



Al contestar refiérase a: **ID-114312**

AD-ATIC-0052-2024

13 de mayo de 2024

Ingeniera

María de los Ángeles Gutiérrez Brenes, gerente a.i.

GERENCIA GENERAL-1100

Doctor

Wilburg Diaz Cruz, gerente a.i.

GERENCIA MÉDICA-2901

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

Ingeniero

Jorge Granados Soto, gerente

GERENCIA INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS-1107

Máster

Robert Picado Mora, subgerente

DIRECCIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES-1150

Estimados(as) señores(as):

ASUNTO: Oficio de Advertencia sobre la vigencia, renovación y ajuste de los SLA/OLA en los componentes gestionados a través de la Mesa de Servicios.

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría, para el período 2024 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se procede a externar las siguientes consideraciones para el fortalecimiento de las gestiones vinculadas a la formalización, renovación y ajuste de los SLA / OLA en los componentes integrados a través de la Mesa de Servicios.

1- GENERALIDADES

1.1 Conceptos y definiciones

A continuación, se detallan los siguientes conceptos técnicos, con el objetivo de proporcionar elementos que apoyen la comprensión de manera clara y concisa, de la temática abordada en esta misiva, a saber:

- Servicio de TIC: *es un conjunto de acciones e interacciones que se diseñan y se entregan para satisfacer las necesidades del cliente en condiciones controladas a través de recursos y capacidades tecnológicas.*
- Usuario: *Individuos internos que hacen uso de los servicios de TIC.*
- Catálogo de servicios TIC: *es un documento estructurado con información correspondiente a aquellos servicios que actualmente se encuentran en operación o disponibles para la implementación. Incluye puntos de contacto y procesos que se gestionan a través de las solicitudes de servicio.*
- Mesa de Servicios: *herramienta esencial para la atención de casos y/o tiquetes (clasificados en solicitudes e incidentes) asociados con los diferentes componentes y/o procesos del negocio. En ese sentido, es una plataforma centralizada para la gestión de los servicios de TI o del negocio que permite una trámite eficiente y efectivo de las necesidades registradas por los usuarios finales.*
- Solicitud de servicio: *petición realizada por un usuario para obtener un servicio específico, como la instalación de un software, administración de cuentas, atender consulta de índole técnico-administrativa, entre otras actividades debidamente estandarizadas.*
- Incidencia: *cualquier evento no planificado que afecta o puede afectar el normal funcionamiento de los servicios y por ende requeriría una intervención especializada para su resolución.*
- Acuerdo de nivel de servicio (SLA): *Acuerdo escrito entre el Encargado del Servicio TIC y el Contratante que detalla las condiciones acordadas entre las partes para la entrega de los servicios, incluyendo aspectos de disponibilidad, desempeño, canales de acceso y penalidades.*
- Acuerdo de nivel operativo (OLA): *Acuerdo escrito entre el Encargado del Servicio TIC y otra área de TIC (compras, recursos humanos, entre otros) que detalla las condiciones y metas acordadas entre las partes para brindar soporte de los servicios de TIC proporcionados al Contratante.*

1.2 Antecedentes y contexto institucional

La Mesa de Servicios, se implementó en la CCSS desde el 2019, con el objetivo de mejorar la atención y el soporte técnico de los componentes apoyados por la herramienta.

A partir de ese momento, se ha tramitado el soporte a usuarios (a nivel central y local) según el modelo meta de la organización y de acuerdo con las peticiones de inclusión asociadas a servicios y soluciones institucionales.

En este sentido, los propietarios de los componentes se han ido integrando progresivamente al uso de la solución tecnológica, lo que les permite obtener apoyo al solicitar asistencia técnica o informar incidentes.

Para tales efectos, se requiere de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) previamente establecidos, a fin de convenir cuáles serán los criterios de calidad esperados, niveles de criticidad, tiempo de respuesta y demás aspectos acordados entre el propietario del componente y quien brinda el soporte TIC; aspecto que formaliza lo respectivo a la prestación eficiente y efectiva de los servicios de cara al usuario de este.

