



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

Al contestar refiérase a: **ID-124545**

**AD-AFINPE-0114-2024**

10 de octubre de 2024

Máster

Marta Esquivel Rodríguez, presidente  
**PRESIDENCIA EJECUTIVA - 1102**

Máster

María de los Ángeles Gutiérrez Brenes, gerente a.i.  
**GERENCIA GENERAL - 1100**

Máster

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

Doctor

Alexánder Sánchez Cabo, gerente a.i.  
**GERENTE MÉDICO - 2901**

Máster

Gabriela Artavia Monge, gerente a.i.  
**GERENCIA ADMINISTRATIVA - 1104**

Doctor

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

Máster

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

Máster

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

Máster

Héctor Rubén Arias Mora, director  
**DIRECCIÓN PLAN DE INNOVACIÓN - 1184**

Estimado(a) señor (a):

**ASUNTO: Oficio de advertencia referente a la ejecución del Proyecto Complementario P1.15  
"Preparar los sistemas legados para la integración contable con el ERP 1".**

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 emitir las siguientes observaciones

<sup>1</sup> Enterprise Resource Planning o Planificación de Recursos Empresariales



relacionadas con la implementación del “Plan de Innovación para la mejora de la gestión financiera-administrativa y logística, basado en soluciones tecnológicas”, específicamente en lo que refiere a la ejecución del Proyecto P1.15 “Preparar los sistemas legados para la integración contable con el ERP”.

## 1. ANTECEDENTES

El programa de Implementación y consolidación del ERP está compuesto por diecinueve proyectos complementarios, que en conjunto buscan preparar las condiciones para llevar a cabo la implementación de la solución tecnológica ERP, con el propósito de otorgar soporte a los procesos meta diseñados para mejorar la gestión financiera, administrativa y logística de la CCSS.

Dentro de esos destaca el proyecto P1.15, que tiene como objetivo “establecer los componentes iniciales de la interfaz contable única, la cual será utilizada por todos los sistemas satélites al ERP que requieran enviar asientos contables para ser aplicados en el ERP, y que deben estar conformados de acuerdo con la estructura contable, presupuestaria y de costos que se establecerá para el funcionamiento integrado de los procesos”.

En ese sentido, es importante resaltar que en este momento el Programa de Implementación y consolidación del ERP se encuentra en la ruta final para la puesta en marcha; etapa crítica en la cual deben complementarse los pendientes y la preparación final que permita la efectiva entrada en operación de la solución configurada.

Los sistemas institucionales que mantendrán operaciones integradas junto con el ERP se detallan a continuación:

**Tabla 1. Sistemas Institucionales**

#	Sistema	Detalle
1	EDUS	Expediente Digital Único en Salud
2	MIFRE	Módulo Informático Facturación de Riesgos Excluidos
3	GCREDIT	Sistema de Créditos del IVM
4	GETI	Sistema Gestión de Transporte Institucional
5	NOVAPLAN	Sistema Integrado de Planificación.
6	RCPI	Registro Control y Pago de Incapacidades
7	SCI	Sistema de Gestión de Inversiones
8	SICERE	Sistema Centralizado de Recaudación.
9	SICO	Sistema Integrado de Comprobantes
10	SIFA	Sistema Integrado de Farmacia
11	SIGC	Sistema Integrado de Gestión de Calidad
12	SINU	Sistema Integrado de Nutrición
13	SIP	Sistema Integrado de Pensiones
14	SIPE	Sistema Integrado de Gestión de Personas.
15	SILC	Sistema Integrado de Laboratorio Clínico

Fuente: Plan de Innovación

En ese contexto, en el pliego de condiciones <sup>2</sup> se encuentra la lista de los insumos que la CCSS estará entregando al adjudicatario conforme a los requerimientos del avance de la implementación, dentro de los que se encuentra el “listado de interfaces requeridas entre sistemas legados de la CCSS y el Sistema ERP (resultado de los proyectos complementarios)”.

<sup>2</sup> Anexo 4 Licitación Pública No. 2018LN-000008-5101, Cartel Versión N° 3



Asimismo, en ese mismo documento <sup>3</sup> se hace un resumen de las interfaces previstas de los sistemas de la CCSS con la Solución ERP, la cuales deberán ser confirmadas durante la Etapa de Diseño del Proyecto.

## 2. ATRASOS EN EL DESARROLLO DE LAS INTERFACES ENTRE EL ERP Y LOS SISTEMAS INSTITUCIONALES

A la fecha de elaboración del presente oficio, se presentan diferencias entre los dueños de negocio y el plan de innovación para la determinación de requerimientos y desarrollo de interfaces que impactan en el área de TI y en la salida en vivo el 6 de enero de 2025, a pesar de que hubo una “Etapa de Diseño” <sup>4</sup> que finalizó el 12 de mayo de 2022, con una duración total de 285 días, en la cual debieron consolidarse los componentes funcionales de las interfaces que se integrarían con el ERP.

