



**AD-AFINPE-0120-2024**

12 de noviembre de 2024

Licenciado

Héctor Rubén Arias Mora, director

**DIRECCIÓN PLAN DE INNOVACIÓN-1184**

Estimado señor:

**ASUNTO: Oficio de Advertencia sobre las solicitudes de cambio a pagar por medio del entregable modificado “E29 Soporte Implementación”.**

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 basado en soluciones tecnológicas”.

### 1. Antecedentes

La Junta Directiva en la sesión N° 9324, celebrada el día 10 de abril del 2023, instruyó realizar los trámites correspondientes para modificar el contrato N. 2020-09, según lo propuesto por la Dirección Plan de Innovación de una nueva estrategia de implementación que conlleva la fusión de los productos y entregables del contrato para concluir con la configuración, adaptación, integración y puesta en marcha del software ERP en la Institución.

Según lo instruido, la Administración, inició con el planteamiento y puesta en marcha de la modificación N.3 al contrato 2020-09 que corresponde expresamente a la ampliación de la **hoja de ruta de proyecto** (la cual incluye la ampliación del plazo del proyecto en 9.6 meses), y que representa un aumento en el costo por \$1,375,545.02 equivalente al 8.84% del monto total de la licitación N°2018LN-000008-5101.

Mediante oficio GG-PIMG-0480-2024 del 05 de abril del 2024, suscrito por el M.Sc. Héctor Rubén Arias Mora, Director Plan de Innovación dirigido a la Sra. Jennifer Alfaro Portuguez, Directora QINTESS de Costa Rica, S.A, solicitó la viabilidad y anuencia de cumplir en todos los extremos del nuevo alcance planteado en la modificación contractual N. 3, la cual emitió respuesta en el oficio INETUM-DP-ABR24-02 de fecha 08 de abril de 2024, con los criterios de aceptación.

Sobre este particular, es importante resaltar que la formalidad de la Adenda N.3 al Contrato 2020-09, Licitación Pública No 2018LN-000008-5101 “Adquisición e Implementación de una solución integral tipo ERP de clase mundial para la CCSS” tardó 550 días naturales, y fue notificada a la empresa QINTESS de Costa Rica, S.A, mediante oficio GG-PIMG-1207-2024, del 20 de agosto de 2024, suscrito por el M.Sc. Héctor Rubén Arias Mora, Director Plan de Innovación, según se detalla en el siguiente cuadro:



## Cuadro N.1

Cláusula Séptima de la Adenda N. 3 Contrato 2020-09  
Detalle de entregables pendientes y su costo.

Nombre del Entregable	Fecha de entrega	Costo inicial del entregable	Valor porcentual	Distribución del costo adicional	Costo final del entregable
37. Guiones y Pruebas integrales de aceptación	12/6/24	\$425,000.00	10%	\$143,285.94	\$568,285.94
16. Manual de usuario, 38. Manual de usuario ajustados	3/7/24	\$170,000.00	4%	\$57,314.38	\$227,314.38
19 y 41. Capacitación usuarios "Trainer"	7/10/24	\$510,000.00	13%	\$171,943.13	\$681,943.13
25. Estrategia para la contingencia	4/11/24	\$85,000.00	2%	\$28,657.19	\$113,657.19
22 y 42. Configuración del ambiente de productivo	8/11/24	\$425,000.00	10%	\$143,285.94	\$568,285.94
18 y 40. Pruebas de capacidad y tiempos de respuesta	29/11/24	\$255,000.00	6%	\$85,971.56	\$340,971.56
21. Enlaces para ambiente productivo operando	2/12/24	\$85,000.00	2%	\$28,657.19	\$113,657.19
26. Habilitación Mesa Ayuda	2/12/24	\$85,000.00	2%	\$28,657.19	\$113,657.19
39. Manual de Administración ajustado	10/12/24	\$85,000.00	2%	\$28,657.19	\$113,657.19
24 y 44. Plan de Cut-Over	17/12/24	\$170,000.00	4%	\$57,314.38	\$227,314.38
23 y 43. Migración, carga y certificación de datos	3/1/25	\$255,000.00	6%	\$85,971.56	\$340,971.56
27 y 45. Inicio Operaciones y Go Live	11/2/25	\$1,445,000.00	35%	\$487,172.19	\$1,932,172.19
28. Primer Cierre contable	27/2/25	\$85,000.00	2%	\$28,657.19	\$113,657.19
<b>TOTAL</b>		<b>\$4,080,000.00</b>	<b>100%</b>	<b>\$1,375,545.02</b>	<b>\$5,455,545.02</b>