De acuerdo con los datos históricos mostrados en el Catálogo de Servicios TIC hasta el 8 de marzo de 2024, se han incorporado alrededor de 94 componentes a la solución tecnológica.

Consecuentemente, el estado de dichos SLA/OLA en los componentes integrados a la Mesa de Servicios TIC, según lo indicado por la Subárea de Aseguramiento de la Calidad TI de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC), es:

Cuadro No. 1
Estado de SLA /OLA de los servicios y/o componentes integrados
a la Mesa de Servicios TIC, CCSS

Gerencia y/o unidad dueña del servicio y/o sistema	Estado del SLA						Total general
	Construcción	Firmado	No firmado	Renovación	Retirado	Sin definir	
Presidencia y otras unidades		1		1		1	3
Gerencia Administrativa		1		3		3	7
Gerencia de Logística		1		2	1		4
Gerencia Financiera		6	1	6	1		14
Gerencia General	2	12	1	17	5		37
Gerencia Infraestructura y Tecnología	1			1			2
Gerencia Médica	2	4	6	11	3		26
Gerencia Pensiones			1				1
Total general	5	25	9	41	10	4	94

Fuente: Elaboración propia, a partir del "Catálogo de Servicios TIC 24-03-08"

1.3 Consideraciones normativas

La Ley No. 8292 "Ley General de Control Interno", artículo 15. Actividades de control, indica lo siguiente:

"Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) **Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.**
- b) **Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:**
 - i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.
 - ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.
 - iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.
 - iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.
 - v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación" **(El resaltado no corresponde al original)**

Según las Normas Técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de la información, versión 2.0 del 8 de noviembre del 2022, en el capítulo II “Gestión de TI”, indica:

“La institución debe implementar y mantener prácticas de gestión de las TI, que defina formalmente los siguientes componentes para la entrega de servicios al nivel de tecnologías de información en alineación con el marco estratégico y el modelo de arquitectura empresarial: (...)

3. Servicios, formalmente establecidos a través de un catálogo y las relaciones de acuerdos con las unidades funcionales, de forma tal que se pueda administrar adecuadamente la infraestructura tecnológica instalada en la organización para asegurar la continuidad de las operaciones institucionales, el resguardo de la información, el cumplimiento regulatorio y la mejora continua hacia el logro de los objetivos institucionales.

5. Atención (a través de una mesa de ayuda), ya sea solicitudes de nuevos requerimientos o incidentes al nivel de TI, de manera eficaz, eficiente y oportuna; y dicha atención debe constituir un mecanismo de aprendizaje que permita minimizar los costos asociados y la recurrencia. Además de permitir mayor facilidad al usuario el proceso para solicitar la atención. Administración de bienes y servicios prestados por terceros, asegurando que satisfagan los requerimientos en forma eficiente y sean congruentes con las prácticas de calidad, seguridad, seguimiento y evaluación establecidas por la institución.

Aunado a lo anterior, entre las consideraciones normativas se tiene la documentación específica que apoya la gestión TIC de los procesos vinculados con la atención de peticiones e incidentes, así como de los SLA.

2- OBSERVACIONES

Esta Auditoría Interna tuvo acceso al documento denominado: “Catálogo de Servicios TIC 24-03-08” en el cual se detalla el estado actual de los SLA para cada componente y/o sistema de información vinculado a la Mesa de Servicios TIC de la Institución.

En base a lo expuesto, se llevó a cabo el análisis del documento proporcionado el pasado 8 de marzo de 2024 por parte del Máster Mario Vílchez Moreira, jefe de la Subárea Aseguramiento de la Calidad, DTIC.