De conformidad con lo anterior, el 19 de agosto de 2024, el Lic. Danilo Hernández Monge, jefe Área de Ingeniería en Sistemas de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, respecto al desarrollo de interfaces y definición de requerimientos, indicó:

*“...es importante que se pueda validar que tan fluida y clara ha sido la comunicación entre el proyecto y las áreas usuarias, que tan efectiva se ha presentado esa comunicación, de forma tal que se conviertan en requerimientos con alto grado de precisión que entran a los equipos de desarrollo...”*

*Sobre cambios a estas alturas en la implementación; me parece que podemos estar teniendo de todo un poquito, desde requerimientos que hace rato se plantearon, esfuerzos que ya se desarrollaron hace algún tiempo, a temas que más recientemente se han venido aclarando, y necesidades que inclusive se están aclarando en estos momentos, lo cual significa cambios.*

El Plan de Innovación en atención a lo acordado en el artículo 4° de la sesión No 9315, definió en la Ejecución del Proyecto, Hitos de Entrega, como fecha límite para el desarrollo de las interfaces el 30 de junio de 2023 para el primer ciclo de pruebas y 29 de marzo de 2024 para el segundo ciclo, sin embargo, en el cronograma v 8.0 establece hasta el 6 de enero de 2025 para la preparación de los sistemas de la CCSS.

No obstante, al cierre de la presente revisión (14 de agosto de 2024), se determinó que 5 interfaces (EDUS, MIFRE, NOVAPLAN, SIFA y SIPE), se encuentran en estado de desarrollo por el área de TI; 3 de las cuales son críticas (EDUS, SIFA y SIPE) e imprescindibles para lograr la correcta operación del ERP y el logro de los beneficios esperados con su implementación, en caso de que alguna no esté lista y probada, no se podrá ejecutar la salida en vivo en enero 2025.

Preocupa la interfaz y la salida en productivo de SIPE nómina para la segunda semana de octubre, dado el margen de tiempo para la ejecución de pruebas y certificación de datos entre SIPE y el ERP, así como otras tareas pendientes que carecen de un plan de atención, tal es el caso de la reclasificación de las partidas presupuestarias de salarios y subsidios (afesum), traslado de la cesantía para la administración por terceros (actualmente envía registros erróneos para pagos a terceros “dobles aportaciones”), provisión de aguinaldo y salario escolar, aportes patronales (INA, ROP, FCL y CCSS) y verificación de contenido presupuestario en las partidas variables.

<sup>3</sup> Anexo 8 Licitación Pública No. 2018LN-000008-5101, Cartel Versión N° 3

<sup>4</sup> Licitación Pública No. 2018LN-000008-5101, Cartel Versión N° 3, apartado 7.17.1.3



En ese sentido, desde el inicio del proyecto se planteó, que la necesidad central era disponer del detalle de todos los pagos realizados al personal desglosado por concepto de pago y centro de costo, considerando que la información de salarios y pagos al personal representa alrededor del 50 % del gasto presupuestario, siendo la variable más importante de los procesos de costeo, y de la precisión de la información recibida dependerán directamente todos los productos de costeo, sea administrativo, productivo o hospitalario.

De igual forma, el Informe de Avance de Programa ERP No. 38 de agosto de 2024 de la empresa Price Waterhouse Cooper (PwC), expone los siguientes argumentos que aplazan el desarrollo de las interfaces:

“

○ **En el caso de la interfaz de EDUS:**

- El modelo tarifario no coincide con codificación EDUS, lo cual obliga a realizar homologaciones.
- “Hospitalización”, “Consulta Externa y Urgencias” y “Citologías (SICI)” pasaron datos para primera prueba, donde se detectan inconsistencias. Pendiente la entrega de datos de “Laboratorio Clínico (SILC)” y “Nutrición (SINU)”.
- Datos entregados requieren revisión de inconsistencias y catálogos por recursos del Plan de Innovación.
- El SILC solo soporta a 17 laboratorios (15%), los restantes deben utilizar un mecanismo complemento para integrar la información al ERP. El avance en el desarrollo de esta interfaz depende de que recursos clave regresen de sus vacaciones.
- El SINU está atrasado, debido a que presenta una limitante de recursos para trabajar en el desarrollo de la interfaz. El recurso asignado solo tiene habilitada 1 semana al mes.

○ **En el caso de la interfaz de SIFA:**

- Primera prueba incompleta. Se está a la espera de que el equipo de SIFA entregue los datos para prueba solicitados por oficio. Se requiere comprometer una fecha de entrega.
- Deben realizarse ajustes para incorporar 3 campos adicionales en la interfaz, como el número de lote para consumos, lo cual no fue considerado en la información inicial recibida. Se requiere comprometer una fecha de entrega.

○ **En el caso de la interfaz de SIPE:**

- Fue necesario disminuir el alcance de la interfaz planteada inicialmente, y el Plan de Innovación asumió el desarrollo de una parte de ésta.
- La entrega de datos para pruebas se recibió de forma tardía, lo que atrasó los procesos de validación de la integración.
- Se han presentado múltiples inconsistencias en los datos; aunque se identifican avances importantes en la resolución de estos.

○ **En el caso de la interfaz de SICERE:**

- Está pendiente la depuración de una información de partidas contables para completar las pruebas finales.

○ **En el caso de la interfaz de SICOP:**

- Se requiere que se apruebe el control de cambio para el manejo de compras y presupuesto plurianual; para probar nuevamente la interfaz.
- Existe el riesgo de que este control de cambio genere impactos importantes en la configuración realizada a este momento en el ERP.

○ **En el caso de la interfaz de HANDHELD:**

- Las pruebas funcionales están en proceso.

○ **En el caso de la interfaz de MIFRE:**

- Está pendiente completar ajustes en el formato de los datos.



