



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-122830**

AD-AFINPE-0125-2024

18 de noviembre de 2024

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 P1.14 “Habilitar la infraestructura y comunicaciones para dar soporte al ERP”.

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”, comunicando su inicio mediante oficio AI-1022-2024 del 27 de junio de 2024, específicamente en lo que refiere a la ejecución del Proyecto P1.14 “Habilitar la infraestructura y comunicaciones para dar soporte al ERP”.

1. ANTECEDENTES

Los proyectos complementarios han sido planteados como parte del Portafolio de Programas y Proyectos del Plan de Innovación y su objetivo general es preparar los insumos y condiciones necesarios para disponer mayores posibilidades de lograr los beneficios esperados de los Programas como un todo, por ende, cada uno representa una alta relevancia, desde la afectación en la continuidad del proyecto o incidencia directa en logro de los beneficios esperados.

En ese sentido, la no realización en tiempo y forma y/o los atrasos materializados, representan un riesgo potencial de disminuir y hasta anular los requerimientos que fueron definidos desde estudios preliminares o fase cero.

Por lo anterior, el Proyecto Complementario P1.14 “Habilitar la infraestructura y comunicaciones para dar soporte al ERP” tiene como objetivo realizar un diagnóstico de la situación del equipo de cómputo que utilizan los usuarios de los procesos a ser automatizados por el ERP, así como de la infraestructura de redes locales y WAN. Este diagnóstico debía permitir la conformación de planes de acción para equipar y habilitar la infraestructura requerida por el usuario final, de manera que disponga del acceso adecuado a la solución adquirida.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Es significativo referirse que el ERP permitirá la implementación de procesos integrales y contará con una cobertura institucional, donde el esquema de operación propuesto es un modelo desconcentrado, cada unidad de apoyo que realiza procesos del “backoffice” puede gestionar sus propios procesos, haciéndola tan eficiente como sea posible y aplicando las mejores prácticas y procesos estandarizados que conlleva la solución ERP. Este procesamiento desconcentrado implica que cada usuario transaccional utilice un equipo y esté conectado a la red institucional de manera que obtenga acceso al ERP.

En el Plan de Acción para el P1.14 se describe que la dotación de equipos y las conexiones de red son una responsabilidad de cada Unidad Ejecutora local, sin embargo, no todas cuentan con dichas facilidades, lo cual, de no atenderse a tiempo, podría disminuir la efectividad y beneficios planteados para el proyecto de implementación de la solución ERP. Esta dotación debe considerar equipos básicos (estaciones de trabajo), equipos periféricos donde amerite como impresoras, escáneres, lectores de códigos de barra, handhelds, conexiones a la red local e Institucional, alimentación eléctrica, entre otros.

Con relación al WAN, la DTIC ha señalado que toda la institución se encuentra conectada a la fecha, y en caso de ser necesario aumentar el ancho de banda disponible del WAN, esto puede hacerse mediante mecanismos ya previstos en la planificación de este nivel de interconexión, por medio de la contratación de Servicios Administrados Enlaces WAN y monitoreo.

Con respecto a las LAN o redes locales, se conoce que todos los centros de atención de salud han sido dotados para efectos de la operación del sistema EDUS, pero, no necesariamente para la operación de los sistemas de BackOffice, y, por tanto, se espera que sea necesario aumentar las capacidades en varias unidades ejecutoras locales.

En cuanto al equipamiento, la Dirección del Plan de Innovación realizó un primer sondeo para tomar una muestra y encontró que en algunos casos como la Gerencia Financiera se dispone de equipo con características suficientes para la operación del ERP, sin embargo, en general se constató que un tercio de la potencial población usuaria requerirá mejorar el equipamiento con que cuentan en sus unidades.

En ese sentido, el 14 de diciembre de 2022, mediante oficio GF-PIMG-1852-2022, el Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero, solicitó a los directores (as) de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud, directores (as) Generales de Hospitales Nacionales y Especializados, directores (as) Generales de Centros Especializados y a los directores(as) Regionales de Sucursales, los usuarios finales que estarían haciendo uso del ERP SAP, módulo financiero, proceso formulación presupuestaria, así como de validar las características técnicas del equipo de cómputo y las condiciones de red de comunicaciones en sus unidades, según el siguiente detalle:

“...es necesario contar con su colaboración para el llenado del instrumento denominado “Roles_FM” ...consta de información precargada de los funcionarios que actualmente realizan esta función; por lo que requerimos que sea revisado, completado y certificado por su Unidad; haciendo constar que ellos serán los usuarios que utilizarán el aplicativo SAP.”