Sobre el particular, los resultados de la revisión efectuada por esta Auditoría Interna determinaron la necesidad de informar a la Administración Activa sobre la exposición al riesgo asociada con los siguientes hechos:

2.1 Sobre la instauración de los Acuerdos de Nivel de Servicio:

Se constató la falta de formalización en al menos 14 Acuerdos de Nivel de Servicio relacionados con los siguientes servicios y/o sistemas de información que ya se encuentran integrados¹ a Mesa de Servicios TIC, a saber:

¹ Comprobado por este Ente Fiscalizador al examinar el reporte de casos recibidos por la Mesa de Servicios TIC para el periodo comprendido entre el 01-02-2024 y el 29-2-2024.

- Componentes sin Acuerdo de Nivel de Servicio²:
 - Soporte Técnico CGI LOCAL
 - SOGERH (Sistema Operativo Gestión de Recursos Humanos).
 - Mantenimiento de servicios que operan en MSTIC.
- Acuerdos de Nivel de Servicio en “Construcción”:
 - Video comunicaciones
 - EDUS SIAC Agendas
 - EDUS SIAC CITAS
 - EDUS SIAC Reportes².
- Componentes pendientes de firmar el SLA (estado: No firmado):
 - ARCA Patología.
 - Sistema Integrado de Pensiones, SIP.
 - Facturación Electrónica SIFE.
 - Servicios Administrados EDUS-ICE Hospitales.
 - Servicios Administrados EDUS-ICE Áreas de Salud.
 - Lentitud en un servicio TIC.
 - EDUS-ARCA Quirúrgico.

Por ende, se reportan las solicitudes e incidentes a través de la plataforma tecnológica, pero sin la formalización de las responsabilidades, tiempos de respuesta, calidad del servicio, entre otros compromisos que deben definirse previamente entre el proveedor del servicio (dueño del componente) y el usuario final.

En otras palabras, los componentes (servicios y/o sistemas de información) se integran en la Mesa de Servicios, bajo parámetros de control y supervisión que aún no han sido discutidos entre las partes involucradas.

2.2 Renovación de los SLA / OLA:

Se observó un total de 41 SLA / OLA en los cuales se excedió el periodo establecido para validar si se mantenían las condiciones establecidas formalmente para el servicio y/o sistema de información integrado a la Mesa de Servicios TIC.

A manera de ejemplo, no se ha efectuado la “Renovación del Acuerdo de Nivel de Servicio”, desde el 2021 (habiendo transcurrido más de 2 años) en los siguientes componentes:

- EDUS - Sistema Integrado de Citologías.
- EDUS - Expediente en Salud.
- SICERE – Recaudación.
- SICERE – Cobros.

² Según lo indicado por el Máster Mario Vilchez Moreira, jefe de la Subárea Aseguramiento de la Calidad, DTIC, en correo electrónico enviado el 3-4-2024.

De mantenerse la situación, puede llevar a un incumplimiento de los compromisos previamente establecidos con los clientes o usuarios finales, lo que puede deteriorar la expectativa de mejora, confianza e incluso la prestación de servicios interrelacionada a los sistemas de información supracitados.

Además, pone en manifiesto la exposición a riesgos operativos asociados con la prestación del servicio, lo que subraya la importancia de mantener estos acuerdos actualizados y revisarlos periódicamente para asegurar su relevancia y efectividad.

2.3 Productos emitidos por la Auditoría Interna

Durante los últimos años, la Auditoría Interna ha emitido dos productos relevantes en relación con la gestión de la Mesa de Servicios TIC y los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA). Sin embargo, la Institución continúa enfrentando desafíos en la planificación, documentación de estrategias, madurez de los procesos y definición de roles y responsabilidades, a saber:

- En oficio AD-ATIC-0040-2023 del 31 de marzo de 2023, se advierte al cuerpo gerencial de la CCSS y a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones aspectos relacionados con los siguientes tópicos:
 - Componentes integrados a la Mesa de Servicios sin haberse formalizado (pendiente de ser firmado y/o por renovarse.
 - Servicios y/o componentes sin SLA definidos.
 - Información de contacto vinculada al servicio desactualizados.
 - Oportunidades del análisis del comportamiento en la atención de casos para identificar ajustes en los tiempos de respuesta, clasificación de casos, gestión de requerimientos y otros aspectos.