- **En el caso de la interfaz de NOVAPLAN:**
  - *Está pendiente solucionar un error menor en un dato”.*

Sobre lo anterior, el 23 de julio de 2024, la Licda. Jennifer Alfaro, representante de la empresa Quintess, respecto a las integraciones de los sistemas legados con el ERP, manifestó:

*“...me lo han escuchado decir en cada entrevista el tema de integraciones todavía a la fecha, hay algunas integraciones que no están del todo del lado de Caja ya fue probado el 100% del lado nuestro de SAP, pero nuevamente asumiendo que las tablas de datos intermedias que ustedes crearon, la información llegó correctamente, los responsables de poner la información en estas tablas para que SAP las pueda leer todavía no han terminado los desarrollos.*

*Porque si no, vamos a llegar a productivo, vamos a salir, nos va a llegar basura en esas tablas y nos va a llegar solo basura y una de las cosas más críticas de las integraciones, estaría en SIFA es una de las que están pendientes sobre el tema de medicamento, nosotros siempre hemos dicho si hay algo que podría echarle a perder la imagen al proyecto con la puesta en marchas es que un paciente llegue por sus medicamentos y no poder recibirlos fuera porque eso sería un caos nacional.*

*Las de EDUS, ya casi todas están terminados, SIPA y SIPE por ahí faltan algunas cositas, SICOP que era una de las cosas críticas que teníamos ya lo pudimos sacar, pero SIFA lo seguimos arrastrando...”.*

Por su parte, el M.Sc. Héctor Arias Mora, director del Plan de Innovación, el 16 de julio de 2024, sobre los riesgos en el desarrollo de las interfaces para la integración con el ERP, mencionó:

*“...si SIPE no sale en vivo estamos en problemas porque, aunque tengamos la interfaz lista, si no tenemos SIPE Nomina en vivo no hay ERP, hay una condición adicional que debe ser considerar la salida en producción.*

*De igual forma estamos considerando un plan b, esta interfaz que nosotros propusimos es una interfaz con los ingenieros del Plan de Innovación como un reporte del SPL, pero, no estaríamos cumpliendo con las normas NICSP en términos de automatización del proceso financiero porque sería un reporte TxT, transformarlo y ponerla en la ruta interfaz, lo estamos trabajando adicional como una alternativa y alertarlo de todas las implicaciones, alternativas con un costo de un proceso manual.*

*Sin estas 3 integraciones no hay ERP, también es importante mencionar que es común en estos proyectos si no funciona hacer puentes de madera para algunos procesos en los primeros meses pero estamos evitando que eso suceda, el punto es que con SIFA no hay puente de madera no hay forma que podamos salir en vivo, porque el puente de madera con SIFA sería prácticamente a gente en todo el país en las farmacias cargando datos de inventarios, en cambio en los procesos financieros con SIPE y EDUS se podrían hacer 2 al mes pero esperamos no llegar a eso”.*

Asimismo, el 22 de julio de 2024, el Lic. Manuel Castro Villalobos, Líder Equipo de TIC Plan de Innovación, con respecto a los riesgos en la construcción e integración de las interfaces para la integración con ERP, declaró:





*“Para que las 15 interfaces estuvieran listas, el tiempo ya se dio, al 31 de julio 2024 es la fecha límite, más allá de eso no hay más. Tenemos agosto y setiembre de ser necesario para poder actuar o modificar algunas cosas, para validar y preparar todo para el microciclo de pruebas, pero, esto tiene que salir ya.”*

En virtud de lo anterior, es importante señalar que, para la configuración del ambiente productivo, el ERP debe estar estable y categórico, sin embargo, no se dispone de claridad de la fecha de inicio del pase a productivo; en ese sentido, la empresa PwC en su momento señaló que, según cronograma, el 7 de agosto de 2024 era la fecha límite para finalizar ese proceso, no obstante, esta condición no se cumplió debido al atraso con el desarrollo de las interfaces.

### 3. SOBRE LAS PRUEBAS INTERNAS E INTEGRALES DE ACEPTACIÓN

Se determinó que 8 interfaces (EDUS, MIFRE, NOVAPLAN, SIFA, SIPE, HANDHELD, SICOP y SICERE), no fueron parte de las pruebas internas e integrales del primer ciclo, aceptadas por la institución mediante oficio GF-PIMG-1787-2022 del 30 de noviembre de 2022 y GG-PIMG-0247-2023 del 7 de agosto de 2023, ni de segundo ciclo recibidas con oficio GG-PIMG-0469-2024 del 3 de abril de 2024 (internas) y GG-PIMG-0948-2024 del 20 de junio de 2024 (integrales).

De conformidad con lo anterior, PwC en su Informe de Avance de Programa ERP No. 38 de agosto de 2024, describe lo siguiente:

*“Actualmente el proyecto medular ha finalizado la Etapa de Pruebas, aunque el entregable asociado se encuentra aprobado por la CCSS, existen interfaces críticas en proceso de desarrollo que todavía están pendientes de pruebas o que no fueron probadas, para las cuales se coordinaron mini-ciclos de pruebas una vez que la CCSS complete el desarrollo, por eso será en ese momento que se pruebe y certifique que la configuración está correcta. Por lo tanto, debido que no ha sido posible ejecutar las pruebas de las interfaces críticas, todavía no se puede probar y certificar que la configuración del ERP está correcta hasta completar la totalidad de las pruebas, esto a pesar de que el entregable ya se encuentra aprobado.”*

No obstante, la variable mini-ciclos de pruebas es un concepto, que según lo revisado no está estipulado en el pliego de condiciones de la contratación, lo cual puede representar un factor determinante en cuanto al desarrollo y calidad de las pruebas que se ejecuten, y lo que se debe recibir y percibir por parte de la institución como producto final para el funcionamiento de la solución y para la salida en vivo en enero 2025.