Fuente: Adenda N.3 Contrato N.2020-09

Aunado a lo anterior, la modificación también hace referencia a cambios que no significan un costo adicional o diferente al inicialmente contratado para la institución, si no que, dichos cambios difieren en la forma y el tiempo de la ejecución, para los siguientes temas: "tiempos de entrega y ciclos revisión de los productos entregables", "estrategia de implementación para la salida en vivo "Go Live" y "consumo de horas referente al entregable 29 Soporte Post- Implementación" para la ejecución de las solicitudes de cambio<sup>1</sup>, este último para lo que nos interesa ,se detalla:

"CLÁUSULA CUARTA - Consumo de horas, Referente al Entregable 29. Soporte post-implementación

La "Cláusula Tercera – De las Obligaciones de los Contratistas", inciso "A" y "Cláusula Décima Sexta - Aceptación de términos" ambos del contrato, concierne al cumplimiento integralmente con lo solicitado en el cartel y a lo ofertado, por lo que el apartado "4.7.6.5 Servicios de soporte post-implementación del Proyecto" incisos A., B. y H. del cartel, se modifica para que en adelante se lea de la siguiente manera:

"...4.7.6.5 Servicios de soporte implementación del Proyecto

A. El soporte de consultoría implementación requiere hasta un máximo de 5000 horas, que serán utilizadas por la CCSS contra demanda. Este servicio podrá ser utilizado y estará vigente durante todo el plazo de la ejecución de la contratación. La CCSS estará exenta del pago de las horas no consumidas. Las horas consumidas serán pagadas mensualmente cubriendo todas las incidencias cerradas con corte al último día hábil de cada mes.

<sup>1</sup> Concepto de solicitudes de cambio según la "Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos" (Quinta edición): "4.3.3.3 Solicitudes de Cambio: Una solicitud de cambio es una propuesta formal para modificar cualquier documento, entregable o pedir un cambio a la línea base. Una solicitud de cambio aprobada reemplazará el documento, el entregable o la actualización de la línea base asociados y puede resultar en una actualización a otras partes del plan para la dirección del proyecto. Cuando se detectan problemas durante la ejecución del trabajo del proyecto, se emiten solicitudes de cambio que pueden modificar las políticas o los procedimientos, el alcance, el costo, el presupuesto, el cronograma o la calidad del proyecto (...)"



B. Serán considerados como servicios de soporte implementación, los aspectos técnicos propios de la implementación del ERP, los requerimientos en la etapa de “Pruebas integrales de aceptación”, y su integración con los sistemas institucionales (es responsabilidad de la CCSS toda integración fuera del ERP), así como para atender incidencias planteadas por los usuarios por medio de la Mesa de Ayuda, las cuales no han podido ser resueltas por los equipos de trabajo de la CCSS y han sido escaladas para atención de la consultoría.

H. Los niveles de servicio requeridos para la atención de incidencias por parte del adjudicatario son los siguientes:

a. Incidencias criticidad alta: se deben atender en 1 hora o menos, diagnosticar en 3 horas hábiles o

menos.

b. Incidencias criticidad media: se deben atender en 3 horas o menos, diagnosticar en 8 horas hábiles

o menos.

c. Incidencias criticidad baja: se deben atender en 8 horas, diagnosticar en 32 horas hábiles o menos.

