



Al contestar refiérase a: **ID-126122**

AD-AFINPE-0122-2024

11 de noviembre de 2024

Máster

Gustavo Picado Chacón, gerente
GERENCIA FINANCIERA - 1103

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

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

Máster

Robert Picado Mora, subgerente
DIRECCIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - 1150

Estimado(a) señor (a):

ASUNTO: Oficio de Advertencia sobre el Proyecto Complementario P1.13 Determinar la estrategia de retiro de los sistemas de información.

La Auditoría Interna en cumplimiento de sus labores de fiscalización, asesoría y prevención, y las competencias establecidas en el artículo 22 inciso d) de la Ley General de Control Interno 8292, así como las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, procede a efectuar las siguientes observaciones relacionadas con el estudio “Auditoría de carácter especial sobre el avance en la implementación del Plan de Innovación”, comunicado su inicio mediante oficio AI-1022-2024 del 27 de junio de 2024, específicamente en lo que refiere a la ejecución del Proyecto P1.13 “Determinar la estrategia de retiro de los sistemas legados”.

1. ANTECEDENTES

El Proyecto Complementario P1.13 “Determinar la estrategia de retiro de los sistemas legados” tiene como objetivo según la descripción del proyecto desde fase cero “Establecer la estrategia para el retiro de los sistemas legados (sistemas creados hace mucho tiempo y que ya no cuentan con soporte ni mantenimiento) sustituidos por el ERP”.



El alcance definido para llevar a cabo este proyecto complementario, según lo establecido mediante ficha técnica elaborada por la firma consultora PwC en la fase cero, especificó lo siguiente:

“Se deben analizar todos los sistemas que actualmente se encuentran en operativa y que tengan relación con los procesos automatizados en alcance.

Para los candidatos a ser reemplazados por el ERP debe documentarse la estrategia de retiro, si pueden ser retirados de inmediato o bien cuánto tiempo adicional deberán estar operando. Para los sistemas que deben mantenerse debe validarse si los esquemas de operación son congruentes con los modelos de mejor práctica planteados para los nuevos procesos y con la solución ERP en implementación, y definir si son necesarios ajustes”.

Asimismo, PwC en el planteamiento estratégico y justificación para el desarrollo de este proyecto complementario, precisó lo siguiente:

“De acuerdo con los alcances iniciales del Plan de Innovación, la mayor parte de los sistemas que apoyan los procesos financieros, administrativos y logísticos deberían ser reemplazados por las nuevas soluciones tecnológicas.

Sin embargo, se requiere establecer una estrategia para establecer cómo y cuándo sería realizado ese reemplazo, si se requiere que el sistema quede disponible para consultas, si es necesario migrar alguna funcionalidad específica al ERP, entre otros”.

En virtud de lo anterior, mediante oficio GG-1034-2021, del 16 de abril de 2021, la Gerencia General informó a los dueños de sistemas y unidades en general de la institución, no continuar con nuevos desarrollos y evolutivos de las soluciones informáticas que actualmente se encuentran en uso y que dejarán de funcionar con la entrada en operación del ERP, mediante un proceso que realizará de manera coordinada la Dirección del Plan de Innovación con los usuarios líderes de esos aplicativos, los cuales se describen a continuación:

1. Sistema de Información Financiera (SIF)
2. Sistema Integrado de Pagos (SIPA)
3. Sistema de Información Gestión de Suministros (SIGES)
4. Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM)
5. Sistema Informático de Contabilidad de Suministros (SICS)
6. Sistema de Operación, Control y Mantenimiento (SOCO)
7. Sistema de Información Industrial (SII)
8. Sistema de Información Hospitalaria (SIH)
9. Sistema Bienes Inmuebles (BIN)
10. Sistema de Conciliaciones Bancarias (SCBA)
11. Sistema Integrado de Control Presupuestario (SICP)
12. Sistema de Presupuesto de Operaciones (SIPO)
13. Sistema de formulación y modificaciones de presupuesto (SFMP)

2. SOBRE LA ESTRATEGIA DE RETIRO PARA LOS SISTEMAS LEGADOS

Mediante el Informe ejecutivo para la Junta Directiva, agosto 2024, elaborado por el Plan de Innovación, se constató que para el período evaluado el Proyecto P1.13 ha alcanzado un avance del 84.67 %, desagregado de la siguiente forma: 50 % de las estrategias de retiro se encuentran en elaboración, 40 % en revisión, 5 % en aprobación y 5 % en ejecución.