- Instrucciones
- 1_IDENTIFICACIÓN_USUARIOS
- 2_IDENTIFICACIÓN_ROLES
- 3_ROLES



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

...validar que los equipos que se identifiquen en la columna NUMERO DE ACTIVO (PLACA) COMPUTADORA cuenten con las siguientes características técnicas.

Características técnicas mínimas con las que deben cumplir las estaciones de trabajo Equipos de escritorio o portátiles	
Sistema operativo:	Windows 10 Windows 11 o superior
Hardware:	CPU core i5, 2.8 GHz Memoria RAM 8 GB HDD libre requerido 512 MB
Navegadores:	Google Chrome actualizado
Software:	Java 1.8 actualizado Visor PDF Adobe Reader DC actualizado y predeterminado
Red de Comunicaciones al menos cumpla	Ancho de Banda 10 Mbps
Conexión eléctrica	Un tomacorriente específico para conexión de equipo de computo

De igual forma, a efectos de atender los usuarios que harán uso de la Solución ERP, el Plan de Innovación producto de la Licitación Pública No. 2018LN-000008-5101 "Adquisición e Implementación de una solución Integral tipo ERP de clase mundial para la CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL", el 14 de enero de 2021, mediante oficio GF- PIMG-0029-2021 suscrito por la Licda. Marcela Quesada Fallas, directora del Plan en ese momento, recibió y aceptó 5.264 licencias correspondientes a la fase 1, de las cuales 371 fueron activadas y 4.893 hasta que la CCSS las solicitara, en cumplimiento al entregable E-5 "Licencias para desarrollo, pruebas, capacitación y Quick Wins", del pliego de condiciones, según el siguiente detalla:

Cuadro N. 1
Licencias Recibidas E-5
Licitación Pública 2018LN-000008-5101

E5 Licencias para desarrollo	Cantidad
S/4 Enterprise Management Professional use	350
S/4 Enterprise Management for functional use	2000
S/4 Enterprise Management Productivity use	2823
SAP S/4HANA Developer access	20
SAP S/4HANA fin, cash mgmt (51-100)	68
SAP PPM for SAP S/4HANA standard	1
SAP PPM for SAP S/4HANA professional	1
SAP S4 hana Digital Access up to 1M	1
Total	5264

Fuente: Dirección Plan de Innovación, correo electrónico del 03/10/2024.

Asimismo, el 4 de junio de 2024, mediante oficio GG-PIMG-0776-2024, suscrito por el Lic. Héctor Rubén Arias Mora, director Plan de Innovación, fueron recibidas las licenciadas del entregable E-20 "Licencias de producción", según se detalla:

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Cuadro N. 2
Licencias Recibidas E-20
Licitación Pública 2018LN-000008-5101

E20 Licencias para Producción	Pago
S/4 Enterprise Management Professional use	1000
S/4 Enterprise Management for functional use	1731
S/4 Enterprise Management Productivity use	16
Total	2747

Fuente: Dirección Plan de Innovación, correo electrónico del 03/10/2024.

Finalmente, se encuentran pendiente de entrega las licencias del E-32, que corresponden a “Licencias para desarrollo fase 2”, que a continuación se detallan:

Cuadro N. 3
Licencias Pendientes de Entrega E-32
Licitación Pública 2018LN-000008-5101

E32 Licencias para Producción	Cantidad
S/4 Enterprise Management Professional use	330
S/4 Enterprise Management for functional use	2769
S/4 Enterprise Management Productivity use	961
Total	4060

Fuente: Dirección Plan de Innovación, correo electrónico del 03/10/2024.

2. CANTIDAD DE USUARIOS SOLICITADOS VERSUS IDENTIFICADOS PARA EL USO DEL ERP

Se determinó que la institución solicitó un total de 302 licencias para Fase 1, para la puesta en marcha o salida a productivo del sistema 9 700 y para Fase 2 del proyecto 2 000, sin embargo, al 28 de octubre de 2024, solamente ha logrado identificar 6 832 usuarios de los 11 980 que contempla el uso de las licencias de producción, profesionales y funcionales según lo establece el Proyecto Complementario P1.14, mientras que de las 20 de desarrollo, solo 8 se encuentran en uso, según se observa a continuación:

Cuadro N. 4
Dirección Plan de Innovación
Proyecto Complementario P1.14 Habilitar la infraestructura
y comunicaciones para dar soporte al ERP
Cumplimiento de Licencias