- En el Informe No. ATIC-62-2021 del 18 de agosto de 2021, titulado "Auditoría de Carácter Especial sobre la gestión del proyecto de la Mesa de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y su operación actual", se detallan los siguientes hallazgos:
 - No se dispone de una estrategia documentada y oficializada para completar la implementación de servicios y soluciones tecnológicas en la Mesa de Servicios Institucional TIC que incluya la planificación de su incorporación.
 - Oportunidades de mejora en la gestión de la Mesa de Servicios TIC en cuanto a: Gestión de riesgos; análisis de métricas y capacidades de MSTIC; y rendición de cuentas.
 - Falta de estandarización e integración del proceso de gestión de incidentes y solicitudes.
 - Alcance al gestionar solicitudes las cuales no corresponden a la cobertura de una Mesa de Servicios TIC.
 - Omisión del rol documentado de los Centros de Gestión de Gestión Informática y unidades con personal en TIC, dentro del modelo de entrega de servicios TIC, incluyendo su participación en el diseño, monitoreo y seguimiento a incidentes y peticiones correspondientes a su ámbito.
 - Ausencia de un plan de continuidad documentado y coordinado con las áreas de negocio y unidades de la Dirección de Tecnologías de información y Comunicaciones que permita minimizar riesgos ante eventos inesperados, de la gestión de incidencias y peticiones, tanto de servicios propiamente TIC, como de las soluciones tecnológicas en funcionamiento.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En base a lo anterior, este Órgano de Fiscalización emitió conclusiones y recomendaciones a través de los productos mencionados, con el objetivo de que la Institución fortalezca su sistema de control interno y mejore la gestión en cuanto a la planificación y documentación de estrategias; madurez de los procesos; definición de roles y responsabilidades; entre otras actividades que garantizan una mayor eficiencia y calidad en la prestación de servicios, sin ser la excepción lo correspondiente a los SLA.

3- CONSIDERACIONES FINALES

En vista de las observaciones esbozadas respecto al estado de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y Operativos (OLA), es imperativo tomar medidas correctivas y proactivas para mitigar los riesgos asociados. Lo anterior, en aras de garantizar la calidad y eficiencia en la prestación de servicios tecnológicos.

En ese sentido, es crucial formalizar alrededor del 19% de los SLA para todos los componentes y sistemas de información vinculados o próximos a incorporarse a la Mesa de Servicios TIC, asegurando que se establezcan claramente las responsabilidades, tiempos de respuesta, calidad del servicio, entre otros aspectos no menos importantes.

Además, se hace necesario establecer un proceso regular de renovación de los SLA y OLA, abarcando aproximadamente el 44% de los componentes, con el fin de asegurar su actualización y alineación con las necesidades y expectativas de los clientes.

Para ello, el equipo de trabajo encargado de instaurar, actualizar o revisar cada uno de los acuerdos identificados por la CCSS (véase Anexo No. 1) deben hacer efectiva su responsabilidad en torno al tema; en aras de proporcionar un marco de referencia para la dirección contratante, el área responsable del componente y/o servicio, la unidad de soporte de TI e incluso los propios usuarios.

Consecuentemente, esa actividad permitirá optimizar la comunicación y minimizar los posibles riesgos asociados con malentendidos o interpretaciones incorrectas.

