



AOPER-0036-2023

27 de junio de 2023

RESUMEN EJECUTIVO

De conformidad con lo establecido en el Plan Anual Operativo del Área Auditoría Operacional para el 2023, se realizó auditoría de carácter especial, con la finalidad de evaluar el avance de la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Recursos Humanos (SIPE) a la fecha del estudio. Los objetivos propuestos en la evaluación están orientados a determinar el avance en el desarrollo de las etapas para la implementación del Sistema Integrado de Gestión de las Personas (SIPE), analizando los logros en cuanto al alcance, costo y tiempo.

Del análisis efectuado se determinaron aspectos de mejora respecto al alcance, avance del cronograma, la ejecución de una segunda etapa, así como respecto a la atención de los informes de auditoría emitidos en la materia, y en cuanto a la implementación de controles de seguridad en los perfiles de acceso del sistema.

En relación con el alcance del proyecto, no se observó la inclusión en la primera y segunda etapa el componente "nómina", de los siguientes aspectos: terminaciones de contrato, revisión de planilla, recuperaciones sumas pagadas de más, subsidios, actualización fecha ubicación escala. En cuanto al cronograma vigente aprobado por la Junta Directiva de la Institución en el artículo 3° de la sesión N° 9228, del 09 de diciembre 2021, se observaron algunos atrasos respecto al avance y desarrollo de los módulos.

En línea con lo anterior, se evidenció que el módulo de automatización de vacaciones que se encontraba en la etapa 1, al momento de esta evaluación se encontraba en un 33% de ejecución y, será trasladado a una segunda fase que eventualmente estará para iniciar el 5 de agosto 2023, pero aún no se ha definido un cronograma, capacidad instalada real, posible presupuesto y un plan de continuidad con respecto a esa próxima etapa.

Por otra parte, se determinó que el Proyecto SIPE, utiliza presupuesto de las Unidades Ejecutoras 1131 "Dirección de Administración y Gestión de Personal" y la 1150 "Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones", sobre el particular es importante indicar que el control ejercido se realiza en una hoja de cálculo en Excel. Además, pese a que el proyecto está en su primera etapa con un presupuesto total de **\$ 5.773.853, 04 (¢ 3 695 265 945,60)** (Tres mil seiscientos noventa y cinco millones doscientos sesenta y cinco mil novecientos cuarenta y cinco colones con 60/100), no se tiene identificado la estimación del costo real de cada módulo desarrollado y la inversión total que ha representado para la institución.

Adicionalmente, se observó que existen casos (incidencias y solicitudes) reportados en la Mesa de Servicios TIC que desde el 2022 se encuentran en proceso de atención y solución por parte del Proyecto SIPE, por ejemplo, existe un 5% (38) de casos abiertos que no han sido resueltos aún; y en adición a los 23 pendientes del año 2023, se incrementa a 61 casos en proceso. Así como, un total de 93 observaciones planteadas, tanto por la Administración Activa, como por el proyecto SIPE, que están siendo valoradas y analizadas por dicho proyecto para determinar su pertinencia y efectividad en el sistema, por cuanto, algunas no se ajustan a lo normado y al alcance del proyecto.

No menos importante mencionar, que la puesta en marcha de la segunda etapa, no se ha definido todavía, toda vez que, no se evidenció un nuevo cronograma, capacidad instalada real, posible presupuesto y un plan de continuidad, aun cuando se estima el inicio para el 5 de agosto de los corrientes.

Por otro lado, se constató que existen funcionarios con acceso habilitado al sistema SIPE, sin embargo, por su condición actual (ascenso o descenso en otro puesto, incapacidad, vacaciones, permisos, etc.) no deberían disponer de este acceso, toda vez que, no se encuentran laborando directamente en la gestión de recursos humanos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En relación con la implementación del Programa Enterprise Resource Planning (ERP) este ente de Fiscalización y Control identificó que existen 109 requerimientos pendientes de desarrollo por parte del proyecto SIPE, y pese a que se ha venido trabajando en la atención de estos, no se tiene definido un cronograma o un plan de trabajo integral que determine el periodo de atención, y solución a cada requerimiento, lo cual podría afectar el avance en el cronograma del Plan de innovación.

Finalmente, se determinó que existen cuatro informes de auditoría, a saber: ATIC-22-2020, AD-ASAAI-3008-2020, ASAAI-63-2021 y SAAI-98-2021, emitidos durante los últimos tres años, y relacionados con la funcionalidad e implementación del Proyecto SIPE, cuyas recomendaciones presentan plazos vencidos y aún se encuentran en proceso de atención por la Administración Activa.