Dentro de los riesgos detectados se encuentra el hecho de que no existe claridad con respecto a las fechas en las cuales se deben completar las actividades y productos del proyecto complementario con base en la situación actual del Programa ERP; también, podría presentarse resistencia al retiro de los sistemas dado que las estrategias no están listas y por ende no existe socialización con los dueños de sistemas que les permita interiorizar las razones y los beneficios del ERP; en adición, se podría no disponer de la información histórica debido a que no se han definido las categorías o los tipos de datos para los cuales se requiere mantener el acceso a modo consulta, ni se han concretado los mecanismos técnicos o medios que deben estar listos para permitir la salida, que de mantenerse todo lo anterior, uno de los riesgos es que ante cualquier duda o incidencia, se continúe trabajando con el sistema anterior en lugar de buscar soluciones a los escenarios que pudieran presentarse para la estabilización del ERP.

De igual forma, dentro de las principales limitaciones del proyecto P1.13, la Dirección del Plan de Innovación señaló el proceso de revisión y aprobación de las estrategias de retiro por parte de los dueños de los sistemas o del negocio, considerando que se está tardando más de lo programado, lo cual podría impactar en la fecha de finalización.

Sobre la fecha para disponer de las estrategias concluidas para el retiro de los sistemas legados, la firma de acompañamiento PricewaterhouseCoopers, en el informe No 38, mencionó que “según el cronograma del P1.13, el 20 de septiembre de 2024 era la fecha límite para tener las estrategias de retiro revisadas y aprobadas. La propuesta del acompañamiento siempre ha sido que las estrategias deben estar aprobadas meses antes de la puesta en marcha del ERP, de manera que la CCSS cuente con espacio de tiempo en caso de que sea necesario construir componentes que permitan dicho retiro. En ese sentido, es necesario revisar las tareas que aún se encuentran pendientes, para plantear las acciones por ejecutar.

El principal riesgo radica en que el plazo estimado para implementar las estrategias de retiro ya fue consumado sin que se haya alcanzado el objetivo planteado. Esto genera una situación de preocupación, ya que además quedan menos de tres meses para la puesta en marcha del sistema ERP, lo que podría complicar aún más el proceso de transición. La falta de cumplimiento en los tiempos planificados puede afectar la operatividad y efectividad de la nueva implementación, generando potenciales retrasos o errores en su ejecución.

Al respecto, el 16 de julio de 2024, mediante entrevista efectuada al Máster Héctor Arias Mora, director del Plan de Innovación, indicó:

“Con el tema de retiro de sistemas el riesgo que yo veo es la resistencia, hay sistemas que, aunque ellos quieran mantenerlo de forma paralela, que es lo que nos han propuesto, no pueden porque quedan inoperables, porque esos sistemas ocupan datos de otros que ya no se los van a generar porque van a estar conectados por SAP o serán absorbidos por SAP”.