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría previene y advierte a la Administración sobre los aspectos mencionados en el presente oficio, con el objetivo de que la administración adopte las medidas necesarias. Al respecto, se deberá informar a este Órgano Fiscalizador sobre las acciones ejecutadas para administrar el riesgo y brindar la atención de la situación comunicada, en el **plazo de 1 mes** a partir del recibido de este documento

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/RAHM/OMG/lbc

Anexo(1)

1. Estado de los SLA de componentes integrados y/o por integrarse a la Mesa de Servicios TIC

C.Auditoría-1111

Referencia:ID-114312



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Anexo No. 1
Estado de los SLA de componentes integrados y/o por integrarse a la Mesa de Servicios TIC

Clave Servicio	Nombre del Servicio	Indicador SLA/OLA	Versión	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia
OLA-0001-AI	Acceso a Internet	OLA-SLA	2.0	Firmado	12/09/2023	12/09/2024	Gerencia General
SLA-0002-SAYC	SAYC Archivo y Correspondencia	SLA	2.0	Renovación	11/11/2022	10/11/2023	Gerencia General
SLA-0003-AUU	Gestión de cuentas de usuario	SLA	2.0	Renovación	16/12/2022	15/12/2023	Gerencia General
SLA-0004-CCUU	Comunicaciones Unificadas (Telefonía)	SLA	1.0	Renovación	14/05/2021	13/05/2022	Gerencia General
SLA-0005-CI	Conectividad Institucional	SLA	1.0	Firmado	12/05/2023	10/05/2024	Gerencia General
SLA-0006-CE	Correo Electrónico	SLA	1.0	Renovación	28/10/2022	28/10/2023	Gerencia General
SLA-0007-ARCAPAT	ARCA Patología	SLA	1.0	NO firmado	13/11/2023	13/11/2024	Gerencia Médica
SLA-0008-SIES	EDUS - Expediente en Salud	SLA	1.0	Renovación	15/10/2020	14/10/2021	Gerencia Médica
SLA-0009-SIFA	EDUS - Farmacia	SLA	1.0	Renovación	02/12/2022	01/12/2023	Gerencia Médica
SLA-0010-SIFF	EDUS - Ficha Familiar	SLA	1.0	Renovación	14/12/2022	15/12/2023	Gerencia Médica
SLA-0011-SIAC-ADSCRIPCION	EDUS - Identificación Agendas y Citas	SLA	2.0	Firmado	13/09/2023	13/09/2024	Gerencia Médica
SLA-0012-SILC	EDUS - Laboratorio Clínico	SLA	2.0	Renovación	09/03/2022	08/03/2023	Gerencia Médica
SLA-0013-EET	Soporte Estaciones de Trabajo	SLA	1.0	Renovación	05/08/2021	04/08/2022	Gerencia General
SLA-0014-FD	Firma Digital	SLA	1.0	Firmado	14/04/2024	14/04/2024	Gerencia General
SLA-0015-IMP	Soporte equipo periférico	SLA	1.0	Renovación	05/08/2021	04/08/2022	Gerencia General



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Clave Servicio	Nombre del Servicio	Indicador SLA/OLA	Versión	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia
SLA-0016-MRR	Mantenimiento de Redes	SLA	1.0	Renovación	06/02/2023	07/02/2024	Gerencia General
SLA-0017-OFI	Ofimática	SLA	1.0	Retirado	13/01/2020	06/05/2022	Gerencia General
SLA-0018-SICAA	SICERE-Aportaciones	SLA	1.1	Firmado	26/07/2023	26/07/2024	Gerencia Financiera
SLA-0018-SIOS	Registro y notificación de la orden sanitaria	SLA	1.0	Renovación	12/02/2021	11/02/2022	Gerencia Médica
SLA-0019-SICCC	SICERE - Cobros	SLA	1.0	Renovación	01/06/2020	31/05/2021	Gerencia Financiera
SLA-0020-SICCON	SICERE - Contabilidad	SLA	1.0	Retirado	31/08/2023		Gerencia Financiera
SLA-0021-SICFAC	SICERE - Facturación	SLA	1.0	Renovación	29/07/2021	28/07/2022	Gerencia Financiera
SLA-0021-SICFAC	SICERE - Aportaciones	SLA	1.0	Renovación	30/07/2021	29/07/2022	Gerencia Financiera
SLA-0022-JUR	JURIX	SLA	1.0	Renovación	31/10/2020	31/10/2023	Gerencia Administrativa
SLA-0023-SICREC	SICERE - Recaudación	SLA	1.0	Renovación	12/06/2020	11/06/2021	Gerencia Financiera
SLA-0024-SIGES	SIGES	SLA	1.0	Renovación	15/02/2024	15/02/2024	Gerencia Logística
SLA-0025-SICO	Sistema Integrado de Comprobantes (SICO)	SLA	1.0	Firmado	01/05/2023	01/05/2024	Gerencia Financiera
SLA-0026-FRE	Gestión de Inversiones y Contabilidad del FRE	SLA	3.0	Firmado	12/05/2023	10/05/2024	Gerencia Financiera
SLA-0027-EDAC	Expediente Digital en Ambiente de Contingencia (EDAC)	SLA	1.0	Retirado			Gerencia Médica
SLA-0028-SIGI	Sistemas Institucional para la Gestión de Inspección, SIGI	SLA	1.0	Firmado	26/05/2023	26/05/2024	Gerencia Financiera