En virtud de lo expuesto, entre otros aspectos se recomienda a la Gerencia Administrativa, efectuar un análisis de costo-beneficio de la necesidad de los 42 códigos de servicios especiales (plazas 60000) asignadas actualmente el Proyecto SIPE, para determinar si es pertinente continuar con esta cantidad de perfiles para la segunda etapa del proyecto; y además, se recomienda que efectúe las coordinaciones necesarias y el seguimiento oportuno con la Gerencia Financiera para que el Área de Contabilidad de Costos estime los costos de los módulos del Software SIPE que a la fecha estén en ambiente productivo, para continuar con la inscripción del SIPE en el Sistema de Control de Bienes Muebles; y también, asegurarse el cumplimiento y atención de los 109 requerimientos iniciados pendientes que requiere la Dirección del Plan de Innovación para el programa ERP.

Asimismo, se sugiere a ese despacho gerencial y a la Dirección de Administración y Gestión de Personal, conformar un equipo de trabajo en conjunto con la dirección del proyecto en aras de efectuar un análisis del alcance total del proyecto y las acciones necesarias para garantizar la puesta en marcha de la segunda etapa del proyecto.

Además, se solicitó a ese despacho brindar un acompañamiento en conjunto con la Dirección de Administración y Gestión Personal al Comité Ejecutivo y Dirección del Proyecto SIPE que permitan garantizar el cumplimiento de la primera etapa del proyecto aprobado por Junta Directiva en el artículo 3° de la sesión N° 9228, del 09 de diciembre 2021, en aspectos relacionados con: cronograma; avance de los componentes y módulos; ejecución del presupuesto; y atención oportuna de requerimientos pendientes de atender.

Por último, se recomienda a la Dirección de Administración y Gestión de Personal, efectuar las acciones correspondientes para la atención oportuna de los cuatro informes de auditoría pendientes, a saber: ATIC-22-2020, AD-ASAAI-3008-2020, ASAAI-63-2021 y SAAI-98-2021; e instruir a las diferentes Unidades Locales de Recurso Humano que efectúen una revisión general de los funcionarios con acceso al sistema SIPE, con el propósito de determinar aquellos que no tiene relación directa con la gestión de recurso humano, y deshabilitar su usuario; y por último, analizar las oportunidades de mejora según la percepción de las unidades de gestión de recurso humano.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

AOPER-0036-2023

27 de junio de 2023

ÁREA AUDITORÍA OPERACIONAL

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LAS PERSONAS (SIPE) EN LA CCSS GERENCIA ADMINISTRATIVA-1104 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL-1131

ORIGEN DEL ESTUDIO

La evaluación se efectuó de conformidad con el Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna para el año 2023.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el avance de la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Recursos Humanos (SIPE) desarrollados a la fecha del estudio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la pertinencia del desarrollo de las etapas para la implementación del Sistema Integrado de Gestión de las Personas (SIPE), analizando el alcance, costo y tiempo.
- Determinar la existencia y confiabilidad de mecanismos de control, implementados por la Dirección del Proyecto SIPE para brindar seguimiento al alcance, costo, tiempo del proyecto y al cumplimiento de los objetivos.
- Revisar el uso y funcionalidad de los módulos del Sistema Integrado de Gestión de las Personas, a través de la percepción que tienen las unidades locales de recursos humanos.
- Determinar la pertinencia de las acciones ejecutadas por la Administración para la atención de los informes emitidos por la Auditoría Interna en relación con la implementación del SIPE.
- Verificar los controles implementados en el Proyecto SIPE que garanticen la confiabilidad e integridad de la información registrada en el SIPE.
- Comprobar si los riesgos identificados por la dirección del proyecto son suficientes y adecuados, asimismo, las acciones desarrolladas para su administración.

ALCANCE

El estudio comprende la revisión y análisis de la documentación correspondiente a las acciones ejecutadas por la Administración para la implementación del proyecto SIPE, en cuanto a:

- Cronograma vigente y el nivel de avance de cada uno de los componentes desarrollados por el proyecto.
- Acciones ejecutadas por la Administración Activa en cuanto al alcance, costo, tiempo, y controles implementados por el proyecto.
- Módulos en ambiente productivo y su funcionalidad.
- Cumplimiento de cada objetivo propuesto por el proyecto.
- Herramientas y mecanismos de seguimiento implementados por la dirección del proyecto para medir el nivel de avance de cumplimiento y producción.
- Correcto pago de remuneraciones al personal que se encuentra nombrado en el proyecto.

- Proceso aplicado para comprobar el cumplimiento de tareas desarrolladas por la empresa NOVACOOP, así como la gestión del pago.
- Controles y mecanismos de seguridad implementados por la dirección del proyecto para garantizar la seguridad de los datos.
- Planes de contingencia y manual de usuario por módulo en ambiente productivo del sistema.
- Cantidad de requerimientos pendientes de atender por parte del proyecto SIPE.
- Cantidad de perfiles y usuarios con acceso al sistema SIPE.
- Estrategias y mecanismos para garantizar los respaldos de información del sistema SIPE.
- Contratos de confidencialidad de los desarrolladores contratados por servicios tercerizados.
- Acciones ejecutadas por la Administración con respecto a los informes de auditoría pendientes de cumplimiento.
- Identificación y valoración de riesgos establecidos por la dirección del proyecto.