3. SOBRE LOS RESULTADOS DE PwC EN EL INFORME DE AVANCE DE PROGRAMA No. 37 JULIO Y No. 38 AGOSTO DE 2024

La Institución desarrolló el concurso N°2020LN-000002-0001101142 “Contratación de servicios profesionales de consultoría para acompañamiento en la fase de implementación de la solución integral tipo ERP de clase mundial en la CCSS”, dentro del cual, la empresa adjudicada (PwC) suministró ante el Plan de Innovación los productos denominados: “Informe de avance de programa” No.37 - julio de 2024 del 29 de julio de 2024 y No.38 – agosto de 2024 del 28 de agosto 2024



En ese sentido, en el apartado de “Estado general del Programa ERP” de los informes supra citados, se indicó lo siguiente respecto al estado de avance del proyecto complementario P1.13:

No.	Código	Proyecto	Estado Actual	Avance Físico	Indicador de salud	Comentario
37	P1.13	Determinar la estrategia de retiro de los sistemas legados	Ejecución atrasada	81.13 %	Alerta	2 estrategias de retiro ya están en proceso de aprobación, y las restantes 11 estrategias de retiro están en proceso de revisión y ajuste.
38	P1.13	Determinar la estrategia de retiro de los sistemas legados	Ejecución atrasada	84.32 %	Alerta	4 estrategias de retiro están en proceso de aprobación, y las restantes 9 estrategias de retiro están en proceso de revisión y ajuste. Se debe considerar que la Gerencia Financiera solicitó una sesión técnica con el Plan de Innovación para entender el ERP que se está implementando, antes de continuar con la revisión de las estrategias de retiro correspondientes a esta gerencia.

Fuente: Informe de avance de programa” No.37 - junio de 2024” del 29 de julio de 2024 y No.38 - agosto de 2024 del 28 de agosto de 2024 PwC.

Asimismo, en los informes supra indicados se mencionó que “el proyecto P1.13 dispone del cronograma replanificado y aprobado por la Dirección del Plan de Innovación”, según el oficio GG-PIMG-0454-2024 del 26 de marzo del 2024, al respecto PwC generó recomendaciones respecto a asegurar que el mismo se alinee con los hitos y fechas definidas en el cronograma del Programa ERP, con la estructura de desglose de trabajo del Programa ERP y con la estructura de hitos con la cual se controla el avance físico del proyecto.

4. SOBRE LA POSICIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL RETIRO DE LOS SISTEMAS LEGADOS

La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC), señaló ¹ que mantener los sistemas legados en modo consulta dentro de la infraestructura tecnológica actual es inviable tanto técnica como operativamente. Esto se debe a la diversidad de sistemas operativos, bases de datos, servidores de aplicaciones y lenguajes de programación, muchos de los cuales son obsoletos y carecen de soporte por parte de los fabricantes. Además, esta opción implicaría altos costos y requeriría recursos humanos especializados para brindar soporte, lo que hace que esta solución sea insostenible en el mediano y largo plazo.

El 8 de febrero de 2024, mediante oficio GG-PIMG-0174-2024, el Máster Héctor Arias Mora, director del Plan de Innovación, solicitó al Máster Christian Chacón Rodríguez, subdirector a.i., de la DTIC, el lineamiento para establecer pautas en las estrategias de retiro de los sistemas, mencionando:

“En las sesiones de la elaboración de estas estrategias con los dueños de negocio han surgido dudas de índole técnico que resultaron en la sesión de trabajo del 02 de febrero, donde se trataron los siguientes puntos principales:

- *Una vez entrado en operación el ERP, dar sostenibilidad técnica y económica a los sistemas legados, tomando en cuenta las plataformas y servicios asociados.*
- *Obsolescencia de sistemas operativos y versiones de bases de datos utilizadas en los sistemas legados que generan vulnerabilidades.*

¹ GG-DTIC-0864-2024 del 28 de mayo de 2024.



- *Definición de los datos necesarios para el almacenaje de los datos históricos por el tamaño de la información en las bases de datos.*
- *Procedimiento para dar de baja un sistema y utilización de este cuando ya fue dado de baja.*
- *Posibilidad de una solución o mecanismo para acceder a los datos históricos guardados.*

Dentro de los puntos referidos por parte de los sistemas legados se han propuesto:

- *Mantener los sistemas en modo consulta por 1, 5 o 10 años.*
- *Mantener el sistema en modo consulta en la nube mientras esté activo el contrato de servicios con Microsoft.*
- *Acceso al sistema por 10 años.*
- *Duración de los respaldos de 10 años.”*

El 28 de mayo de 2024, mediante oficio GG-DTIC-0864-2024, el Máster Chacón Rodríguez, subdirector de la DTIC señaló al Máster Arias Mora, director del Plan de Innovación, lo siguiente:

“...esta Dirección no ve viable las opciones planteadas en el oficio GG-PIMG-0174-2024, ya que desde el ámbito técnico no es factible mantener los sistemas legados en modo consulta en la infraestructura tecnológica actual...”.