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Clave Servicio	Nombre del Servicio	Indicador SLA/OLA	Versión	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia
,	SICOP	SLA	2.0	Renovación	31/10/2022	30/10/2023	Gerencia Logística
SLA-0030-SIP	Sistema Integrado de Pensiones, SIP	SLA	1.0	NO firmado			Gerencia Pensiones
SLA-0031-SIPE	Sistema Integrado de Pagos, SIPE	SLA	1.0	Firmado	03/08/2023	03/08/2024	Gerencia Administrativa
SLA-0032-SOCO	Sistema de Mantenimiento, SOCO	SLA	1.0	Renovación	21/10/2022	20/10/2023	Gerencia Infraestructura y Tecnología
SLA-0033-SIFE	Facturación Electrónica SIFE	SLA	1.0	NO firmado			Gerencia Financiera
SLA-0034-APP EDUS	APP Móvil EDUS	SLA	1.0	Renovación	20/07/2021	19/07/2022	Gerencia Médica
SLA-0035- CMTI	Convenio Marco TIC	SLA	1.0	Renovación	29/02/2022	28/04/2023	Gerencia General
OLA-0036-MISE	MISE	OLA	2.2	Firmado	20/11/2023	20/11/2024	Gerencia General
SLA-0037-C365	Microsoft 365	SLA	1.0	Renovación	09/12/2022	08/12/2023	Gerencia General
SLA-0038-SICI	EDUS - Sistema Integrado de Citologías	SLA	1.0	Renovación	31/08/2020	30/08/2021	Gerencia Médica
SLA-0039-905C	905-CAJA	SLA	1.0	Retirado	11/06/2021	21/04/2022	Gerencia Médica
SLA-0040-EDUS-ICE-Hosp	Servicios Administrados EDUS-ICE Hospitales	SLA	1.0	NO firmado	09/12/2023	08/12/2023	Gerencia Médica
SLA-0041-EDUS-ICE-AS	Servicios Administrados EDUS-ICE Áreas de Salud	SLA	1.0	NO firmado	09/12/2023	08/12/2023	Gerencia Médica
SLA-0042-DA	Directorio Activo	SLA	1.0	Renovación	09/12/2023	08/12/2023	Gerencia General
SLA-0043-SIVA	Sistema Integrado de Vacunas	SLA	1.0	Renovación	01/02/2021	31/01/2022	Gerencia Médica
SLA-0044-SIN	Soluciones Inteligencia de Negocios - Cubos	SLA	1.0	Renovación	21/05/2021	20/05/2022	Gerencia General