El período de evaluación comprendió desde el 01 de enero 2020 al 31 de diciembre 2022, ampliándose en casos donde se consideró necesario.

La evaluación se realizó cumpliendo las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República mediante la resolución R-DC-064-2014 y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público de la Contraloría General de la República, emitidas mediante resolución R-DC-119-2009.

LIMITACIONES

En la revisión efectuada se presentaron las siguientes limitaciones para la recopilación de la información:

Esta Auditoría efectuó solicitud de información vía correo electrónico el 16 de febrero 2023, a la Licda. Mariela Córdoba Gómez, encargada del Proyecto Sistema Institucional de Salud Ocupacional (SISO), relacionada con los requerimientos técnicos realizados al proyecto SIPE para la vinculación de ambos sistemas, sin embargo, al finalizar el trabajo de campo del presente estudio no se obtuvo respuesta de esta solicitud.

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión y análisis de la documentación aportada por la Dirección del Proyecto SIPE, referente a la implementación y avance del proyecto.
- Revisión y análisis de la justificación y criterios técnicos, presentados para solicitar ante la Junta Directiva autorización para la continuidad del proyecto.
- Revisión y análisis de los mecanismos de control y supervisión implementados por la dirección del proyecto para garantizar la productividad y el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Revisión y análisis de la información suministrada por la Mesa de Servicios DTIC, sobre los casos atendidos y abiertos por el proyecto.
- Revisión y análisis de los requerimientos presentados por la Administración Activa como oportunidades de mejora al sistema.
- Aplicación de cuestionario a 54 jefaturas a cargo de Unidades de Gestión de Recursos Humanos para conocer su percepción sobre el sistema SIPE.

Entrevistas

- Lic. Wálter Campos Paniagua, director, Dirección de Administración y Gestión de Personal.
- Máster Lucia Vargas Castro, directora del Proyecto SIPE.
- Ing. Susan Peraza Solano, directora de la Dirección de Planificación Institucional.
- Licda. Adriana Chavarría Loría, jefa de la Subárea de Soporte e Integración de Proyectos.
- Licda. Alexandra Chinchilla Alonso, de la Subárea de Soporte e Integración de Proyectos.
- Lic. Alberto Barrantes Gonzales, asesor de la Gerencia General
- Lic. Héctor Hernández Vega, asesor de la Gerencia General
- Lic. José Ángel Castro Granados, asesor de la Gerencia General
- Ing. Sergio Paz Morales, ingeniero de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Lic. Manuel Montillano Vivas, director del Plan de Innovación

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política.
- Ley General de Control Interno No. 8292.
- Ley General de la Administración Pública.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normativa de Relaciones Laborales
- Instructivo de formulación del Plan-Presupuesto 2020-2021.
- Manual de Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República
- Normas Institucionales de Tecnologías de Información
- Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos de la Institución

- Acuerdos de Junta Directiva:
 - Sesión 8886, del 02 de febrero del 2017
 - Artículo 20° de la sesión N° 9020, del 28 de febrero 2019
 - Artículo 36° de la Sesión N° 9090 del 02 de abril 2020
 - Artículo 2° de la sesión N°9103, celebrada el 11 de junio de 2020
 - Artículo 17° de la sesión N° 9149 del 22 diciembre 2020

ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. (...)”.

ASPECTOS GENERALES

La Junta Directiva, aprobó en la sesión **8886, del 02 de febrero del 2017**, la Política Institucional para la Gestión de las Personas, al respecto, la Gerencia Administrativa, en aras de atender y dar seguimiento a esta política, conformó el “Programa de Gestión de las Personas”; y a partir de, dicho programa se desarrolló la “Estrategia para la Transformación de la Gestión de los Recursos Humanos en la CCSS”.

Producto de esa estrategia, la Gerencia Administrativa diseñó el programa **RHUTA 80/20**; cuyos propósitos fueron desarrollar e implementar sistemas y aplicaciones informáticas que fortalecieran los procesos de recursos humanos, y revertir la situación de que el 80% del tiempo de los funcionarios está destinado al trámite salarial, que en su mayoría es manual, y el 20% del tiempo se destina a la gestión del talento, evaluación del desempeño, desarrollo de capacidades y mejora del clima organizacional.

Ese programa incluía los siguientes cuatro proyectos: Sistema Seguridad Ocupacional (SISO), TEVEO (relacionado con el clima laboral), Modelo Institucional para la Gestión de las Personas (Agenda de Talento de la Institución) y el **Sistema Integrado de Gestión de las Personas (SIPE)**.