...nos permitimos recomendar una opción que le podemos brindar una sostenibilidad técnica, operativa y financiera, de manera responsable y apoyando 100% el proyecto del ERP, la cual consiste que los dueños del producto (líderes del negocio) de los sistemas legados identifiquen los datos históricos almacenados en sus sistemas que requieran mantener disponibles, para poder realizar una migración al Data Warehouse Institucional y construir soluciones tipo cubos de información y dashboards (soluciones BI), si fuera el caso, como mecanismos para que los usuarios puedan accederlos”.

El 11 de julio de 2024, por medio entrevista realizada a la Ing. Vanessa Quesada Quesada, coordinadora del Proyecto Complementario P1.13 “Determinar la estrategia de retiro de los sistemas legados”, indicó:

“...parte de las estrategias de retiro, es ¿cómo van a continuar esos sistemas una vez que salga el ERP? la respuesta es, se mantienen a modo de consulta hasta aproximadamente julio 2025, luego se deben declarar de baja, con algunas excepciones, va a depender del cierre de procesos, actividades, conciliaciones bancarias, entre otros, del 2024 que deben quedar finalizadas, esto quiere decir que todo lo que se registre a partir del 2025, es solo en el ERP.

Con la DTIC mediante el equipo gestor de soluciones tecnológicas, se presentó una propuesta de trasladar los datos que se requieran de cada herramienta o sistema legado al Data Warehouse institucional, para que por medio de cubos o dashboard se puedan generar los reportes o consultas de esos históricos.

La última parte de la estrategia es la liberación de la infraestructura, que va muy de la mano con manejo de datos históricos, respaldos, liberación de servidores, y ya finalmente, dar de baja la herramienta”.



Asimismo, referente a la permanencia de los sistemas legados que serán absorbidos por el ERP, el 16 de julio de 2024, mediante entrevista escrita, el Máster Héctor Arias Mora, director del Plan de Innovación, se refirió a unos de los riesgos altos y que puede impactar en el desarrollo del proyecto, indicando:

“Con el tema de retiro de sistemas el riesgo que yo veo es la resistencia, hay sistemas que, aunque ellos quieran mantenerlo de forma paralela, que es lo que nos han propuesto, no pueden porque quedan inoperables, porque esos sistemas ocupan datos de otros que ya no se los van a generar porque van a estar conectados por SAP o serán absorbidos por SAP”.

El 13 de agosto de 2024, mediante oficio GG-PIMG-1176-2024, el Máster Héctor Arias Mora, director del Plan de Innovación informó al Máster Christian Chacón Rodríguez, subdirector a.i., de la DTIC, respecto a lo descrito en el oficio G-DTIC-0864-2024, lo siguiente:

“...se ha comunicado mediante sesiones virtuales, a los dueños de los sistemas legados que deben ser retirados, Durante estas sesiones, se presentó el análisis realizado por su dirección, detallando las razones por las cuales no es factible mantener los sistemas actuales en funcionamiento. Asimismo, se indicó la recomendación de su propuesta en la cual podrían apoyarlos, alternativa que recibió aceptación por parte de los usuarios.

Por lo que los propietarios de los sistemas se estarán contactando con el Equipo Integrador de Soluciones para coordinar el diseño e implementación de la solución una vez que el ERP entre en producción con el fin de agregarlo a su plan de trabajo en las estrategias de retiro de los sistemas”.