Escenario Actual de Licenciamiento	Licencias CONTRATADAS	Monto	Licencias identificadas		Licencias disponibles	
			Cant.	%	Cant.	%
S/4 Ent. Mgmt. Productivity use	3800	\$400,239.11	3379	89 %	421	11 %
S/4 Ent.Mgmt. Professional use	1680	\$1,935,423.20	1528	91 %	152	9 %
S/4 Enterprise Mgmt. For Functional use	6500	\$2,567,409.79	1925	30 %	4575	70 %
SAP S/4 HANA, Developer access	20	\$39,498.43	8	40 %	12	60 %
Subtotal	12000	\$4,942,570.53	6840	57 %	5160	43 %
SAP S/4HANA fin, cash mgmt (51-100)	68	\$223,824.45	68	100 %	0	0 %
SAP PPM for SAP S/4HANA standard	1	\$329.15	1	100 %	0	0 %
SAP PPM for SAP S/4HANA professional	1	\$987.46	1	100 %	0	0 %
SAP S4 hana Digital Access up to 1M	1	\$82,288.40	1	100 %	0	0 %
Total	12071	\$5,249,999.99	6911	57 %	5160	43 %

Fuente: Correo electrónico institucional del 03/10/2024, enviado por la Sra. María Elena Matamoros Jiménez, Dirección del Plan de Innovación. Entrevista del 28/10/2024 a la Ing. Verónica Mora Flores, coordinadora de Proyecto Complementario P1.14 “Habilitar la infraestructura y comunicaciones para dar soporte al ERP”.



Del cuadro anterior se desprende que la Dirección del Plan de Innovación definió un total de 12 071 licencias, por un monto de \$5,249,999.99 (cinco millones doscientos cuarenta y nueve mil, novecientos noventa y nueve dólares con 99/100) y con un porcentaje de soporte y mantenimiento posterior a la recepción, del 22 % anual, lo que significa \$1,155,000.00 (Un millón, ciento cincuenta y cinco mil dólares con 00/100).

El Informe de Avance de Programa ERP No. 40 octubre de 2024, versión del 23 de octubre de 2024, en el apartado 2.9. Proyecto P1.14 “Habilitar la infraestructura y comunicaciones para dar soporte al ERP”, estado del proyecto, señaló:

“En comparación con el período anterior, el proyecto P1.14 reporta un aumento de 13.14% en el avance físico de este período. Este aumento se debe a que se ajustó la cantidad de usuarios finales que se estima levantar, reduciendo de 11,000 usuarios a 8,000 usuarios para acercarse a la realidad institucional”.

3. CANTIDAD DE LICENCIAS SOLICITADOS VERSUS CANTIDAD DE LICENCIAS CONTRATADOS.

Se determinó que de los entregables detallados en la licitación pública 2018LN-000008-5101, correspondientes a licencias son: **E-5 “Licencias para desarrollo, pruebas, capacitación y Quick Wins”**, **E-20 “Licencias de producción”** y el **E-32 “Licencias para desarrollo fase 2”**, según la información suministrada por la Dirección del Plan de Innovación se han aceptado 5.264 en cumplimiento al entregable E-5, además fueron recibidas 2.747 licencias del entregable E-20 y se encuentra pendiente de recibir 4.060 licencias del entregable E-32, para un total de 12.071 licencias siendo que lo contratado ascendía a un total 12.002, por lo que, existe una diferencia de 69 licencias, en ese sentido, la cantidad total no se ajusta a lo solicitado inicialmente en el cartel de licitación, según se detalla:

“4.7.5.1. Licenciamiento para la Fase 1

Para la Fase 1 se requieren las siguientes licencias:

- a. *Un primer grupo de licencias será adquirido al inicio del proyecto para soportar las primeras etapas de la Fase 1 del proyecto. Se requieren trescientos (300) usuarios con acceso a todos los módulos del Sistema ERP y la inteligencia embebida. Veinte (20) de estos trescientos (300) deben contar con acceso a funciones técnicas de desarrollo y administración del Sistema ERP. Este licenciamiento debe permitir realizar todas las labores relacionadas con la preparación de la solución a las necesidades de la CCSS, incluyendo, pero no limitado, a diseño, configuración, personalización, desarrollos, pruebas técnicas, pruebas funcionales y capacitación. Este primer grupo de licencias debe incluir al menos un (1) usuario o el mínimo correspondiente disponible de todo producto ofrecido para el proyecto.*
- b. *Un segundo grupo de dos mil setecientos (2,700) usuarios limitados (usuarios de un módulo específico) y siete mil (7,000) usuarios de autoservicio, serán adquirido un mes antes de la puesta en marcha o puesta en productivo del Sistema ERP. La CCSS podrá solicitar la*