Dentro de los beneficios específicos del SIPE, señalados en el Plan de Transformación Gerencial de la Gerencia Administrativa, se identificaron los siguientes:

- Impacto ambiental: Reducción en el uso de 22.400 resmas de papel al año, lo que equivale a 1.120 árboles.
- Impacto económico: Menos gasto por pago de tiempo extraordinario, reducción anual de \$736.000,00 que equivalen a 103.850 horas hombre al año.
- Simplificación de trámites.
- Expediente laboral único.
- Estandarización de procesos.
- Única plataforma Institucional integrada.
- Controles automatizados del sistema.
- Cero papeles, reduciendo anualmente, entre otros: 301.811 acciones de personal, 485.653 movimientos de personal y 137.265 boletas de vacaciones.
- Mejora en oportunidad de pagos interinos, pasando de 61 a 15 días.

Al respecto, la Junta Directiva en el artículo 20° de la sesión N° 9020, del 28 de febrero 2019 dispuso lo siguiente:

*“(...) ACUERDO PRIMERO: Dar por conocida la presentación de avance del Proyecto SIPE, y **declarar este proyecto de interés institucional, dado el impacto estratégico que el mismo tiene en la gestión de la Caja.***

ACUERDO SEGUNDO: Autorizar a la Dirección Administración y Gestión de Personal y la Gerencia Administrativa para que utilicen el esquema de sustitución de plazas aprobado por la Junta Directiva en el artículo 19° de la sesión N°8921, celebrada el 10 de agosto del 2017, por un período de 12 (doce) meses.

ACUERDO TERCERO: Instruir a la Gerencia Administrativa y a la Dirección Administración y Gestión de Personal, para que presenten ante esta Junta Directiva, en el plazo de seis (6) meses, un nuevo informe de avance del Proyecto SIPE.”

Asimismo, la Junta Directiva en el artículo 36° de la Sesión N° 9090 del 02 de abril 2020, acordó:

*“(…) **ACUERDO PRIMERO:** Autorizar a la Dirección Administración y Gestión de Personal y la Gerencia General para que utilicen el esquema de sustitución de plazas aprobado por la Junta Directiva en el artículo 19° de la sesión N°8921, celebrada el 10 de agosto del 2017, por un período de 2 meses a las plazas autorizadas en el artículo 20°, de la sesión N° 9020.*

***ACUERDO SEGUNDO:** Instruir a la Gerencia General, a la Dirección Administración y Gestión de Personal y a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, para que presenten ante esta Junta Directiva, en el plazo de dos (2) meses, un nuevo informe de avance del Proyecto SIPE.”*

En atención a lo instruido en el artículo 36°, acuerdo II, de la sesión N° 9090, y con base en lo recomendado por el Dr. Roberto Cervantes Barrantes, gerente general en los oficios **GG-1432-2020** del 14 de mayo 2020 y **GG-1516-2020** del 28 de mayo 2020; el Órgano Colegiado, en el artículo 2° de la sesión N°9103, celebrada el 11 de junio de 2020, ordenó:

*“**ACUERDA: ACUERDO PRIMERO** Dar por conocida la presentación de avance del Proyecto SIPE, con su nuevo alcance, modelo de gobernanza y cronograma propuesto en los oficios números GG-1432-2020 y GG-1516-2020, suscrito por la Gerencia General.*

***ACUERDO SEGUNDO:** Autorizar a la Gerencia General para que a través de la Gerencia Financiera se creen para este proyecto 42 códigos de servicios especiales (plazas 60000) con los perfiles establecidos en el cuadro “Total de Requerimientos de RRHH”, del documento de proyecto presentado, por el plazo definido en el cronograma propuesto hasta Junio del 2022, con vigencia a partir de la modificación presupuestaria correspondiente.*

***ACUERDO TERCERO:** Delegar en la Gerencia General, el control, monitoreo y seguimiento del cumplimiento de los plazos establecidos, así como la administración correcta del recurso humano destacado en el proyecto.*

***ACUERDO CUARTO:** Instruir a la Gerencia General, para que a través de la Dirección Administración y Gestión de Personal y a la Dirección de Tecnologías de excepción se autorice la ampliación de dos meses de los nombramientos hasta tanto se avance con la atención Institucional de la emergencia nacional ante el COVID-19. En el plazo de dos meses se presentará el informe de avance con el respectivo análisis de alcance general del Proyecto SIPE “Sistema Integrado de Gestión de las Personas”.*

Asimismo, se tiene a la vista el acuerdo de Junta Directiva artículo 4° de la sesión N°9119, celebrada el 18 de agosto de 2020, que indica literalmente dice:

“ACUERDO SEGUNDO:

Se instruye a la Dirección de Planificación Institucional como encargado de dar seguimiento permanente a los proyectos estratégicos aquí expuestos, brindar acompañamiento técnico en materia de gestión de proyectos y presentar a esta Junta Directiva la hoja de ruta trimestralmente con el avance de cada uno de estos.

ACUERDO TERCERO:

Congruente con lo instruido por este Órgano Superior en el acuerdo segundo, los encargados de cada proyecto estratégico deberán suministrar la información que requiera la Dirección de Planificación Institucional y acatar las recomendaciones emitidas por esa Dirección en cuanto a las buenas prácticas de gestión de proyectos.

