16 de junio 2025, indicándose:

“Se hace la observación que el costo total del proyecto podría estar incrementando, esto en razón de que la Dirección del Plan de Innovación actualmente se encuentra gestionando el “Reclamo Administrativo” presentado por la empresa INETUM de Costa Rica S.A., así como la aprobación de las modificaciones contractuales al contrato N°2020-09 correspondiente a la implementación del ERP, mismas que obedecen al pago de “Soporte, actualización y mantenimiento de las licencias ERP” y por concepto de ampliación de la hoja de ruta de la implementación del ERP, la cual fue aprobada la Junta Directiva en el Artículo 10 de la sesión N°9324 celebrada el 10 de abril de 2023, acordó lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

“...ACUERDO SEGUNDO:

Aprobar el conjunto de medidas correctivas contenido en el GF-1205-2023 PE-DPI-207- 2023 GF-PIMG-0530-2023 que buscan solventar las deficiencias y omisiones institucionales advertidas por la Auditoría Interna e Instancias administrativas, en la ejecución del Programa Plan de Innovación que han afectado las actividades del proyecto y que han generado un atraso de dos años en su puesta en marcha. Lo anterior con el fin de recuperar un proyecto de gran importancia estratégica para la Institución.

En consecuencia, se aprueba la propuesta del cronograma y tolerancias del Programa Plan de Innovación, de modo que pueda continuar desarrollando las actividades con el objetivo de que la salida en vivo se realice en enero de 2025...”

*Por lo tanto, una vez se tenga las aprobaciones correspondientes y los montos a pagar se procederá a gestionar la solicitud de cambio ante la **Dirección de Planificación Institucional** y se reportará en el informe que corresponda el **nuevo costo total del Proyecto.**” (el resaltado no corresponde al original)*

Mediante “Informe ejecutivo para la Junta Directiva” Abril 2024, el M.S.c. Héctor Arias Mora, director Plan de Innovación, definió el costo total del programa en ₡27.443.451.245,57, con la fecha de culminación para el 04 de agosto 2025, se mencionó:

“Se hace la observación que el costo total del proyecto podría estar incrementando, esto en razón de que la Dirección del Plan de Innovación actualmente se encuentra gestionando el “Reclamo Administrativo” presentado por la empresa INETUM de Costa Rica S.A., así como la aprobación de las modificaciones contractuales al contrato N°2020-09 correspondiente a la implementación del ERP, mismas que obedecen al pago de “Soporte, actualización y mantenimiento de las licencias ERP” y por concepto de ampliación de la hoja de ruta de la implementación del ERP, la cual fue aprobada por la Junta Directiva en el Artículo 10 de la sesión N°9324 celebrada el 10 de abril de 2023, acordó lo siguiente:

“...ACUERDO SEGUNDO:

*Aprobar el conjunto de medidas correctivas contenido en el GF-1205-2023 PE-DPI-207-2023 GF-PIMG-0530-2023 que buscan solventar las deficiencias y omisiones institucionales advertidas por la Auditoría Interna e Instancias administrativas, en la ejecución del Programa Plan de Innovación que han afectado las actividades del proyecto y que han generado **un atraso de dos años en su puesta en marcha.** Lo anterior con el fin de recuperar un proyecto de gran importancia estratégica para la Institución. En consecuencia, se aprueba la propuesta del cronograma y tolerancias del Programa Plan de Innovación, de modo que pueda continuar desarrollando las actividades con el objetivo de que la salida en vivo se realice en enero de 2025...”*

*Por lo tanto, una vez se tenga las aprobaciones correspondientes y los montos a pagar se procederá a gestionar la solicitud de cambio ante la **Junta Directiva y la Dirección de Planificación Institucional** y se reportará en el informe que corresponda el **nuevo costo total del Proyecto.**” (el resaltado no corresponde al original)*