### 4. ACCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LAS INTERFACES DE RUTA CRÍTICA

#### 4.1. Sistema Integrado de Farmacia

El 1° de abril de 2022, con oficio GG-DTIC-1801-2022 / ARSDT-CNSF-0086-2022, la Dra. Rebeca Arias Durán, Coordinadora Nacional de Servicios Farmacéuticos y la Máster. Laura Gabriela Blanco Mejía, jefe Subárea Sistemas de Salud del Área Ingeniería de Sistemas, solicitó a la Lic. Marcela Quesada Fallas, en su momento directora del Plan de Innovación, lo siguiente:



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

*“...nos permitimos solicitar respetuosamente se nos trasladen los requerimientos puntuales y detallados que sea necesario implementar en el SIFA para la operativa integrada con el SAP, pues, aunque se han realizado diversas sesiones, aún no se cuenta con la suficiente especificidad para su desarrollo...”*

*...solicitamos que dicha información sea remitida antes del Viernes 22 de abril de 2022, ya que de lo contrario es poco probable que se puedan atender los cambios requeridos, mientras que; durante el presente año también debemos desarrollar todos los cambios requeridos para la implementación de los diferentes proyectos que nos involucran en el Programa de Establecimientos de Salud Digitales e Inteligentes -PESDI- aprobado por nuestra Junta Directiva y que se estarán implementando antes de Diciembre 2022, aunado a la migración de SIFA cliente/servidor a SIFA-WEB, solo por mencionar los temas más grandes que estaremos trabajando en los próximos 9 meses...”*

El 6 de mayo de 2024, con oficio GG-DTIC-2803-2024/DDSS-ARS DT-0494-2024/ARS DT-CNSF-0153-2024, la Dra. Rebeca Arias Durán y la Dra. Paola Morales Aguilar, Coordinadora y Asistente Nacional de Servicios Farmacéuticos, la Máster. Laura Gabriela Blanco Mejía, jefe Subárea Sistemas de Salud y el Dr. Mario Mora Ulloa, jefe de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, comunicaron al Lic. Héctor Arias Mora, director Componente Técnico Plan de Innovación, lo siguiente:

*“...en lo referido a la migración de los medicamentos a codificación ATC:*

*“Es menester informar que el Catálogo de productos que en SAP corresponderá a “Maestro de Materiales”, tanto en la referente a composición, dinámica y cantidad de datos que abarca, su estructura definitiva estará disponible hasta la salida en vivo del sistema SAP-ERP.*

*Para el caso específico de medicamentos y conscientes de la necesidad de que opere una interfaz entre SIFA y SAP y siendo conocedores que los medicamentos que migrarán a una codificación ATC, se realizan esfuerzos extraordinarios por parte del componente logístico para poder contar con el insumo previo a la salida en vivo del SAP, sin detrimento que esto dependerá del avance en la codificación ATC por parte de la Dirección de Farmacoepidemiología, reiterándose que será hasta la carga final de datos del maestro de materiales que se pueda certificar la oficialidad de las identificaciones ahí contenidas...”*

*(...) es esencial e indispensable contar con el catálogo de productos o “maestro de materiales” antes de la salida a producción del sistema SAP-ERP, ya que se deben contemplar las modificaciones y pruebas necesarias que se deben de llevar a cabo en los sistemas de información.*

*Adicionalmente, requerimos que se ratifique mediante oficio, si a los productos nuevos se les asignará su nuevo código ATC y se creará su homólogo con el código Caja, tal como se les consultó mediante oficio GG-DTIC-1563-2024/DDSS-ARS DT-0342-2024/ARS DT-CNSF-0103-2024, ya que es requisito indispensable para mantener la consistencia de las bases de datos, y según la respuesta puede implicar mayor o menor complejidad de desarrollo y consecuentemente mayor cantidad de tiempo para nuestro sistema de información, SIFA.*

*Con respecto a la información relacionada con la homologación de los movimientos contables, la cual debe ser abordada por el SAP-ERP, deben comunicarse formalmente los movimientos al equipo SIFA, para poder coordinar las acciones respectivas, según lo comentado en la sesión del miércoles 17 de abril de 2024”.*



El 11 de julio de 2024, mediante oficio GL-DTBS-0266-2024, el Licda. Sofia Espinoza Salas, directora Técnica de Bienes y Servicios, informó al Lic. Héctor Arias Mora, director del Plan de innovación y al Lic. Luis Andrés Sanchez González, Líder Componente Logístico ERP-SAP, entre otras cosas, lo siguiente:

*“Codificación de medicamentos: A la fecha no se encuentra formalizado la nueva codificación de los medicamentos bajo el formato ATC, y su comunicación a la Red de Servicios, esto es fundamental previo a la salida en vivo, logrando gestionar la homologación de los códigos en SICOP.*

*Lo expuesto es un alto riesgo, que se llegue a la fecha prevista para la salida en vivo y no contar con este proceso, pues no se cuenta con capacidad instalada en el área citada, para esta gestión inmediata al inicio del uso del sistema y podría paralizar el proceso de adquisición y por ende la continuidad de abastecimiento en los servicios de salud”.*

El 16 de agosto de 2024, mediante entrevista efectuada a la Dra. Rebeca Arias Durán, Coordinadora Nacional de Servicios Farmacéuticos, sobre la condición actual de la integración del Sistema Integrado de Farmacia (SIFA) y el ERP, manifestó:

*“... hace 2 años y medio asumí la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, y desde ese momento, en conjunto con el área de ingeniería en sistemas, con el equipo de desarrollo SIFA, hemos solicitado formalmente al Plan de Innovación que remitan los requerimientos para la integración con el ERP, incluso a inicios de este año, otro oficio pidiendo esos requerimientos, pero, no obtuvimos respuesta.*

*...pesar de que es una prioridad institucional, a nosotros como equipos técnicos se nos ha ido trasladando la información y los requerimientos -a mi gusto- muy desfasados, y ahora estamos casi que contra el tiempo y todavía en este mes de agosto, nos están solicitando requerimientos, que repito, todavía hay muchos vacíos de información.*

*Nos preocupa el cambio del catálogo institucional en el código de medicamentos, no tenemos claridad que va a pasar con todo nuestro proceso, la información que se genera producto de este, todo el desarrollo evolutivo de nuestro sistema, con todo el tema de reporteria por ejemplo para la rendición de cuentas, inventarios, conciliaciones, la inteligencia de negocios con la que disponemos actualmente producto de los evolutivos que hemos realizado, no tenemos el detalle sobre la ruta con lo que ERP viene absorber.*

*... nos han indicado que es un requerimiento para que ERP funcione el dato de consumo debe ligado el lote y fecha de vencimiento del producto, como les explicamos la inviabilidad por un tema de tiempo, a la fecha tras dos reuniones, el Plan de Innovación tiene pendiente presentarnos una propuesta para analizar opciones teniendo en cuenta además que lo que se defina como solución debe construirse en las próximas 3 semanas (fecha límite 31 de agosto) los pendientes para poder salir al ciclo de mini pruebas que tiene el ERP en septiembre”.*

## 4.2. Sistema Integrado de Laboratorio Clínico





El 27 de agosto de 2024, mediante entrevista realizada a la Dra. Angie Vanessa Cervantes Rodríguez, Líder Usuario SILC-EDUS, sobre estado de integración de Sistema Integrado de Laboratorios Clínicos (SILC) y el ERP, indicó:

*“...en laboratorio clínico existe un sistema desarrollado institucionalmente, se llama Sistema Integrado de Laboratorios Clínicos SILC, existe desde hace 10 años y está implementado hace 7 años, pero de los 117 Laboratorios que tiene la institución, solo 19 tienen SILC, o sea, hay 98 Laboratorios que tienen el sistema contratado que se contrata en una modalidad de compra que se originó hace muchísimos años que se llamaba solución integral y que con la compra de química clínica, que es la compra más cara que hace la caja de laboratorio clínico, incluyen un sistema de información, hardware, etc.*

*Entonces, en esa compra que se ha repetido igual durante varias décadas, tenemos el mismo proveedor de un sistema de información de laboratorio que es Labcore y un sistema de información que se llama la KAS, que está en 98 Laboratorios actualmente por aproximadamente \$50 millones de dólares.*

*Actualmente entonces, nosotros, el equipo sigue desarrollo de TI, que hemos venido trabajando con la gente del plan de innovación todo este año, digamos entonces para la ellos nos explicaron que para la formación del costo de las pruebas, ellos necesitaban una serie de variables, esa serie de variables comprende la producción total como en tiempo real de todas las pruebas que hacemos en todos los 117 Laboratorios de la caja para conectarlos con el ERP, pero eso es imposible, eso no se puede hacer, entonces ellos nos dijeron, bueno, parte de estos que nosotros necesitamos que ustedes nos den el catálogo pero no hay catálogo de laboratorio, ya por iniciativa propia yo fui haciendo esa información pero son 3500 ítems, para poder cobrar actualmente buscan una parecida.*

*...Formalmente creo que fue el año pasado menos de un año creo que mandaron un oficio, pero ni siquiera a mí sino al EDUS, pero como no se reunieron conmigo, no tenía claridad de que estaban pidiendo, después unos meses después preguntaron y yo no sabía ni que estaban hablando, no hubo reunión o acercamiento, ya después de la consulta se hicieron reuniones de que ocupaban la cantidad y yo les dije de acuerdo, pero solo se les puede dar el dato del 10% de laboratorios”.*

#### **4.3. Sistema Integrado Gestión de las Personas**

El 5 de agosto de 2024, con oficio GG-1263-2024, la MBA. Vilma Campos Gómez, ex Gerente General señaló a la Lic. Gabriela Artavia Monge, Gerente Administrativa, referente a la información requerida por la interfaz entre los sistemas SIPE-ERP, lo siguiente:

*“...sobre la atención de oficios GG-0852-2024 y DAGP-SIPE-0202-2024...”*

*“Siendo así y considerando los plazos consumidos para obtener la interfaz de SIPE, así como el espacio temporal reducido que actualmente tenemos para concretar las integraciones de sistemas, se optó por la alternativa comunicada al proyecto SIPE, en razón de las inconsistencias identificadas en la interfaz desarrollada por SIPE (entregada a esta Dirección en el mes de abril 2024) y en aras de asegurar el desarrollo de las pruebas en el mes de agosto de 2024, en las que se garantice el correcto tránsito de información entre el SIPE y el SAP S/4HANA.*



Aunado a lo expuesto, es importante señalar que se mantienen otras tareas bajo la responsabilidad de SIPE, las cuales igualmente tienen que ser concluidas a la mayor brevedad, dichas actividades son las siguientes:

- ✓ Reclasificación de las partidas presupuestarias de salarios y subsidios (afesum).
- ✓ Traslado de la cesantía para la administración por terceros (actualmente envía registros erróneos para pago a terceros “dobles aportaciones”).
- ✓ Provisión de aguinaldo y salario escolar.
- ✓ Aportes patronales (INA, ROP, FCL y CCSS)”.