ACUERDO CUARTO:

Se instruye a la Gerencia General para que realicen una conducción integrada de los proyectos y agilice la entrega de los productos de cada uno, de modo que se cumpla con la planificación de los mismos. Asimismo, deberá velar porque los programas o proyectos dispongan de las herramientas que le permitan una adecuada administración de los proyectos.”

En esa misma línea, la Dirección de Administración y Gestión de Personal, mediante oficio **GG-DAGP-0585-2020** realiza la “Solicitud de estudio para la creación de plazas de servicios especiales aprobadas para el desarrollo, puesta en marcha e implementación del Sistema Integrado de Gestión de las Personas -SIPE-“ a la subárea de Planificación en Recursos Humanos, en cumplimiento con el “Manual para la Elaboración de Estudios Técnicos y de Necesidades de Recursos Humano”.

Finalizados, los estudios técnicos requeridos, la Gerencia General mediante oficio **GG-3228-2020** de fecha 26 de octubre de 2020, solicitó ante el Consejo Financiero y de Control Presupuestario incluir en agenda de esa instancia, el tema “Creación de Plazas para el Sistema Integrado de Gestión de las Personas”; siendo **aprobadas las 42 plazas por un plazo de un año por el consejo** en oficio **CFCP-0024-2020** del 9 de diciembre 2020 y avaladas por Junta Directiva en el **artículo 17° de la sesión N° 9149 del 22 diciembre 2020**, según modificación presupuestaria N° 07-2020 del Seguro de Salud, Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen no Contributivo de Pensiones.

Cronogramas autorizados al proyecto SIPE

La Gerencia Administrativa, presentó ante la Junta Directiva el primer avance del Proyecto SIPE, en el artículo 20° de la sesión N° 9020, celebrada el 28 de febrero de 2019, donde se acordó:

“(…) ACUERDO PRIMERO: Dar por conocida la presentación de avance del Proyecto SIPE, y declarar este proyecto de interés institucional, dado el impacto estratégico que el mismo tiene en la gestión de la Caja. (…)

En ese primer avance se presentó la siguiente propuesta de cronograma:

**Cronograma de Trabajo
Sistema Integrado de Gestión de las Personas (SIPE)
Febrero 2019**



Asimismo, la Dirección de Administración y Gestión de Personal, en consideración y atención a las recomendaciones realizadas por la Auditoría Interna en los informes **ATIC-198-2019** “Evaluación de carácter especial sobre la gestión del Proyecto Sistema Integrado Gestión de las Personas Trabajadoras de la Caja Costarricense del Seguro Social (SIPE)” y **ATIC-22-2020** “Evaluación de carácter especial sobre la gestión técnico-administrativa referente al Sistema Integrado de Gestión de las Personas Trabajadoras de la CCSS (SIPE)”, propuso el siguiente cronograma ajustado para la implementación de los módulos en el SIPE, siendo presentado y avalado por la Junta Directiva mediante el artículo 2° de la sesión N° 9103 del 11 de junio de 2020.

**Cronograma de Trabajo
Sistema Integrado de Gestión de las Personas (SIPE)
Junio 2020**

Componente tecnológico	Historias de usuario/ caso de uso	Desarrollo	Pruebas	Implementación (día 1)	Puesta en marcha	
Ordinario (PHP)	Etapas ya superadas			Ene-20	Nov-19	Abr-20
Concurso (PHP)	Ago-20	Ago-20	Ago-20	No Aplica		
Ordinario I etapa (JAVA)	No Aplica	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Ene-21	Jun-21
Ordinario II etapa	Dic-20	Feb-21	Nov-21	Ene-22	Oct-21	Abr-22
Movimientos de Personal	Dic-20	Feb-21	Nov-21	Ene-22	Oct-21	Abr-22
Acciones de Personal	Dic-20	Feb-21	Nov-21	Ene-22	Oct-21	Abr-22
Migración de vacaciones	No Aplica	Feb-21	Nov-21	Ene-22	Oct-21	Abr-22
Migración de concursos	No Aplica	Nov-21	Feb-21	Mar-22	Ene-22	Jun-22
Nómina	No Aplica	Ago-21	Ago-21	Set-21	Jun-21	Dic-21
Expediente Digital	Ene-20	Feb-21	Nov-21	Ene-22	Oct-21	Abr-22
Inteligencia de Negocios	No Aplica	Feb-21	Feb-21	No Aplica		

(JAVA y PHP (acrónimo de Hipertext Preprocesor), son un lenguaje de programación informático)

Fuente: Oficio GG-DAGP-1043-2020 del 01 de octubre de 2020

No obstante, en oficio **GG-4138-2021**, del 08 de diciembre 2021, el Dr. Cervantes Barrantes, trasladó a la Junta Directiva de la Institución el informe técnico **GG-DAGP-1656-2021** del 8 de diciembre 2021, y suscrito por el Lic. Walter Campos Paniagua, director Dirección Administración y Gestión de Personal, con las acciones ejecutadas para la atención de los acuerdos de Junta Directiva, adoptados en el artículo 5° de la sesión 9222 celebrada el 11 de noviembre del 2021, en relación con el Informe de Auditoría **ASAAI-98-2021** “Auditoría de carácter especial sobre la gestión de la generación de la planilla salarial y el proceso de los pagos salariales ordinarios y extraordinarios al personal de la CCSS”.