entrega adelantada de este licenciamiento, parcial o total, antes del término indicado, si así es requerido para la puesta en marcha de módulos o componentes que inicien operaciones antes de los restantes como puede ser el caso de los “quick-wins” ofrecidos por el oferente y para lo cual el adjudicatario contará hasta con un mes de plazo de entrega. Los usuarios limitados estarán utilizando un módulo específico para realizar las transacciones relacionadas con su rol (ejemplo: contabilidad, compras, activos fijos) y responsabilidad; y los usuarios de autoservicio están constituidos por colaboradores (empleados de la CCSS) que estarán autogestionando actividades como: reportes de gastos, requisiciones de compra, entre otras.

4.7.5.2. Licenciamiento para la Fase 2

La Fase 2 requiere el tercer grupo de dos mil (2,000) licencias para usuarios limitados (usuarios de un módulo específico), que serán utilizadas para la puesta en producción de los alcances y requerimientos a implementar en la Fase 2. Estas licencias serán también del tipo usuario limitado, para ser utilizadas por un usuario en un módulo específico”.

De lo anterior, se puede evidenciar que la CCSS solicitó un total de 12 000 licencias, mientras que lo ofertado por el adjudicatario GBM de Costa Rica S.A, indicó:

“(…) se desprende la necesidad de adicionar 2 Licencias a la cantidad de Usuarios solicitados, específicamente en la Fase 1.1. Entregable 1 para un total de 12,002 Usuarios. (...)” (folio N.1945 del expediente de formalización contractual tomo III).

4. DE LAS CONDICIONES DE TELECOMUNICACIONES Y EQUIPAMIENTO DEL USUARIO FINAL PARA EL USO DEL ERP

Al corte de esta revisión, 28 de octubre de 2024, se identificó que, de los 6 840 usuarios registrados por la Dirección del Plan de Innovación para el uso del ERP, solo el 50.5% dispone de equipo —PC o portátil— que se ajustan a las especificaciones técnicas necesarias para garantizar el funcionamiento óptimo de la solución, mientras que el 49.5% tiene alguna limitación o está a la espera de una acción, según el detalle:

Cuadro N. 5
Dirección Plan de Innovación
Proyecto Complementario P1.14 Habilitar la infraestructura
y comunicaciones para dar soporte al ERP

Total de Equipos	6840
Si cumple con las características	3451
No cumple con las características	3389
Espera de respuesta	302
No cuenta con equipo	15
Pendiente de asignar	2
Pendiente de solicitar	1357
No hay certificación	138
Verificar	1530
No (Ram 4gb)	1
No (Hdd menor 512mb)	3
No (Ancho de banda)	39
No (Velocidad)	2

Fuente: Elaboración propia, información brindada por la Dirección Plan de Innovación



Asimismo, en cuanto a las circunstancias de comunicación en las diferentes unidades para cumplir con los 10 Mbps de ancho de banda, se evidenció que, a menos de dos meses de la salida en vivo del ERP, el Plan de Innovación si bien dispone de la información de las líneas de datos actuales, no tiene identificado cuáles de esos establecimientos requieren de un aumento, y, por ende, se carece de un cronograma de ejecución.

Según la información suministrada por la Coordinadora del Proyecto Complementario P1.14, se comprobó que 39 equipos no tienen el ancho de banda requerido para el funcionamiento del ERP y quedan pendientes de confirmar 3 350 usuarios de los que se han identificado hasta el momento.

El 10 de octubre de 2024, con oficio GG-DTIC-6339-2024, el Ing. Jorge Luis Herrera Vega, jefe subárea de Soporte a Comunicaciones de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, informó al Máster Manuel Castro Villalobos, jefe Componente TI – Plan de Innovación, lo siguiente:

“...esta subárea ha venido trabajando en realizar los aumentos de ancho de banda de todas las unidades que poseen menos de 15 Mbps, estos aumentos se vienen trabajando de manera paulatina.

...para dar prioridad a las unidades que van a trabajar con el ERP, a partir de enero 2025, por favor trasladarnos la lista de las unidades que requieren el aumento según la revisión del archivo trasladado para darles la prioridad debida de aumento de ancho de banda”.