El 19 de agosto de 2024, se entrevistó al Máster Danilo Hernández Monge, jefe Área de Ingeniería en Sistemas de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y para el tema mencionado, expresó:

“Respecto a la estrategia de retiro de los sistemas legados, se ha conocido la petitoria de los mismos dueños de los sistemas, quienes han planteado, según se conoció del proyecto, la necesidad de mantener habilitados por varios años los sistemas que saldrán de operación. Sobre este tema la DTIC recomendó al proyecto, que, si van a definir una ruta, se debe valorar que cada área de negocio establezca sus necesidades “razonables” de datos históricos, para filtrar la información que ocupan, plantear esfuerzos de extracción de esos datos y llevarlos al DataWarehouse Institucional, donde se pueda garantizar persistencia por años o lo que se estime pertinente, de forma tal que se complemente con algunas soluciones tipo cubo o dashboard, para acceder a esos datos

En este sentido, queda claro que la salida de operación de sistemas significa un esfuerzo por hacer, y ese debería estar asociado con un plan o estrategia, sin embargo, a meses de entrar en operación, cabe hacer la observación sobre este tema y el logro de sus objetivos en plazos y tiempos. Más allá del planteamiento realizado por la DTIC, se hace evidente que la estrategia de salida de sistemas no debe ser un tema de la DTIC, la estrategia es del Plan de Innovación, y debe ir de la mano con los tiempos, documentos, capacidades y actividades en línea con la salida de cada uno de esos sistemas”.

5. SOBRE LA PREPARACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA EL CIERRE DE LOS SISTEMAS QUE SERÁN ABSORBIDOS POR EL ERP EN ENERO 2025



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Se determinó que las gerencias no se encuentran lo suficientemente preparadas para migrar sus procesos, operaciones y actividades al nuevo sistema de planificación de recursos empresariales o ERP que pretende implementar y consolidar la institución a partir de su salida en vivo en enero 2025, dado que establece como alternativa mantener los aplicativos actuales como medida de contingencia ante eventualidades que puedan materializarse o incluso de conservar módulos activos, lo cual contradice lo señalado por la DTIC en el oficio GG-DTIC-0864-2024 y por la Dirección del Plan de Innovación en entrevista del 16 de julio de 2024.

El 26 de julio de 2024, con oficio GL-DABS-1113-2024 / GL-DPI-0757-2024 / GL-DTBS-0286-2024 / GL-ACGI-0129-2024, Licda. Sofía Espinoza Salas, directora Técnica de Bienes y Servicios, el Ing. Gerardo León Solís, director de Producción Industrial y el Ing. Roy Ovares Valerio, jefe Centro de Gestión Informática señalaron al Máster Robert Picado Mora, subgerente Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, sobre el retiro del SIGES y la viabilidad de mantener los datos de consulta para la continuidad de las operaciones, considerando que la DTIC no tiene injerencia en la administración y gestión del aplicativo, señalando:

“...se puede considerar posteriormente de la puesta en producción del ERP, se deshabiliten los siguientes ambientes: Ambiente de Desarrollo, ambiente Pruebas y Ambiente de Capacitación. Quedando habilitado únicamente de manera de consulta el Ambiente de Producción. De esta manera se liberan recursos TIC y no se limita la operativa diaria de las unidades adscriptas (sic) de la Gerencia Logística.

Por lo anterior, agradecemos valorar el criterio ofrecido en oficio GG-DTIC-0864-2024 con los puntos mencionados en esta misiva, así como las recomendaciones para transicionar de forma segura, ordenada y con el menor impacto en la continuidad de las operaciones de esta Gerencia con la llegada del ERP”.