...es preciso manifestar nuestra preocupación por el trámite tan extenso que ha tenido este asunto, el cual data del año 2016, además de la sincronización que debe tener el desarrollo de ambos sistemas y los esfuerzos a realizar para cumplir los cronogramas establecidos.

Por tal motivo, se reitera la petición de contar con las cuatro tareas descritas al **30 de agosto 2024**, así como señalar la **fecha de salida en productivo del SIPE Nómina** y brindar los **datos reales para efectuar las pruebas** que aseguren el correcto funcionamiento del traslado de información entre los sistemas (SIPE-ERP). Adicionalmente, se solicita a su estimable Gerencia mantener en constante seguimiento los avances y cumplimiento del cronograma aprobado al SIPE”.

El 5 de setiembre de 2024, mediante entrevista escrita la Máster. Ana Lucía Vargas Castro, jefe Proyecto SIPE, con el propósito de recabar información referente al proyecto estratégico Sistema Integrado de Gestión de las Personas (SIPE), señaló:

“Desde el alcance de nosotros Proyecto nómina ya está en producción, verdad que es uno de los riesgos que Héctor ponen los oficios, aunque suene complicado SIPE funciona sin ERP, pero el ERP si necesita de SIPE y por eso él lo ve como un riesgo.

Y así es, efectivamente, si nómina no están ambiente productivo, porque nosotros estamos generando esta interfaz de nómina de SIPE, entonces, si no está en producción, no van a haber datos, entonces, lo que nosotros conversamos con doña Martha, planteándole todo esto que tenemos que hacer adicional y todo es que no tenemos más allá de la segunda de octubre, entonces, eso digamos la límite que tenemos para poder ejecutar todo y que ya la Subárea Remuneración Salarial, decimos nosotros baje el switch del SPL y siga pagando ya con SIPE, nómina, ese es el plazo máximo que hoy tenemos asociado al ERP el tema de que SIPE nomina reemplace al SPL...

El tema de todos los requerimientos, tiene historia y es larga, tiene años yo creo, hay un oficio, si quiere se los facilitó donde está como toda la historia de todos los procesos, de las revisiones que se hicieron de sus requerimientos de que cosas quedaron hubieron espacios de tiempos por situaciones también de cambio de dirección y nosotros seguíamos con el proceso de SIPE, pero digamos, después se reactiva el tema del ERP, tuvimos 1 año completo de revisión con levantamiento de casos de uso, el tema de APAS era un tema que si estaba desde antes, pero en estos procesos que hemos iniciado estamos determinando que no estábamos tan claros de lo que se tenía que hacer en su oportunidad, entonces, yo creo que



el proceso más fuerte puedo decirlo así, arrancó desde que se incorporó Héctor verá ya en esta fase final y definimos presentamos ante el Consejo tecnológico dijimos, necesitamos cubrir el total de los requerimientos pendientes eran 433 requerimientos de esos.

Se había cubierto el 75%, ya con todo SIPE, pero teníamos esos 111 requerimientos, que eran esta parte fuera contable y presupuestaria, había cosas que efectivamente se daban, como el tema al centro costo que por más que se hubiera querido atender y no se podía, porque no se tenía el modelo de costos todavía verdad, entonces eso también nos implicaba a nosotros no poder hacer cambios a nivel de sistemas.

Es algo que también hemos mencionado siempre nosotros necesitamos tener el modelo de datos institucional para que SIPE consuma de ese modelo de datos institucional, para entonces hacer cambios incorporar nosotros centros de costos a nivel de planillas y todo era imposible porque apenas se estaba armando el proceso del otro lado, entonces, si bien es cierto estaban los requerimientos, pero no teníamos los insumos para poder atender esos requerimientos”.

El 11 de setiembre de 2024, con oficio DAGP-SIPE-0267-2024, la Máster. Ana Lucía Vargas Castro, directora del Proyecto Sistema Integrado de Gestión de las Personas (SIPE) informó a la Auditoría Interna, sobre el cronograma de los requerimientos pendientes, según el siguiente detalla:

“Para la atención de los requerimientos se establecieron dos cronogramas. El primero para la atención de la interfaz SIPE-ERP y el segundo para el análisis de los temas adicionales, según el siguiente detalle:

### Cronograma N° 1 Atención de la Interfaz SIPE-ERP

N°	Acuerdo	Responsable	Fecha de registro	Fecha límite de cumplimiento
1	<b>Integración:</b> Datos requeridos: SIPE pasará datos requeridos al Plan Innovación	SIPE	5/7/2024	30/6/2024
2	<b>Integración:</b> Datos requeridos: El Plan de Innovación validará los datos remitidos por SIPE (3 millones de datos).	ERP/SIPE	5/7/2024	31/7/2024
3	<b>Interfaz:</b> Programación de la interfaz (bus de integración)	ERP	5/7/2024	31/7/2024
4	<b>Pruebas:</b> Pruebas internas	ERP/SIPE/DFC/DP	5/7/2024	31/8/2024
5	<b>Pruebas:</b> Pruebas con el implementador	ERP/SIPE/DFC/DP	5/7/2024	30/9/2024