Se exime de toda responsabilidad al contratista en aquellos casos que la solución dependerá del fabricante y por lo cual la CCSS deberá brindar los accesos necesarios al fabricante para que brinde el soporte. Razón por la cual los plazos de atención dependerán del fabricante y no serán imputables al contratista...” (La negrita no corresponde al original)

En el “Informe Técnico- administrativo- financiero, versión 3, Modificación Contractual Licitación Publica N°2018LN-000008-5101” de julio 2023, suscrito por el M.Sc. Héctor Rubén Arias Mora, director, la Licda. Maria Elena Matamoros Jiménez, jefe Subárea Administración de Recursos y Proveedores, la Licda. Yoselyn Arce Hernández, encargada de contratación y el Lic. Jonathan Murillo Ramón, asistente, todos de la Dirección del Plan de Innovación, exponen la necesidad del cambio en el entregable 29. Soporte post-implementación:

*“(...) La cláusula “4.7.6.5 Servicios de soporte post-implementación del Proyecto” del cartel de la licitación, establece la limitación contractual de consumir las horas hasta posterior a la puesta en marcha, pero se da la necesidad de que las horas puedan ser utilizadas para el apoyo en temas técnicos propios de la implementación del ERP y su integración con los sistemas de integración manteniendo la indicación de cartel de que las horas consumidas serán pagadas mensualmente cubriendo todas las incidencias cerradas al último día hábil de cada mes.*

*Considerando el desfase en los requerimientos técnicos establecidos en cartel los cuales corresponden al año 2018, se ha evidenciado durante ejecución de la etapa pruebas integrales la necesidad de actualizar los mismos, ya muchos de estos difieren a las necesidades propias de los giros de negocio de las Gerencias, que han sido afectadas por cambios en las leyes, políticas, reglamentos, normativas y procedimientos.*

*Esta situación obliga a establecer una medida paralela que permita realizar la actualización de los requerimientos técnicos, por lo cual se hace necesario eliminar la limitación para el consumo de horas, siendo se requiere cambiar el nombre del entregable, y modificar los incisos A., B. y H., (...)”*



- *Actualizaciones: Cambios en los elementos formalmente controlados del proyecto, como documentos, planes, etc., para reflejar ideas o contenidos que se han modificado o añadido*

En este orden de ideas, según lo expuesto por la Administración las solicitudes de cambio son necesarias para cumplir con los objetivos del proyecto, y que debido a la etapa en que se encuentra éste, la Dirección del Plan de Innovación modificó mediante la adenda N. 3 el entregable E-29, con el fin de que la ejecución de las solicitudes de cambio sean canceladas al implementador mediante horas de consumo antes de la puesta en marcha.

Por su parte, en el oficio GG-PIMG-1364-2024, del 21 de setiembre de 2024, suscrito por el M.Sc. Héctor Rubén Arias Mora, director, Dirección Plan de Innovación, le comunicó a la empresa Quintess de Costa Rica, S.A, la aprobación de solicitudes de cambio 010/ 011/ 016/ 020 y priorización de atención de la totalidad de controles de cambio vigentes, de acuerdo con lo siguiente:

*“(...) De atención prioritaria y oportuna:*

*1.-021: Actualización en la estructura del Maestro de Materiales*

*2.-026: Inclusión de grupos de cuentas contables*

*3.-027: Compras que trascienden un periodo presupuestario*

*4.-020: Interfaz SIFA-ERP por medio del Storage*

*Así mismo, es a bien considerar que con el fin de dar cumplimiento a los plazos y entregables establecidos, los siguientes controles de cambio deben estar finalizados antes de la etapa de Go Live:*

*5.-011: Modificaciones varias para generar avisos de mantenimiento desde Bitzú*

*6.-010: Variación en la forma de carga de datos (Laboratorio Óptico / Órtesis y Prótesis)*

*7.-028: Nuevo archivo de pago Tesorería*

*8.-016: Capitalización masiva de activos fijos provenientes de proyectos de inversión. (...)”*

Según lo antes expuesto, las solicitudes de cambio priorizadas antes de la salida en vivo son 8, sin embargo, la administración ya tiene proyectadas 9 solicitudes de cambio posterior al “Go Live”, para un total de 17 solicitudes de cambio equivalente a 2 946 horas aproximadamente del entregable E29 y un total de \$147.300,00, que representa un 59% de ejecución de dicho entregable.

## **2. EJECUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO.**

### **2.1 Atraso en la Adenda N. 3 del contrato 2020-09.**

Se determinó que existió un atraso de 550 días en la formalización de la modificación contractual N. 3, aprobada por la Junta Directiva desde abril del 2023, sin embargo, es hasta agosto 2024 que se formaliza la adenda. N3, esto por cuanto, entre los principales aspectos que suscitaron este atraso se destaca el hecho de que: se elaboraron hasta cinco versiones del “Informe Técnico- administrativo-financiero, para la Modificación Contractual Licitación Pública N°2018LN-000008-5101” y solicitud de refrendo a la Dirección Jurídica, sin que esta estuviera sujeta a este requisito.