El 9 de octubre de 2024, el Máster. Sergio Porras Solis, mediante correo electrónico institucional indicó sobre la posibilidad de aumentar el ancho de banda en unidades ejecutoras por la entrada del ERP y del cronograma para su ejecución, lo siguiente:

“En cuanto a la dotación ya sea de aumentos de ancho de banda o bien un nuevo enlace de comunicación WAN, actualmente la DTIC cuenta con la contratación Servicio Administrado Enlaces WAN y monitoreo.

Se ha coordinado con la encargada del proyecto la Ing. Verónica Mora Flores, con la cual actualmente nos encontramos realizando la revisión de cuáles sitios requieren aumento de ancho de banda para realizarlos lo antes posible. En primera instancia nos han indicado que el requerimiento es que la unidad cuente con un enlace de 10 Mbps, para lo cual los aumentos que se han ido gestionando se están realizando a 15 Mbps para aquellos sitios que tienen 10 Mbps o menos.

*Este **-el cronograma-** se estaría gestionando una vez tengamos el requerimiento de cuáles son los sitios que ocupan el aumento mencionado en el punto anterior. Es importante indicar que independientemente del proyecto ERP se han venido realizando aumentos en los sitios que requieren del mismo”. **Lo resaltado no es del original.***

5. SOBRE LOS RESULTADOS DE PWC EN EL INFORME DE AVANCE DE PROGRAMA No. 39 SETIEMBRE Y No. 40 OCTUBRE DE 2024



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

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.39 - setiembre de 2024 del 21 de octubre de 2024 y No.38 - octubre de 2024 del 21 de octubre de 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 P1.14:

No.	Código	Proyecto	Estado Actual	Avance Físico	Indicador de salud	Comentario
39	P1.14	Determinar la estrategia de retiro de los sistemas legados	Ejecución atrasada	78,73 %	Alerta	Tanto el listado de usuarios clave como el listado de usuarios finales han sido aportados para la programación de las capacitaciones.
40	P1.13	Determinar la estrategia de retiro de los sistemas legados	Ejecución atrasada	91.87 %	Alerta	Se continúa trabajando en el mantenimiento de la lista de usuarios del ERP, realizando actualización con base en las solicitudes de cambio de usuario recibidas durante la ejecución de las capacitaciones.

Fuente: Informe de avance de programa” No.39 v1 – setiembre de 2024 del 21 de octubre de 2024 y No.40 v1 – octubre de 2024 del 23 de octubre de 2024 PwC.

Asimismo, en los informes supra indicados se mencionó que “el proyecto P1.14 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, por lo que se recomendó se identifiquen las tareas pendientes de completarse para realizar la configuración de usuarios y para tener la infraestructura lista previo a la salida en vivo del ERP, así como de definir las estrategias para su finalización con el propósito de disponer de claridad con respecto a las fechas en las cuales deben concluir las actividades y productos.

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 de proyectos en TIC, 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.

IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

La institución debe gestionar los proyectos que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, satisfaciendo los requerimientos y en cumplimiento con términos de calidad, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos...”

CONSIDERACIONES FINALES

En virtud de los resultados expuestos, es necesario valorar la revisión del cronograma de trabajo con base en la situación actual del Programa ERP y del Proyecto P1.14, a efectos de determinar si es preciso 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 se disponga de la configuración de la totalidad de los usuarios finales y la infraestructura debidamente autenticada.

Dado lo anterior, podría presentarse el riesgo de que los usuarios del ERP no se identifiquen a tiempo según las etapas de implementación de la solución. El Informe de Avance de Programa ERP No. 40 - octubre de 2024, versión 1, de la empresa PwC, señaló: *“...los usuarios de autoservicio no son opcionales, son parte del modelo operativo visualizado para habilitar la transformación, tienen funciones relevantes dentro del ERP y son necesarios para garantizar un flujo de procesos eficiente en la solución ERP. Por lo tanto, se considera requerido que los usuarios de autoservicio sean identificados para ser cargados con sus respectivos roles al ERP antes de la puesta en marcha y que las funciones de autoservicio conformen parte de las capacitaciones a ser entregadas por el implementador y replicadas por la CCSS”*.