En relación con los requerimientos adicionales es importante señalar que se ejecutaron sesiones adicionales con el fin de plantear por parte de PWC y el Plan de Innovación, los aspectos pendientes de atención. Es así como el día 22 de agosto de 2024, se efectuó una sesión general de trabajo con representantes de DFC-DP-PIMG-SIPE-PWC para dar seguimiento de la atención de requerimientos SIPE-ERP, analizando los siguientes temas:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

- *Reclasificación de las partidas presupuestarias de salarios y subsidios (afesum).*
- *Traslado de la cesantía para la administración por terceros (actualmente envía registros erróneos para pagos a terceros "dobles aportaciones").*
- *Provisión de aguinaldo y salario escolar.*
- *Aportes patronales (INA, ROP, FCL y CCSS).*
- *Verificación de contenido presupuestario en las partidas variables.*

De forma posterior, en sesión efectuada el día 28 de agosto de 2024, se estableció la siguiente calendarización de trabajo:

**Cronograma N° 2**

		Calendarización Analisis de datos SIPE-ERP								
Prioridad	Tema	3-sep	6-sep	10-sep	13-sep	17-sep	20-sep	24-sep	27-sep	Actores
1	Adelantos de salarios	■								DFC-DP-TESORERIA-SIPE-SRS-PIMG
2	Reposiciones de salario		■							DFC-DP-TESORERIA-SIPE-SRS-PIMG
3	Boletas anuladas			■						DFC-DP-TESORERIA-SIPE-SRS-PIMG
4	Expedientes judiciales (SIN cuenta IBAN - Pensiones y Embargos Judiciales)				■					DFC- TESORERIA-SIPE-SRS-PIMG
5	APAS					■	■			DFC- TESORERIA-SIPE-SRS-SCEN-PIMG
6	Planilla patronal SICERE							■	■	DFC-DP- TESORERIA-SIPE-PIMG-SICERE

**5. RIESGOS RECIENTES SEÑALADOS POR LA AUDITORÍA INTERNA**

En el informe AFINPE-123-2022 del 16 de setiembre de 2022, la Auditoría Interna fue enfática en señalar un avance crítico en el desarrollo de las interfaces producto de una gestión inoportuna en la definición de requerimientos, mientras que con oficio AD-AFINPE-0027-2024 del 3 de abril de 2024, se evidenció falta de visibilidad del cronograma de los 15 sistemas para la integración con el ERP, donde el 75 % de los aplicativos son responsabilidad de la DTIC, entre los más importantes SIPE (432 requerimientos) y EDUS (en análisis de requerimientos por la Dirección Plan de Innovación), lo que podría provocar atrasos en las integraciones si no se priorizaban las actividades con el recurso disponible.

La Constitución Política de la República de Costa Rica, señala en el Artículo 11, lo siguiente:

*“Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad y no pueden arrogarse facultades que la ley no les concede. Deben estar juramento de observar y cumplir esta Constitución y las leyes. La acción para exigirles la responsabilidad penal de sus actos es pública”.*

De igual forma, la Ley General de Administración Pública, en el artículo 11, establece:

*“1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes.*

*2. Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto a motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa”.*

Por su parte, las Normas de Control Interno para el Sector Público, disponen al respecto:



“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.”

Es importante resaltar que, los eventuales atrasos en este proyecto impactarán directamente en la ruta crítica del Programa ERP, además, podrían impedir la salida en vivo del ERP según lo planificado, y hasta posponer la entrada en productivo todo un año con las eventuales consecuencias en cuanto a los costos por el no uso y mantenimiento de las licencias, así como por la extensión del proyecto del implementador y del equipo interno. En adición a SICOP y SICERE, las tres interfaces de mayor complejidad e impacto son las de EDUS, SIFA y SIPE, son las que podrían estar generando más del 70 % de todo el movimiento mensual que se estará registrando en el ERP, en cuanto a transacciones o documentos confeccionados, motivo por el cual resulta crítico que a 3 meses de entrar en operación la solución, estas interfaces no se encuentren debidamente probadas y certificadas para el funcionamiento correcto con el ERP, con los riesgos que esto pueda representar en los meses posteriores.

Asimismo, otro de los riesgos que se podría materializar en el proceso de implementación del ERP, es que el detalle de la información proveniente de las interfaces puede ser menor a la esperada, es decir, EDUS podría no contar con el complemento para generar la información de costos en su totalidad, puede que exista divergencia entre los servicios del tarifario y los reales ejecutados; los datos provenientes de SIPE pueden no contar con la referencia de movimientos de facturación entre centros de costos, entre otros aspectos aquí mencionados.

## 6. CONDICIONES FINALES

De conformidad con los resultados expuestos, este Órgano de Control y Fiscalización concluyó con relación al proceso de ejecución del Proyecto Complementario P1.15 “Preparar los sistemas legados para la integración contable con el ERP”, lo siguiente:

La etapa de diseño requiere de la definición de ciertas variables claves para garantizar la calidad del desarrollo, dentro de esas, destaca la definición de requerimientos, tanto funcionales -los que identifican y documentan claramente lo que el sistema debe hacer, incluyendo las funcionalidades específicas que debe ofrecer- y los no funcionales -los que determinan aspectos como el rendimiento, la seguridad, la





## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

escalabilidad, la usabilidad y la fiabilidad- que para las interfaces al menos de SIFA, MIFRE, NOVAPLAN, SIPE y EDUS, por ende, apremia el desarrollo de esas integraciones a menos de 3 meses de la salida en operación de la solución, lo que ha materializado atrasos en la programación del proyecto, colocando en riesgo la funcionalidad y por ende la salida en vivo en enero 2025, con las implicaciones que esto pueda generar.