Asimismo, la Administración Activa a la consulta ¿La Gerencia o dirección a su cargo se encuentra preparada para el cierre de los sistemas que serán absorbidos por el ERP en enero 2025?, realizaron los siguientes señalamientos:

Mediante oficio GL-2069-2024 del 17 de octubre de 2024, el Dr. Esteban Vega De La O, gerente de Logística, respondió:

No. De manera recurrente se da seguimiento al planteamiento formulado por la Gerencia de Logística que supone:

“Con respecto a la formalización de la Estrategia de Retiro SIGES, documento formal del Plan de Innovación y en concordancia con las sesiones que se han realizado, esta Gerencia propone:

- a. *Mantener SIGES como contingencia para minimizar el riesgo de un fallo en la operación del SAP con su salida en vivo, para lo cual se requiere una coordinar una interface entre el ERP y SIGES, similar a lo que se ha desarrollado con el Sistema SIFA-ERP, esto por el riesgo que conlleva el registro doble de los datos, tanto en SIGES como en ERP.*
- b. *Una vez validado el uso correcto del SAP, disponer de SIGES de modo consulta para atender requisitos legales en cuanto a la retención de datos para auditorías y control, durante 2 años.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

- c. Realizar un proceso de migración al Datawarehouse para el histórico de datos SIGES una vez finalizado su tiempo de consulta, lo cual provoca que no se pueda generar ningún tipo de documento, solamente visualizar consultas de transacciones realizadas”.

Lo anterior, toda vez que no se ha podido ver un ciclo completo del proceso logístico, sus variaciones e impactos en proyectos en curso y por ejecutarse. Se suma que BITZU no será la herramienta institucional sostenida en el tiempo para soportar funcionalidades no incluidas en ERP (...)

(...) En conclusión, con lo que se ha observado, el sistema aún le falta para cumplir el modelo logístico actual, el marco legal y los análisis de datos necesarios y que hoy se utilizan, sin detrimento de que se ajuste en el plazo que falta”.

Con oficio GA-2005-2024 del 17 de octubre de 2024, la Licda. Gabriela Artavia Monge, gerente a.i., Administrativa, señaló:

“Unidad	Respuesta
Dirección de Bienestar Laboral	A la fecha se conoce poco del cierre de los sistemas que serán absorbidos por el ERP en enero 2025, se ha recibido capacitación en el módulo de formulación de presupuesto y activos; los otros módulos no se ha recibido capacitación. Como estrategia se cuenta con respaldos de la información de los procesos como medida de contingencia.
Dirección de servicios Institucionales Dirección Sistemas Administrativos	Actualmente, nos encontramos afinando la estrategia de retiro... (...) Los funcionarios encargados de activos y presupuesto han recibido las capacitaciones anteriormente mencionadas e indican que estarán preparados en el tanto que los sistemas en los cuales ha sido capacitados no presenten fallas (...)
Dirección de Administración y Gestión de Personal	Como plan de contingencia se podría implementar una matriz en Excel...

Por parte de las unidades adscritas y el Despacho de la Gerencia Administrativa, se ha puesto de conocimiento al personal vinculado con los sistemas del ERP, sobre el cierre de los aplicativos, de manera que existe una preparación para la suspensión de los servicios en apego a los lineamientos comunicados por parte de los funcionarios del proyecto.

Se han dado instrucciones de respaldar la información que el sistema permita respaldar de previo al cierre de los sistemas e inicio de operación del siguiente”.

Mediante oficio GIT-1578-2024 del 17 de octubre de 2024, el Ing. Jorge Granados Soto, gerente de Infraestructura y Tecnologías, indicó:

“En la GIT, los únicos sistemas legados son los siguientes: Sistema de Proyectos de Infraestructura y Tecnologías, SPIT y Sistema de Operación, Control y Mantenimiento, SOCO. En cuanto al SPIT, se cuenta con una ventaja importante ya que, al encontrarse alojado en un entorno de la nube de Microsoft, el sistema puede permanecer en modo consulta por el tiempo que la Institución mantenga activo el contrato de servicios con Microsoft. En la estrategia de retiro de ambos sistemas se determinó su permanencia durante un periodo de 6 meses posterior a la entrada en operación del ERP, lo cual se podría prorrogar en caso de considerarse necesario. Además, será una vez que se encuentre en producción el ERP que se definirá si se retiran todos los módulos del SPIT o se dejan funcionando algunos”.