Por lo anterior el artículo 3° de la sesión N° 9228, celebrada el 09 de diciembre de 2021, el Jerarca Institucional acordó:

“(…) ACUERDO TERCERO

En relación con el Informe de avance del Proyecto SIPE y según las recomendaciones emitidas por la Dirección de Planificación Institucional a la Administración en el oficio PE-DPI-0494-2021 sobre las mejores prácticas en manejo de proyectos, se aprueba la estructura de desglose de trabajo “EDT” y el cronograma asociado incorporado en la versión N°2 del Plan de Proyecto SIPE, para lo cual se reitera lo dispuesto en el acuerdo tercero del artículo 2° de la sesión 9103 celebrada del 11 de junio del 2020.

ACUERDO CUARTO

Dar por recibido el “Plan de Acción” en atención al acuerdo tercero del artículo 5° de la sesión N° 9222 del 11 de noviembre del año 2021, para lo cual se instruye a la Gerencia General dar el seguimiento a efecto de cumplir con las acciones planteadas por la Dirección Administración y Gestión de Personal.”

En ese sentido, el cronograma asociado a la versión No. 2 al Plan del Proyecto SIPE, corresponde al siguiente:

**Cronograma de Trabajo
Sistema Integrado de Gestión de las Personas (SIPE)
Diciembre 2021**

Modo de	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
	SIPE-Sistema Integrado Gestión de las Personas Octubre 2021	1359 días	lun 8/1/18	vie 4/8/23
✓	Fase 1 Ordinario	558 días	lun 8/1/18	jue 30/4/20
✓	Administración y Configuración	314 días	lun 8/1/18	mar 30/4/19
✓	Deducciones	44 días	lun 8/1/18	jue 8/3/18
✓	Expediente y Rh en línea	170 días	lun 8/1/18	lun 10/9/18
✓	Licencias y Permisos	159 días	lun 2/9/19	jue 30/4/20
✓	Aprobaciones	159 días	lun 2/9/19	jue 30/4/20
✓	Movimientos sin afectación salarial	79 días	lun 6/1/20	jue 30/4/20
	Fase 2 Ordinario	687 días	lun 6/1/20	jue 20/10/22
	Concursos en Propiedad	341 días	lun 6/1/20	vie 28/5/21
	Migración SIPE-Gestión (SPL-IAVA)	608 días	lun 4/5/20	jue 20/10/22
	Nómina	1209 días	lun 13/8/18	vie 4/8/23
	Migración y rediseño de procesos de nómina	1209 días	lun 13/8/18	vie 4/8/23
	Expediente Digital	1117 días	lun 7/1/19	lun 31/7/23
	Conformación expediente digital trabajador CCSS	1117 días	lun 7/1/19	lun 31/7/23
	Inteligencia de Negocios	571 días	jue 1/4/21	lun 31/7/23
	Solución BI	261 días	lun 27/9/21	mar 18/10/22
	Registro de oferentes	571 días	jue 1/4/21	lun 31/7/23
	Fase 3 Ordinario	573 días	lun 5/4/21	vie 4/8/23
	Automatización de Acciones y Movimientos de Personal	573 días	lun 5/4/21	vie 4/8/23
	Automatización de vacaciones	573 días	lun 5/4/21	vie 4/8/23

Fuente: Plan proyecto SIPE versión No. 2

Presupuesto ejecutado por el proyecto SIPE

Asimismo, según la primera versión del plan del Proyecto SIPE, el proyecto tiene un costo estimado de \$ **5.773.853,04** (₡ 3 695 265 945,60 (Tres mil seiscientos noventa y cinco millones doscientos sesenta y cinco mil novecientos cuarenta y cinco colones con 60/100) convertidos al tipo de cambio de 640 colones por dólar). Además, para estos fines se utiliza recurso presupuestario de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

En ese sentido, la dirección del Proyecto SIPE presentó ante la Junta Directiva, en el artículo 2° de la sesión N° 9103 del 11 de junio de 2020 el siguiente detalle presupuestario contenido en la primera versión del plan del Proyecto SIPE, hasta el II semestre del 2021:

**Costo general del proyecto SIPE
Junio 2020**

	Año 2019		Año 2020		Año 2021		Total
	I y II Semestre	I Semestre	II Semestre	I Semestre	II Semestre		
Gestión del Recurso Humano							
Recurso Humano actual	618 514,68	377 929,29	291 787,40	291 787,40	291 787,40	1 871 806,19	
*Recurso Humano Adicional (Interno)	0,00	0,00	419 297,05	632 304,90	632 304,90	1 683 906,85	
Contratación a Terceros (Concursos Novacom)	145 200,00	242 580,00	339 960,00	145 200,00	145 200,00	1 018 140,00	
Equipamiento personal RRHH				300 000,00			
Licenciamientos					500 000,00		
Equipamiento nivel central					350 000,00		
Redes de Datos					50 000,00		
Total	763 714,68	620 509,29	1 051 044,46	1 369 292,30	1 969 292,30	5 773 853,04	

Fuente: Primera versión del Plan del Proyecto SIPE

No obstante, debido a la variación en el cronograma aprobada por Junta Directiva en el artículo 3° de la sesión N° 9228, celebrada el 09 de diciembre de 2021, la dirección del proyecto realizó un análisis general del presupuesto previamente asignado y logró mantenerlo con proyección del gasto al mes de agosto 2023, siguiendo la misma línea que su cronograma:

**Costo general del proyecto SIPE
Diciembre 2021**

Sistema Integrado de Gestión de las Personas SIPE							
Partida presupuestaria	Detalle	UE (Carga presupuestaria)	Asignación presupuestaria Diciembre 2021 rige desde el II Semestre 2019 al II Semestre 2021	Monto ejecutado desde II Semestre 2019 a Noviembre 2021	Gasto proyectado a Junio 2022	Gasto proyectado a Agosto 2023	Porcentaje de incremento
Gestión del Recurso Humano							
2001	Recurso Humano actual (Modelo sustitución)	1131		1 374 373,26	1 374 373,26	1 374 373,26	
2036	Recurso Humano (Servicios especiales)	1131		769 989,19	1 483 721,33	2 881 716,91	
	Contratación Terceros (Contrato N° 11 y Contrato N° 12)	1150					
	Licitación Pública, Contrato N° 12			158 963,25	212 976,98	378 013,76	
	Licitación Pública 2021/LN-000003-1150			622 229,74	200 052,24	455 175,00	
Aspectos tecnológicos							
2315	Equipo tecnológico	1131	5 773 853,04	86 718,75	0,00	684 574,11	
Materiales y suministros							
2210	Productos de papel y cartón	1131		3 939,00	0,00	0,00	
2225	Útiles y materiales de oficina	1131		353,13	0,00	0,00	
2223	Otros repuestos	1131		781,25	0,00	0,00	
Total			5 773 853,04	3 017 347,56	3 271 125,82	5 773 853,04	0,00%
Porcentaje ejecutado			100,00%	52,16%	56,65%	100,00%	

Fuente: Segunda versión del Plan del Proyecto SIPE

Adicionalmente, según lo indicado en el plan del proyecto SIPE versión No. 2, se logró actualizar los datos proporcionados, realizando un reordenamiento y optimización de los recursos ajustando el nuevo alcance al presupuesto autorizado previamente, sin registrar una variación en ese concepto.

HALLAZGOS

1. SOBRE EL ALCANCE DEL PROYECTO SIPE

Esta Auditoría evidenció que, dentro del alcance del plan del proyecto SIPE (versión 1 y 2) no se conceptualizó en la primera y segunda etapa, procesos que conforman parte esencial del componente de "nómina", a saber: terminaciones de contrato, cargos simultáneos, revisión de planilla, recuperaciones sumas pagadas de más, cálculos de diferencias salariales por casos de incapacidad¹, y actualización fecha ubicación escala.

Asimismo, el objetivo general del plan del proyecto SIPE versión 2, establece: "(...) *Habilitación y puesta en marcha de un sistema integrado de gestión de las personas trabajadoras de la Caja Costarricense de Seguro Social, mediante una plataforma web que integre los procesos de gestión de las personas apegados a la legislación y normativa vigente y que realice la aplicación de pago de salarios, por medio del registro de datos desde la óptica de usuario final, la consulta del expediente laboral del funcionario e información histórica de planilla salarial*", sin embargo, este objetivo no se ajusta en su totalidad al alcance actual del proyecto, debido a que no se contempló todas las plataformas y procesos inmersos en la gestión de recursos humanos de la institución.