Los atrasos de la adenda. N3, la cual se incluye el E-29 “Servicios de soporte implementación del Proyecto”, entregable modificado que promueve la ejecución de las solicitudes de cambio provocó que estas se iniciaran hasta agosto 2024, siendo necesarias por la administración desde noviembre 2023.

### **2.2 Solicitudes de cambio candelarizadas en el cronograma.**



Se determinó que el proyecto para la implementación del ERP está desarrollándose conforme al cronograma actualizado (versión 8); sin embargo, no se contempló en el cronograma la Adenda N.3 al contrato con el implementador. Esta modificación contractual, según lo antes expuesto busca formalizar la estrategia decidida por la CCSS para posponer la salida en vivo del ERP hasta enero del 2025 y fusionar la Fase 1 (implementación de las funcionalidades básicas del ERP) y la Fase 2 (implementación de las funcionalidades extendidas del ERP) en una sola ruta de implementación, dejando diferentes procesos no visualizados en el cronograma como lo son las solicitudes de cambio pendientes.

### **2.3 Pago del entregable 29 Soporte Implementación para la ejecución de las solicitudes de cambio.**

Se evidenció que a la fecha de este oficio la Administración no ha cancelado ninguna factura por concepto del entregable E-29, siendo que la cláusula para el pago de horas de soporte Implementación establece: *“Las horas consumidas serán pagadas mensualmente cubriendo todas las incidencias cerradas con corte al último día hábil de cada mes”*. Mas aún llama la atención de este Órgano de Control y Fiscalización que en consulta realizada el 3 de octubre 2024, a la Licda. Maria Elena Matamoros Jiménez, jefe Subárea Administración de Recursos y Proveedores, Dirección Plan de Innovación, sobre el costo de las horas por soporte Implementación indicó: *“El precio unitario es de \$77 según pliego condiciones”*.

Según lo establecido en la cláusula séptima inciso H del contrato 2020-09 y lo ofertado por el adjudicatario (folio N.2006 del expediente de formalización tomo III), el entregable E29 “Soporte Post-Implementación”, el cual fue modificado a “Soporte Implementación” mediante la adenda N.3, permanece invariable en cantidad y precio por lo que el soporte de consultoría será de hasta un máximo de 5 000 horas, que serán utilizadas por la CCSS contra demanda por un monto total de \$250.000,00 lo que equivale a que cada hora tiene un valor de \$50,00.

Este Órgano de Control y Fiscalización durante la etapa preliminar del estudio “Auditoría de carácter especial sobre el avance en la implementación del Plan de Innovación” comunicado mediante oficio AI-1022-2024 el 27 de junio de 2024, realizó entrevistas a diferentes actores del proyecto de Implementación del ERP en la institución, entre ellos el Director del Plan de Innovación, Líderes del proyecto Plan de Innovación y las empresas PWC (acompañamiento) y QINTESS S.A (Implementadora), en donde entre otros aspectos se consultó sobre los riesgos más relevantes en esta etapa del proyecto, coincidiendo en que los atrasos para la aplicación de solicitudes de cambio era uno de los riesgos más relevantes ya que son requeridas para que la solución informática funcione conforme a las necesidades de la Institución.

El 16 de julio 2024, se entrevistó al M.Sc. Héctor Arias Mora, Director, Dirección Plan de Innovación, y para lo que nos interesa indicó:

*“(…)*

*Otro riesgo latente, es los controles de cambios desde la perspectiva técnica de TI, modificaciones que hay que hacer a la configuración SAP, que no fue considerado en los requerimientos iniciales, cuando llegué eran casi 26 pero se revisó y se concluyó que debían ser realizados por el implementador, al final hemos llegado y priorizado y tenemos 4 controles de cambio que deben ser abordados antes de la salida en vivo hay otros que se pueden ver después, esos controles de cambio deben estar listos y programados previo a culminar el paso a productivo el sistema, el paso productivo sistema comienza en agosto. Son 3 uno de las compras plurianual para que acepte SAP debe de tener los registros es un problema que*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