Por medio de oficio GF-3800-2024 del 23 de octubre de 2024, el Máster Gustavo Picado Chacón, gerente Financiero, reveló:

“Ni esta Gerencia ni sus Direcciones se encuentran preparadas para el cierre de los sistemas que serán absorbidos por el ERP, por cuanto a la fecha está pendiente de finalización y aprobación de las estrategias de retiro entre el Plan de Innovación y nuestras unidades técnicas, así como, las estrategias para la migración de datos y coordinaciones para las fechas de transición de la operativa actual al nuevo sistema.

En línea con lo indicado en las respuestas anteriores, al no tener certeza absoluta de una correcta ejecución de los procesos en cada módulo y su integración con el ERP, así como, con los sistemas legados, se dificulta para la administración y representa un alto riesgo, aprobar estrategias de retiro sin contar previamente con estas validaciones y pruebas integrales.

Como hito clave para la continuidad de las estrategias, se debe considerar la certeza de la integración de los sistemas que suministran información financiera y contable, así como, otros procesos que podrían quedar sin una funcionalidad operativa por el cambio del esquema de trabajo.

En línea con lo anterior y a modo de ejemplo, durante los meses de agosto y setiembre del año en curso, se requirió por parte de la Dirección del Plan de Innovación y de la Dirección de SIPE, la participación de la Dirección Financiero Contable, del Área de Contabilidad Financiera y del Área de Tesorería General, para analizar y revisar una serie de requerimientos financieros y contables que se desarrollaron por parte de la Dirección del Plan de Innovación, para cargar la información de la planilla de funcionarios de la CCSS al ERP y de otros temas pendientes por parte del SIPE, a efectos de plantear desarrollos alternativos que permitan al SIPE su integración con el ERP a principios de año 2025. No obstante, pese a los avances, la interfaz del SIPE con el ERP aún está en fases de pruebas, con un margen de tiempo cada vez más reducido”.

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”.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), sobre la gestión de riesgos y la calidad de los procesos, dispone:

“IV. GESTIÓN DE RIESGOS TECNOLÓGICOS

La institución debe establecer un proceso formal de gestión de riesgos que responda a las amenazas que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, basado en una gestión continua de riesgos que esté integrada al sistema específico de valoración del riesgo institucional y considerando el marco normativo que le resulte aplicable.

La Unidad de TI debe aplicar el marco de gestión de riesgo tecnológico, con el fin de identificar, valorar, priorizar y gestionar los riesgos al nivel de TI en cualquiera de sus escenarios, que impliquen una eventual afectación a la continuidad operacional, así como la integridad y confidencialidad de la información y el cumplimiento regulatorio de la institución.

VI. CALIDAD DE LOS PROCESOS TECNOLÓGICOS

La institución debe implementar prácticas que permitan controlar los procesos organizacionales, posibilitando la mejora continua de productos y servicios, buscando asegurar la satisfacción de las necesidades institucionales, manteniendo estándares de documentación de los lineamientos requeridos, esquemas para la medición del desempeño y control sobre la vigencia de las prácticas aplicables a los procesos.

Igualmente, debe generar servicios de TI de conformidad con los requerimientos de los usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo de los procesos que habilitan la gestión de las tecnologías de información”.

Por su parte, la Junta Directiva, en el artículo 10° de la sesión N° 9324, celebrada el 10 de abril 2023, resolvió lo siguiente:

“ACUERDO TERCERO: Instruir a las Gerencias a cargo de proyectos complementarios a cumplir con la fecha establecida en el cronograma, para la entrega de los productos que se tienen que integrar a la solución ERP y acatar la fecha de cierre definida para los sistemas definidos como de retiro de funciones”.