En lo que respecta al alcance de las interfaces, dada la premura y atrasos con los desarrollos, podría materializarse, por ejemplo, en el caso de EDUS, que no se reciba la totalidad de la información de producción médica prevista desde la Fase 0 (que implicaba mejoras en codificación y cobertura del EDUS); SIPE, puede que no se logre contar con el 100 % del detalle de todos los movimientos que afectan los costos de personal de cada centro de costo, tal es el caso de personal médico que trabaja guardias en otros centros de costo, o hace sustituciones, u horas extras en otros centros, personal asignado temporalmente para cubrir picos de servicio; SIFA, problemas en la codificación podría repercutir en el control y despacho de medicamentos.

En caso de que no pueda suministrarse el detalle de todos los pagos de personal con el desglose y calidad requerida, las partes involucradas deberán analizar cómo esto impactaría los productos de costeo definidos, y especialmente el Tarifario de Servicios de Salud que sería el producto base o insumo de mayor relevancia para la toma de decisiones institucionales.

En esa misma línea, la imposibilidad de probar la totalidad de las interfaces durante el segundo ciclo de pruebas afecta la completitud y calidad de los entregables, el cual los aceptó la CCSS sin incluir los escenarios de pruebas correspondientes a las interfaces pendientes.

Igualmente, para esas interfaces críticas en proceso de desarrollo y pendientes de pruebas, se están coordinando mini-ciclos de pruebas una vez que la CCSS complete el desarrollo, con los riesgos e implicaciones que esto pueda generar, dado que no se tiene conocimiento del alcance y detalle de esta variable mini-ciclos, por cuanto, es un acuerdo generado entre la Caja y el implementador al no estar listas las integraciones, razón por la que, a este momento, no se puede certificar que la configuración del ERP está correcta, sino, hasta completar la totalidad de las pruebas.

La imposibilidad de contar con las interfaces probadas también afecta las capacitaciones, ya que no sería posible mostrar o realizar ejercicios de escenarios asociados, lo cual plantearía la necesidad de refrescar dicha capacitación una vez que se cuenten con todos los mecanismos habilitados.

La no puesta en productivo en enero de 2025 por cualquier requisito pendiente, como las interfaces, implicaría -según criterio tanto del implementador (Qintees), como de la empresa de acompañamiento PwC- posponer la entrada en productivo todo un año, con el correspondiente costo de no uso de las licencias, costo de mantenimiento de éstas, costo de extensión del proyecto del implementador y del equipo interno.

Resulta urgente establecer acciones y compromisos gerenciales para lograr finalizar el desarrollo de estas interfaces. El P1.15 es uno de los proyectos de alta criticidad, ya que una sola de las interfaces masivas que no esté probada y certificada impide la puesta en marcha, y una falla en una interfaz puede interrumpir no solo la gestión del ERP, sino la operativa que depende de los registros ciertos y oportunos. Por tal razón, los lineamientos generales y los principales tipos de interfaces requeridas fueron definidas oportunamente desde la Fase de Diseño, y fueron nuevamente abordadas al inicio del proyecto donde fueron confirmadas en los Planos de Negocio (BBP) y luego especificadas en los E7<sup>5</sup> correspondientes desarrollados por la CCSS y el implementador.

<sup>5</sup> Especificaciones funcionales y técnicas para el desarrollo de brechas.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincecs@ccss.sa.cr](mailto:coincecs@ccss.sa.cr)

Bajo esa línea y debido a lo anterior, resulta relevante en aras de lograr el cumplimiento de los objetivos de control interno de eficacia, eficiencia de las operaciones y protección del patrimonio institucional, que las Gerencias y Presidencia Ejecutiva en coordinación con la Dirección del Plan de Innovación, analicen los aspectos correspondientes, con el propósito de asegurar que el Proyecto Complementario P1.15 Preparar los sistemas legados para la integración contable con el ERP, se desarrolle de forma adecuada y cumpla con los objetivos propuestos.

En ese sentido, se advierte y previene a esa Administración Activa en relación con el proyecto “Adquisición e implementación de una solución integral tipo ERP de clase mundial para la Caja Costarricense de Seguro Social”, para que realicen una valoración de los riesgos inherentes en el proceso de preparación de los sistemas legados para la integración contable con el ERP, y se adopten las acciones pertinentes al amparo de los criterios técnicos, financieros y administrativos, así como en apego a los principios de eficiencia, eficacia, economía, legalidad, transparencia, buen gobierno y satisfacción del interés público.

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 2 meses** a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

### AUDITORÍA INTERNA



M. S.c. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/RSJ/ACC/MZC/CAG/YBC/OCA/LPJA/ams

- C. Msc. Lucia Vargas Castro, directora Proyecto SIPE - Dirección Administración y Gestión de Personal - 1131  
Lic. Andrey Sánchez Duarte, director, Dirección Financiero Contable – 1121  
Lic. Sergio Gómez Rodríguez, director, Dirección de Presupuesto – 1126  
Dra. Angie Vanessa Cervantes Rodríguez, Líder Usuario SILC - EDUS Dirección Desarrollo Servicios de Salud – 2904  
Dra. Bárbara Sagastume Guzmán, Líder Usuario SINU - EDUS - Hospital Nacional Geriátrica y Gerontología -2202  
Dra. Rebeca Arias Durán, Coordinadora Nacional de Servicios Farmacéuticos Dirección Desarrollo Servicios de Salud – 2904  
Auditoría

Referencia: ID-124545