*tiene el ICE y lo hace manual y no nos recomendaron esa opción, también lo tiene RECOPE, hicimos una propuesta y podría resolverse, uno de tesorería por el esquema de pagos que no estaba mapeado y el de datos maestros y tienen que estar listos pero antes se requiere que esté habilitada las modificaciones contractuales para utilizar cierta cantidad de horas, esa modificación contractual ya fue firmada por la Gerencia General y las partes de las empresas, ese refrendo está en la Jurídica parece que estaría listo la otra semana, esto como limitante pero el tema contractual ha sido un vía crucis(...)*

Bajo el mismo orden de ideas, mediante entrevista efectuada el 18 de julio de 2024, a la Sra. Karen Vega Torres, la Sra. Ester Solano Sánchez y el Sr. Julio Vargas de la empresa de acompañamiento PwC, indicaron lo siguiente respecto al tema de riesgos:

*“...todavía faltan validar cambios (tesorería, presupuesto plurianual y catálogo de materiales), aun cuando ya se están dando capacitaciones, por lo que la configuración de la herramienta que salga en vivo podría ser diferente a la utilizada para las capacitaciones, lo que implica más riesgos para su operación en un escenario real...”*

Por medio de la plataforma Teams Institucional, el 19 de julio de 2024, se entrevistó a la Licda. Alejandra Granados Arias, PMO del Plan de Innovación y en relación con la consulta sobre los riesgos más relevantes que pueden impactar en el desarrollo del proyecto desde su perspectiva, esto fue lo indicado:

*“(..).De los controles que se han establecido, básicamente están muy relacionados al seguimiento continuo y estructurado que nos permite identificar claramente fechas y dónde nos estamos pegando para poder agilizarlos, de manera que obtengamos el resultado en la fecha máxima que tenemos pactada ahorita, después de eso, tenemos el riesgo de la gestión de control de cambios con el proveedor. Estos controles de cambios han sido básicamente necesidades que han salido a partir de varias pruebas de las pruebas integrales y a partir de pruebas que hacen los equipos técnicos que identifican, que hay temas que hay que resolver, en este momento hay uno que está pendiente de revisar por parte de PWC y el tema que tenemos con esto es que es una gestión de ampliación del contrato que todavía no se ha culminado, o sea, estamos a las puertas de que se culmine, pero el proveedor no puede entrar a ejecutar los controles de cambio hasta que no termine esa ampliación del contrato,*

*Ahorita estamos a la puerta, ya están refrendados, ya sabemos que va a terminarse, pero eso eventualmente tendría una configuración y conlleva pruebas que tenemos que programar en un plazo muy corto, entonces esa administración del riesgo la llevamos como un seguimiento bastante continuo con el sentido de que de que no nos afecte la salida en vivo (...)*”

El 22 de julio de 2024, se efectuó entrevista con el Lic. Luis Andrés Sánchez González, líder de logística del Plan de Innovación, donde se le consultó cuales riesgos consideraba altos y como estos están siendo abordados, indicando entre otras cosas:

*“(..).Nosotros solicitamos el control de cambios que estaba supeditado a un tema ahí de ampliación contractual, pero se solicitó apenas se vio la necesidad de tener esa estructura en el Maestro Materiales, pues esa es la forma de administrarlo, si en el entendido de que si nos tardó un poco el tema de la ampliación del contrato, pero ya son una etapa que se está superando, entiendo que está en revisión de la Dirección Jurídica, todo el tema legal y a partir de ahí ya aplicamos el control de cambios que hemos hecho nosotros para no atrasarnos, nosotros tenemos identificados esas nuevas estructuras que van a estar en el maestro*



*materiales, pero entonces hemos ido trabajando este la estructura en el plano, en el diseño de las estructuras más materiales y lo tenemos ahí actualizado con eso, entonces nosotros vamos trabajando de forma tal de que cuando esté el control de cambios pues se nos facilite la labor de trasladar eso al ERP.(...)*

El 23 de julio de 2024, se efectuó entrevista con la Licda. Jennifer Alfaro, representante de la empresa implementadora QINTESS S.A, la cual indica:

*“(...) desde marzo o abril del 2023, se habían considerado, pero todavía, no tenemos ninguna aprobación para iniciar con ninguna de los desarrollos o atenciones de ninguna de estas solicitudes de cambio y algunas de ellas sí habían sido identificadas como los usuarios como indispensables para la puesta en marcha.*

*(...)*

*el Director del Plan no podía autorizar el uso de esas horas, que tenía una limitación cartelaria lo que viene en la modificación contractual es el poder utilizar esas horas para la atención de otras necesidades y no solo el soporte post productivo, por tanto, se tenía que esperar una modificación contractual.*

*Desde la perspectiva de estimación, no de atención porque todavía no tenemos el visto bueno para empezar con este tema de la solicitud de cambios, la ventana de tiempo donde tuvimos haber hecho eso, ya pasó, porque implica desarrollos, implica modificaciones en la configuración y en este momento ya nosotros deberíamos de tener configuración y desarrollo cerrado porque ya pasaron las pruebas, entonces lo que está en el sistema ahorita es lo que ustedes ya nos aprobaron, si nosotros le movemos algo para atender una solicitud de cambio y pues hay que buscar el espacio para volver a realizar pruebas y que lo que estamos modificando no haya afectado nada y a donde ya estamos en capacitación entonces casi que lo correcto sería no hacerlas y si las hacemos, tenemos obligatoriamente que buscar el tiempo para poder probar y asegurarnos de que no haya afectado nada de a funcionalidad que ya estaba probado.*

*No de hecho, el máximo que nosotros habíamos dado, era antes de empezar las pruebas integrales, hemos insistido en decir que la ventana de tiempo ya se cerró y que cualquier cosa que declaren así como definitivamente indispensable para la puesta en marcha en este momento tenemos que analizar caso por caso para ver cómo, en qué momento logramos nosotros atender y en qué momento lo logramos probar para que acepte, que el sistema llegue probado, no nos puede llegar a una solicitud de cambio en septiembre ya no estaríamos a tiempo para desarrollarla, las solicitudes de cambio deberían de estar aprobadas hace meses atrás*

*De hecho, normalmente la primera estimación que a nosotros nos pidieron de esas solicitudes de cambio fue marzo o abril del 2023, ya tiene más de un año, los tiempos son completamente diferentes, no puede ser que te tomes más de un año en hacer el proceso de aprobación y pretendas que yo te lo cree en dos semanas, nos pasa con muchas cosas. No puede ser que, si yo un desarrollo lo hago en 3 días, tú dures 10 días probándolo, ya lo hizo en 3 días, no puedo durar 3 veces más probando, pero son los tiempos de la institución que también no van de acorde y esto yo creo que ha sido una de las cosas más complejas que ha tenido el Plan de innovación. (...)*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

En cuanto a los riesgos asociados a la salida en vivo en enero 2025, la empresa QINTESS S.A, señala en su oficio INETUM-DP-GP-JUN24-03 con fecha 17 de junio 2024, dirigido a MSc. Héctor Rubén Arias Mora, Director Plan de Innovación, puntualmente para las solicitudes de cambio, lo siguiente:

*“(...) Que existen solicitudes de cambio por parte de la CCSS que fueron analizadas y cuyo esfuerzo fue estimado y compartido por el Consorcio con la CCSS desde abril del 2023, pero a la fecha no cuentan con una aprobación de la CCSS, por ende, no formaron parte del alcance de las pruebas integrales de aceptación ante la falta de respuesta de la CCSS.*

*Que dentro de las solicitudes de cambio mencionadas y en espera de aprobación de la CCSS, existen algunas que, por importancia y criticidad, deberían estar finalizados y probados previo a la puesta en marcha o impedirán la salida en vivo. (...)”*

Por medio de la plataforma Teams Institucional, el 01 de octubre de 2024, se efectuó entrevista con la Licda. Maria Elena Matamoros Jiménez, jefe Subárea Administración de Recursos y Proveedores, Dirección Plan de Innovación sobre la relación de las solicitudes de cambio y la modificación contractual N.3 que ya fue aprobada, esto fue lo indicado:

*“(...)”*

*Cuando ya se estaba configurando, se vio los requerimientos, en este momento ante un proceso no lo podemos gestionar en el sistema, entonces tenemos que volverle a pedir alguna modificación todas serían una solicitud de cambio, y eso ya es un cobro adicional que nos hace y lo cubre la hoja de ruta, por tanto, las 5000 horas fueron incluidas en la modificación contractual para su uso en estas solicitudes*

*Hay unas solicitudes de cambio que están priorizadas (8) que son la 10, 11, 16, 21, 26, 27, 20 y la 28, esas son las que me pasaron, que corresponden a 1062 horas, que son solicitudes que se han realizado y tenemos otras (9) que son un aproximado de 1884 horas esas van posterior a la salida en vivo, que es para el próximo año e incorporan ajustes al desarrollo de la interfaz, ajuste del modelo tarifario, la carga masiva de todo lo que es la facturación por actividades en la parte modificación del listado de datos de espacio de PM, la carga masiva de todo lo que son datos por mantenimiento y la variación en los mecanismos de carga de datos, desde avisos de mantenimiento al ERP, esas son las que yo tengo ahorita mapeadas.(...)”*

Según lo expuesto se concluye, que los atrasos en la formalización de la adenda N. 3 y dado la etapa que se encuentra el proyecto, en donde las fases de configuración y pruebas de aceptación integral ya finalizaron, la atención de solicitudes de cambio podrían no estar listas antes de la salida en vivo, ya que estos cambios en la configuración y el diseño de la solución ERP requieren de pruebas integrales de aceptación y reforzamiento de las capacitaciones para los módulos impactados con el fin de garantizar que la solución que se implementará funcione correctamente y acorde a las necesidades de la Institución.

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

1. Producto del análisis efectuado se considera, que si bien la modificación contractual N.3 al contrato 2020-09 ya fue aprobada, este proceso se materializó un año después de expuesta la necesidad, y a 4 meses de la salida en vivo, por ende, la aplicación de estas solicitudes de cambio podrían generar riesgos adicionales como la necesidad de reprobador escenarios y módulos aprobados o generar nuevas necesidades de capacitación, por lo que se debe disponer de herramientas de control que garanticen la buena administración de los recursos invertidos en el proyecto.
2. Así mismo, según lo contratado el entregable E29 “Soporte Implementación”, permanece invariable en cantidad y precio por lo que será de hasta un máximo de 5 000 horas, que serán utilizadas por la CCSS contra demanda por un monto total de \$250.000,00, lo que equivale a que cada hora tiene un valor de \$50,00 y deberán ser pagadas mensualmente con corte al último día hábil de cada mes.
3. Dado el impacto en la aplicación de las solicitudes de cambio antes de la salida en vivo en enero 2025, estas deberían estar candelarizadas en el cronograma de ejecución del proyecto y aplicar los tiempos sugeridos para cada una de ellas sin excepciones.
4. Es importante que la administración valore que del entregable modificado E-29, únicamente quedaría un 41% (2 054 horas) para la atención de incidencias por parte de los usuarios después de la salida en vivo, las cuales no han sido resueltas por los equipos de trabajo de la CCSS mediante la Mesa de Ayuda.

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría previene y advierte de la situación indicada en el presente oficio, con el propósito de que se incluya en el cronograma del proyecto las solicitudes de cambio, y que se disponga de herramientas de control que administren el riesgo de la aplicación, aprobación y posible capacitación que generan las solicitudes de cambio, así como garantizar que los pagos por este servicio se ajusten al monto y procedimiento contratado para el entregable E-29, en aras de alcanzar el objetivo de que la Caja logre una automatización a nivel institucional de la gestión financiera, administrativa y logística.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

Los resultados del estudio que origina este oficio de advertencia fueron comentados con el Lic. Héctor Rubén Arias Mora, Director Plan de Innovación y el Lic. Allan García Orias, Encargado de PMP el día 01 de noviembre 2024 a las 9:00 am, mediante la aplicación Microsoft Teams.

Al respecto, se deberá informar, a esta Auditoría, las acciones ejecutadas para la administración del riesgo y atención de la situación comunicada, en el plazo de **1 mes** a partir del recibo de este documento.

Atentamente,

**AUDITORÍA INTERNA**



M Sc. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

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

C. Auditoría

Referencia: ID-126581