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Clave Servicio	Nombre del Servicio	Indicador SLA/OLA	Versión	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia
SLA-0045-SIVE	Sistema Integrado Vigilancia Epidemiológica	SLA	1.0	Renovación	10/04/2021	09/04/2022	Gerencia Médica
SLA-0046-SIGA	Sistema Integrado de Gestión de Auditoría	SLA	1.0	Renovación	09/06/2021	09/06/2022	Auditoría
SLA-0047-SIIP	Sistema Integrado de Presupuesto	SLA	1.1	Firmado	12/06/2023	12/06/2024	Gerencia Financiera
SLA-0048-HEMO	Software de Hemodinamia	SLA	1.0	NO firmado			Gerencia Médica
SLA-0049-Skype	El servicio Skype Empresarial constituye una herramienta de video comunicación	SLA	1.0	Retirado	30/04/2021	29/04/2022	Gerencia General
SLA-0050-AL	Asesoría Laboral	SLA	1.1	Renovación	18/02/2022	17/02/2023	Gerencia Administrativa
SLA-0051-HGAC	Herramienta Gestión de Aviso al Ciudadano (pruebas COVID-19)	SLA	1.0	Renovación	16/06/2021	15/06/2022	Gerencia Médica
SLA-0052-SCWEB	Sistema Caja Web	SLA	1.0	SIN definir	17/08/2021	16/08/2022	Gerencia Administrativa
SLA-0053-SAJA	Sistema que facilita el seguimiento de los acuerdos generados en la Junta Administrativa del FRAP.	SLA	1.0	Firmado	17/02/2023	16/02/2024	Gerencia Financiera
SLA-0054- SIAES	Sistema de Información del Área de Estadística en Salud (SIAES)	SLA	1.2	Firmado	11/09/2023	11/09/2024	Gerencia Médica
SLA-0055-CC	Centro de contacto	SLA	1.0	Retirado	Renovación de la vigencia del documento. Se	Renovación de la vigencia del documento. Se	Gerencia General



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Clave Servicio	Nombre del Servicio	Indicador SLA/OLA	Versión	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia
SLA-0056-SISO	Sistema Institucional de Salud Ocupacional	SLA	1.0	SIN definir			Gerencia Administrativa
OLA-0057-GBBDD	Gestión de Bases de Datos	OLA	4.0	Firmado	09/11/2023	09/11/2024	Gerencia General
OLA-0058-DAAS	SCCM Distribución de Actualizaciones de Software	OLA	2.0	Renovación	17/09/2021	16/09/2022	Gerencia General
OLA-0059-GP	Gestión de Plataforma	OLA	2.1	Firmado	12/06/2023	13/06/2024	Gerencia General
SLA-0060-ALDI	Consultas almacenamiento y distribución (ALDI)	SLA	1.0	Retirado	19/10/2022	18/10/2023	Gerencia de Logística
SLA-0061-RAP	Sistema Recepción Automática de Pedidos	SLA	1.0	Firmado	22/06/2023	21/06/2024	Gerencia de Logística
SLA-0062-SINU	Sistema Integrado de Nutrición	SLA		Firmado	10/03/2023	10/03/2024	Gerencia Médica
SLA-0063-GETI	Sistema Gestión Transporte Institucional	SLA	1.0	SIN definir			Gerencia Administrativa
SLA-0064-LENTI	Lentitud en un servicio TIC	SLA	1.1	No Firmado			Gerencia General
SLA-0065-DMEDUS	Dispositivos móviles para uso EDUS	SLA	1.0	Renovación	20/01/2022	19/01/2023	Gerencia Médica
SLA-0066-MIFRE	Módulo Informático Facturación Riesgos Excluidos, MIFRE	SLA	1.0	Renovación	17/02/2023	16/02/2024	Gerencia Financiera
SLA-0067-PVC	Portal de Vacunación COVID-19	SLA	1.0	Retirado	06/06/2023		Gerencia Médica
SLA-0068-CEC	Criterio técnico sobre equipo de cómputo	SLA	1.0	Renovación	25/03/2022	24/03/2023	Gerencia General
SLA-0069-ERP-FOR-PRE	Formulación de Presupuesto en el ERP	SLA	1.1	Renovación	22/02/2023	22/02/2024	Gerencia Financiera
SLA-0070-REDIMED	Registro de Imágenes Médicas	SLA	1.0	Firmado	21/10/2022	20/10/2023	Gerencia Médica