Mediante oficio GG-PIMG-0999-2024 del 02 de julio del 2024, suscrito por el M.Sc. Héctor Arias Mora, director Dirección Plan de Innovación, dirigido al Lic. Gilberth Alfaro Morales, director de la Dirección Jurídica se le solicitó el refrendo interno a la Adenda N°2 y la Adenda N°3 del Contrato 2020- 09, Licitación pública N°2018LN-000008-5101, ya firmada por la MBA. Vilma Campos Gómez, gerente, Gerencia General por parte de la Caja Costarricense Seguro Social, así como la contraparte de la empresa el Lic. Alberto Quirós Gutiérrez Representante Legal y Dr. Manuel María García del Valle Carlos-Roca Apoderado de la empresa INETUM COSTA RICA S.A. y Eduardo Blanco Gonzalez, Apoderado Generalísimo GBM de Costa Rica S.A., se menciona un aumento del costo del contrato de **\$2,331,045** (₡1,220,651,724)¹ pasando el contrato de \$15,545,591 a un nuevo monto total de **\$17,876,636.12** (Diecisiete millones ochocientos setenta y seis mil seiscientos treinta y seis dólares con doce céntimos).

¹ Tipo de cambio del Banco Central de Costa Rica ₡523.65 del 21 de agosto 2024



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Aunado a lo anterior, se debe considerar el Reclamo Administrativo – Inetum de Costa Rica S.A. Licitación Pública 2018LN-000008-5101, que fue interpuesto el 09 de noviembre 2022, por la suma de **\$1,271,892** (Un millón doscientos setenta y un mil ochocientos noventa y dos dólares) para un monto en colones de ₡666,026,245 al tipo de cambio de 523.65 del 21 de agosto 2024 definido por el Banco Central de Costa Rica y del cual no se ha culminado de definir si procede.

En entrevista realizada el 16 de julio 2024, al M.Sc. Héctor Arias Mora, Director, Dirección Plan de Innovación, se le consultó si había realizado la comunicación ante la Junta Directiva sobre el incremento del costo del contrato dadas las modificaciones realizadas, indicando:

“La modificación nace por un requerimiento de la Junta Directiva donde se dio a conocer que la ampliación de la Hoja de Ruta, tenía un impacto también a nivel financiero.

Entonces, en ese acuerdo básicamente la Junta, lo que dice es una vez que vio la hoja de Ruta, ahora sí procedan con la modificación (...)

Sobre esa premisa es que hemos venido trabajando en la modificación contractual, el monto de lo modificado, pues encasilla dentro de nivel de autorización gerencial, entonces llegamos hasta ese nivel según está establecido, creo que en el REDICO, inicialmente esto se llevó a la Junta de Adquisiciones, pidió un criterio de la Dirección Jurídica, en el criterio de las Jurídica, se dio a entender de que porque son dos modificaciones, una que es por la ampliación de la Hoja de Ruta y otra que es por tema de licencias que se tuvo que pedir un visto bueno a la Contraloría. Entonces nosotros lo planteamos junto y lo subimos a la Junta de Adquisiciones por monto, la Dirección Jurídico entiende la asesoría legal de la Gerencia General que tenemos que llevarlo por separado, la Junta de Adquisiciones le solicita a la Jurídica si realmente es eso lo que quiere decir y sobre la base de eso la Gerencia General toma la decisión de verlo solo a nivel de Gerencia General.”

Así mismo, esta Auditoría Interna, a través de los diferentes productos emitidos, ha resaltado la importancia de conocer el impacto financiero del Proyecto Plan de Innovación, según se consta en los siguientes productos:

1. AFINPE-123-2022 Auditoría e Carácter Especial Relacionada con el Avance del Proyecto Estratégico Institucional denominado: “Plan de Innovación para la mejora de la gestión Financiera, Administrativa y Logística de la CCSS basado en soluciones tecnológicas”, hallazgo 3 Recursos del Fondo Plan de Innovación, donde se determinó la necesidad de revisar la reserva del Plan de Innovación para verificar si los recursos financieros serían suficientes.
2. AS-AFINPE-0074-2023, Oficio de Asesoría sobre la situación actual del Plan de Innovación, 10 de agosto de 2023, se indicó que la Institución a esa fecha no disponía del detalle de los costos incurridos por el traslado de la fecha salida en vivo a enero 2025.
3. AD-AFINPE-0098-2023, Oficio de Advertencia sobre los riesgos para la continuidad del Plan de Innovación, del 14 de septiembre de 2023, donde se reiteró:

“Es importante señalar, que el proyecto en mención ha estimado un costo total del programa en ₡27.443.451.245,57 (Veintisiete mil cuatrocientos cuarenta y tres millones cuatrocientos cincuenta y un mil doscientos cuarenta y cinco colones con cincuenta y siete céntimos), sin considerar la modificación de la salida en vivo para enero 2025, sin embargo, la Auditoría Interna mediante copia del oficio GFPIMG- 1151-2023, del 10 de julio de 2023, avance Trimestral Plan de Innovación – junio 2023, identificó un incremento de un 14.83% equivalente a ₡14,382,565,309.85 (Catorce mil trescientos ochenta y dos millones quinientos sesenta y cinco mil trescientos nueve colones con ochenta y cinco céntimos), en el que se menciona: “correspondiente principalmente a los rubros costo del recurso humano y gastos administrativos para los años 2024-2025-2026”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al consultársele a la Administración por el incremento indicaron que el informe fue modificado al costo inicial hasta tanto sea aprobado por Junta Directiva, sin una aclaración formal, incidiendo en una adecuada rendición de cuentas sobre los recursos que se necesitan destinar para culminar el proyecto, dado que la decisión de Junta Directiva de modificar la salida en vivo de enero 2024 a enero 2025, no disponía de esta cuantificación de sumas adicionales en las que se deberá incurrir aspecto que fue indicado por este Órgano de Fiscalización mediante el oficio de Asesoría AS-AFINPE-0074-2023 del 10 de agosto 2023.”

4. AD-AFINPE-0027-2024, Oficio de Advertencia sobre riesgos determinados por la firma de acompañamiento para la implementación del ERP, del 03 de abril 2024, se indicó:

“2) Controles de cambios

“(…) Controles de cambio que deben fundamentarse en un análisis que profundice la factibilidad, impactos, riesgos, costos y beneficios del cambio propuesto, por lo tanto, hemos ofrecido a la Dirección del Plan de Innovación nuestra asesoría para colaborar con la revisión y emitir criterios sobre temas críticos y soluciones propuestas. Sin embargo, a pesar de que la Dirección del Plan de Innovación acordó el pasado 13 de diciembre del 2023 en compartirnos los controles de cambio en proceso de gestión, a la fecha todavía no contamos con dichos documentos para análisis y revisión.”

Dado lo anterior, se puede determinar que los costos asociados al proyecto Plan de Innovación han ido incrementado por el traslado de la salida en vivo de enero 2023 a enero 2025, representando un riesgo para la Institución la ausencia de determinación del costo real que se debe de provisionar para la conclusión del proyecto y la sostenibilidad financiera en el transcurso del tiempo, siendo un aspecto clave que en reiteradas ocasiones la Junta Directiva ha solicitado para una adecuada toma de decisiones y garantizar la eficiencia en el uso de los fondos públicos.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen:

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

4.3 Protección y conservación del patrimonio El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual.

4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional.

4.5.2 Gestión de proyectos 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.”

CONSIDERACIONES FINALES

Producto del análisis efectuado se considera importante, que, si bien la Junta Directiva aprobó el traslado de la salida en vivo para enero 2025, dos años más de lo que se había planificado inicialmente, es importante que para una sana administración de recursos en el tema de proyectos, la Institución disponga de la claridad financiera suficiente de la inversión para el Plan de Innovación, con el costo adicional de los contratos vigentes, tanto para la empresa implementadora INETUM cuyo contrato se amplió para agosto 2025, como el acompañamiento PwC, el cual en mayo 2023 se amplió la contratación por 2 años que finalizan en mayo 2025, el monto de los gastos administrativos, recurso humano, alquileres, entre otros necesarios.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Así las cosas, se advierte y previene sobre la necesidad de disponer de la actualización del presupuesto del proyecto para que sea de conocimiento del Jerarca de la Institución, y otros niveles gerenciales, a efectos de que contribuya a la toma de decisiones y permita establecer una adecuada gestión financiera de los recursos.

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 1 mes** a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M S.c. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ACC/MZS/CAG/YBG/OCA/LPJA/ams

- C. Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidente ejecutiva en su función de patrocinadora del Plan de Innovación Presidencia Ejecutiva-1102
Máster Vilma Campos Gómez, gerente Gerencia General - 1100
Lic. Gustavo Picado Chacón, gerente, Gerencia Financiera – 1103
Lcda. Susan Peraza Solano, Directora, Dirección de Planificación Institucional - 2902

Referencia: ID-122253