CONSIDERACIONES FINALES

En virtud de los resultados expuestos, resulta relevante que la administración valore una revisión del cronograma de trabajo con base en la situación actual del Programa ERP y del Proyecto P1.13, a efectos de determinar si es necesario realizar ajustes para orientar la organización de actividades y la asignación de recursos, con la finalidad de concretar los productos esperados de este proyecto en el tiempo restante previo a la salida en vivo del ERP, de modo que estas estrategias se encuentren debidamente aprobadas y socializadas con los actores correspondientes y en el momento requerido para su ejecución.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Por otro lado, realizar estrategias para gestionar la resistencia al retiro de los sistemas de la Institución, resulta primordial, lo anterior permitiría brindar información a las unidades involucradas sobre los alcances de la implementación del ERP, desde sus funcionalidades hasta los beneficios que brindará la nueva solución. Sobre este particular, es importante la participación del equipo de Gestión de Cambio, el cual pueda brindar acompañamiento y orientación a los líderes técnicos y dueños del negocio, con el propósito establecer -en conjunto con los equipos funcionales- espacios para aclarar preocupaciones e inquietudes, así como de garantizar -cerca de la salida en vivo- la socialización de la estrategia de retiro de cada sistema. Por otro lado, conviene que la administración valore ratificar por parte por los dueños de sistemas, Plan de Innovación y la DTIC, los aplicativos que quedarán en modo de consulta a partir de la salida en vivo de ERP, por cuanto uno de los riesgos es seguir trabajando con el sistema anterior en lugar de resolver las situaciones que pudieran materializarse con el ERP.

En ese sentido y dada la fase del proyecto en este momento, como parte de los riesgos a analizar, es prioritario concentrar todos los esfuerzos por parte de las diferentes instancias involucradas a efectos de disponer de los elementos necesarios para la salida en vivo en enero 2025 del ERP, tanto SIGES, como los demás aplicativos a ser dados de baja, de tal forma que se disponga de una estrategia de retiro debidamente revisada, aprobada y socializada, a efectos de garantizar que la transición o el apagado del sistema no cause interrupciones, pérdida de datos o brechas de seguridad; además que facilite la recuperación de los recursos, el cumplimiento de regulaciones y normativa aplicable relacionadas con la protección y almacenamiento de datos, entre otros aspectos.

Referente al acceso de la información histórica en los sistemas legados, es importante que las áreas dueñas de los procesos garanticen que en sus estrategias de retiro se concentren las categorías de datos que son necesarios por requerimiento legal o porque son relevantes para la operativa diaria del negocio. Bajo esa misma línea, es pertinente identificar cómo se estaría accediendo a dicha información, quiénes tienen acceso y el tiempo en que deben estar disponibles esos registros.

En esa misma línea, con el fin de evitar atrasos en la ejecución de las estrategias de retiro, precisar la definición de una planificación sobre las acciones que deben desarrollarse, así como los plazos, responsables y recursos requeridos para su ejecución, en función de la fecha límite establecida en el cronograma del Programa ERP, es fundamental, o en su defecto, la definición de un mecanismo alternativo para llevar a cabo el retiro de cada sistema. Asimismo, conviene que el Plan de Innovación en conjunto con los dueños de sistemas señalen a la DTIC con prontitud las tareas y actividades que debe desarrollar para lograr hacer el retiro, de lo contrario los sistemas podrían no ser clausurados, con los riesgos en costos de operación y la afectación que puede provocar en la funcionalidad del ERP.

En virtud de lo anteriormente expuesto, esta Auditoría previene y advierte de la situación indicada en el presente oficio, con el propósito de que el Plan de Innovación en conjunto con las Gerencias involucradas y la participación técnica de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, hacer los esfuerzos requeridos para tener listas las estrategias debidamente aprobadas, así mismo la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, deberá crear los componentes técnicos para la consulta de datos históricos, siendo que estas acciones se realicen con la finalidad de que se minimicen o eliminen los riesgos señalados que pueden incidir en el retiro de los sistemas legados y por ende en la implementación y consolidación del ERP.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

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/RAHM/ACC/MZS/CAG/OCA/ams

C. Auditoría

Referencia: ID-126122