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Clave Servicio	Nombre del Servicio	Indicador SLA/OLA	Versión	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia
SLA-0071-IdenInst	Identificación Institucional	SLA	1.0	Renovación	28/10/2022	27/10/2023	Gerencia Administrativa
SLA-0072-NovaPlan	Se inicio pero aún están con pruebas de calidad del SW		1.0	SIN definir			
SLA-0073-DHCP	DHCP (Dynamic Host Configuración Protocolo)	OLA	1.0	Renovación	30/10/2022	231/10/2023	Gerencia General
SLA-0074-DNS	DNS (Domain Name Sistema)	OLA	1.0	Renovación	30/10/2022	231/10/2023	Gerencia General
SLA-0075-SMTP	SMTP (Simple Mail Transfer Protocol o SMTP)	OLA	1.0	Firmado	30/10/2022	231/10/2023	Gerencia General
SLA-0075-MT	Microsoft Teams	SLA	1.0	Renovación	05/12/2022	04/12/2023	Gerencia General
SLA-076-OD	One Drive	SLA	1.0	Renovación	14/12/2022	13/12/2023	Gerencia General
SLA-0077-ARCA	EDUS-ARCA Quirúrgico.	SLA	1.0	No firmado			Gerencia Médica
SLA-0078-ARCA	EDUS-ARCA Patología.	SLA	1.0	No firmado			Gerencia Médica
SLA-0078-SMS Mensajería	Mensajería SMS	SLA	1.0	Retirado	15/03/2023	15/03/2024	Gerencia General
SLA-0079-VideoCom	Videocomunicaciones	SLA	1.0	Construcción			Gerencia General
OLA-0080-PCC	Platatforma curso de Ciberseguridad	OLA-SLA	1.0	Retirado	21/08/2023	21/08/2024	Gerencia General
OLA-0081-AR	Acceso Remoto	OLA-SLA	1.0	Firmado	10/10/2023	10/10/2024	Gerencia General
OLA-0082-AM	Antimalware	OLA-SLA	1.0	Firmado	16/10/2023	16/10/2024	Gerencia General
OLA-0083-FW	Firewall	OLA-SLA	1.0	Firmado	18/10/2023	18/10/2024	Gerencia General



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Clave Servicio	Nombre del Servicio	Indicador SLA/OLA	Versión	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia
OLA-0084-VU	Vulnerabilidades	OLA	1.0	Firmado	06/11/2023	06/11/2023	Gerencia General
SLA-0085-SISA	Sistema de Información de Sostenibilidad Ambiental (SISA)	SLA	1.0	Construcción	27/10/2023	27/10/2024	Gerencia Infraestructura y Tecnología
SLA-0086-SISFC	Sistema Fiscalización y Control (SIFC) - Junta Directiva	SLA	1.0	Firmado	06/11/2023	06/11/2024	Junta Directiva
OLA-0087-ARFP	Consumo de servicios Office 365 CCSS, para uso fuera del país	SLA	1.0	Firmado	29/11/2023	29/11/2024	Gerencia General
SLA-0088-SIAC-AGENDAS	EDUS SIAC Agendas	SLA	1.0	Construcción	21/11/2023	21/11/2024	Gerencia Médica
SLA-0089-SIAC-CITAS	EDUS SIAC CITAS	SLA	1.0	Construcción	22/01/2024	22/01/2025	Gerencia Médica
OLA-0090-GP	Gestión de la Producción en TIC	OLA	1.1	Construcción	28/02/2024	28/02/2025	Gerencia General

Fuente: Catálogo de Servicios TIC, al 8 de marzo de 2024.