De igual forma, resulta relevante que la Dirección del Plan de Innovación pueda garantizar que se le están asignando a los usuarios, los roles que realmente corresponden a su responsabilidad y funciones dentro del ERP (licencia transaccional o de autoservicio según corresponda), a fin de prevenir costos adicionales a la Caja como resultado de una asignación incorrecta de las mismas. Por ejemplo, a un usuario que únicamente requiere efectuar consultas en el ERP, debe asignarse un rol que solo pueda realizar esa función. Cada tipo de licencia tiene un costo diferente, siendo la de autoservicio la de menor costo, pero a su vez tiene la menor cantidad de funciones disponibles.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Igualmente, es pertinente la revisión y certificación de que las áreas críticas cuentan con los usuarios correctamente asignados; de manera que todas las unidades organizativas que tienen adheridos equipos críticos (como las unidades médicas) puedan solicitar mantenimiento (avisos mantenimiento) directamente en el ERP; validar que el registro de usuarios se está levantando conforme a los procesos nuevos y mejores prácticas del ERP, que los roles correspondan a los SAP y cuenten con el aval de las direcciones o jefaturas correspondientes.

Por otra parte, puede presentarse de que las condiciones actuales de hardware o software del usuario no cumplan con lo requerido para la ejecución de SAP; el Equipo de TI del Plan de Innovación mantiene sesiones con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones con el fin de buscar apoyo estratégico para la sostenibilidad del ERP, y que para el tema de redes y comunicaciones no es la excepción, incluso se están valorando opciones como apalancarse en contratos existentes como lo es el caso del EDUS, que ya dispone de redes locales en la mayoría de los puntos, pero, de no disponerse de un diagnóstico previo que permita comprobar la viabilidad, podría generar disminución de los enlaces de datos disponibles.

De acuerdo con el oficio GG-DTIC-6339-2024, la DTIC informó que ha estado trabajando de manera gradual en el incremento del ancho de banda en las unidades que actualmente cuentan con menos de 15 Mbps. Además, solicitó a la Dirección del Plan de Innovación enviar el listado de las unidades pendientes de mejora que se incorporarán al ERP a partir de enero de 2025, con el fin de priorizar estas acciones. Sin embargo, este proceso evidencia que, hasta la fecha de esta revisión, no se dispone de un diagnóstico de los establecimientos que requieren una ampliación de su capacidad de ancho de banda para el despliegue del ERP, ni con un cronograma que permita ejecutar estos cambios antes de la implementación en vivo. Por lo tanto, es necesario tomar las medidas pertinentes para asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios en este sentido.

En otro orden de ideas, a esta Auditoría le preocupa la manifestación realizada por la Dirección de Plan de Innovación a la empresa PwC en la reducción de usuarios de 11,000 a 8,000, considerando el costo que representó para la institución el pago del licenciamiento para la implementación del ERP, el cual fue definido en su momento por CCSS, así como el monto que se destinará para el soporte y mantenimiento, principalmente para aquellas que no estén en uso. En este sentido, la Dirección del Plan de Innovación deberá implementar una estrategia para definir el curso de acción respecto a las licencias disponibles o subutilizadas.

Ahora bien, según información suministrada por medio de correo electrónico institucional el 9 de octubre de 2024, por parte del Máster Manuel Castro Villalobos, Coordinador del Equipo de TI del Plan de Innovación, la solución tiene activas 10 743 licencias (2643 de producción, 6400 funcionales, 1680 profesionales y 20 de desarrollo), de las cuales, según información suministrada por la Ing. Verónica Mora Flores, Coordinadora del Proyecto Complementario P1.14, el 30 de setiembre de 2024, solo 533 se encuentran en producción con usuario asignado a la fecha, donde 525 son profesionales y 8 pertenecen a desarrollo.

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 defina sus usuarios y roles de conformidad con los nuevos procesos y mejores prácticas del ERP, y que con la participación de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones se garantice las condiciones óptimas en ancho de banda para el funcionamiento de la herramienta, así como de generar las acciones que se



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

estimen pertinente, para minimizar o eliminar los riesgos señalados que pueden incidir en habilitar la infraestructura y comunicaciones para dar soporte al ERP.

Los resultados del estudio que origina este oficio de advertencia fueron comentados con el Lic. Héctor Rubén Arias Mora, Director Plan de Innovación, el Lic. Allan García Orias, Encargado de PMP y la Ing. Francini Solís Sánchez el día 14 de noviembre 2024 a las 9:00 am, mediante la aplicación Microsoft Teams.

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

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



M. S.c. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ACC/MZS/OCACAG/ayms

C. Licenciada Laura Ávila Bolaños, jefe despacho, PRESIDENCIA EJECUTIVA - 1102
Gerencial General UE 1100
Auditoría

Referencia: ID-127740