Sobre el particular, la Licda. Lucía Vargas Castro, directora del proyecto SIPE, en entrevista realizada el 23 de febrero 2023 indicó:

¹ Según Instructivo para registro, control y pago de las incapacidades de los empelados de la CCSS

*“(...) En conclusión, desde el proyecto SIPE se debe analizar la pertinencia de que esos procesos sustantivos ligados a la gestión de recurso humano se alineen con el alcance del SIPE, por cuanto, no se incluyó en el alcance del plan del proyecto, **tanto en la primera como segunda etapa, por lo tanto, se debe analizar su inclusión en una tercera etapa, que aún no está definida.** Asimismo, nos encontramos evaluando si se puede incluir en la segunda etapa, no obstante, en ese proceso se incluyen grandes componentes que son: tiempo extraordinario, evaluación del desempeño y carrera profesional; por ende, su inclusión estaría complicada.*

“(...) Se está en proceso de revisión de plataformas que no están en el alcance de SIPE para determinar en qué momento se van a incluir y desarrollar.” (Subrayado en negrita no corresponde al original)

Al respecto, el plan de trabajo del SIPE actualmente contempla los siguientes componentes según etapa:

Tabla No. 1
Componentes y módulos desarrollados en
Primera y segunda etapa por el Proyecto SIPE

Primera Etapa	Segunda Etapa
Componente: Fase 1 Ordinario (Administración y Configuración, Deducciones, Expediente y Rh en línea, Licencias y Permisos, Aprobaciones y Movimientos sin afectación salarial)	Tiempo extraordinario
Componente: Fase 2 Ordinario (Concursos en Propiedad y Migración SIPE-Gestión (PHP-JAVA)	Evaluación del Desempeño
Componente: Nómina (Migración y rediseño de procesos de nómina)	Carrera Profesional
Componente: Expediente Digital (Conformación expediente digital trabajador CCSS)	
Componente: Inteligencia de Negocios (Solución BI y registro de oferentes)	
Componente: Fase 3 Ordinario (Automatización de Acciones y Movimientos de Personal y automatización de vacaciones)	

Fuente: elaboración propia a partir de datos suministrados por la Dirección del Proyecto SIPE.

De lo descrito anteriormente, se observa que los procesos sustantivos que generan una carga de trabajo importante en las UGRH, como lo son la revisión de planilla, y recuperación de sumas pagadas de manera improcedente, no fueron incorporados dentro del alcance inicial del SIPE, y, por ende, su vinculación y homologación se tendría prevista para futuras etapas no definidas aún.

La Ley General de Control Interno No. 8292, en su artículo 14 “Valoración del Riesgo”, incisos a), b), c) y d), señala:

“En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.

b) *Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*

c) *Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.*

d) *Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo III, Normas sobre Valoración del Riesgo, inciso 3.1, refieren lo siguiente:

“(…) 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.”

Además, las Normas Institucionales en Tecnologías de información y Comunicaciones, establecen en el punto 1.6 Gestión de proyectos de TIC, lo siguiente:

“(…) Toda unidad de trabajo debe administrar sus proyectos de TIC de manera que logre sus objetivos, satisfaga los requerimientos y cumpla con los términos de calidad, tiempo y presupuesto óptimos preestablecidos. Para estos efectos debe promover la cultura de proyectos, mejores prácticas, etc”.

Al respecto, la Licda. Lucia Vargas Castro, directora del proyecto SIPE, señaló² que:

“(…) En la etapa inicial el alcance del SIPE se dedicó principalmente a la migración del lenguaje COBOL a JAVA, para el funcionamiento de módulos como nómina y movimientos de personal; y una segunda etapa para el desarrollo de tiempo extraordinario, evaluación del desempeño y carrera profesional. Por lo tanto, la integridad total de las plataformas del portal de RRHH, está en análisis, por cuanto, están desarrolladas en un lenguaje PHP, por ello, se dio la instrucción de la DAGP atendiendo la recomendación de la DTIC, que aquellos rediseños que se tengan que hacer a plataformas actuales desarrolladas en PHP, se tienen que hacer nuevos a partir del lenguaje JAVA, para que se adapte a la funcionalidad que tiene SIPE actualmente.”

Lo anterior, se debe a que la Administración Activa no consideró dentro del alcance original de la arquitectura del proyecto SIPE, componentes sustantivos que se relacionan directamente con la gestión de “nómina” y “automatización de acciones y movimientos de personal”, por cuanto, la propuesta original se enfocó en gestionar todo el proceso de migración SPL a SIPE; para posteriormente efectuar un análisis que involucraría toda la integridad de las plataformas que son parte del proceso de gestión en recurso humano.

La situación evidenciada genera el riesgo de que otras plataformas como por ejemplo: Sistema de Control y Evaluación de la Nómina (SCEN), Registro, Control y Pago de Incapacidades (RCPI), Enterprise Resource Planning (ERP), no se logren integrar con el proyecto SIPE, y no logren su vinculación y conexión a ese sistema, generando que las oficinas de recursos humanos deban ingresar a varios sistemas a la vez para gestionar los diferentes procesos, y con ello recargar el trámite manual, con el consecuente riesgo de incurrir en errores administrativos.

Además, atenta contra el sistema de control interno y la gestión adecuada de proyectos de recursos humanos, por cuanto, se tiene un proyecto iniciado desde el 2018 que no integra la globalidad de los procesos sustantivos en recurso humano que posee la institución; por lo tanto, se demandará más etapas, costos y tiempo para garantizar esa vinculación a futuro, lo cual incidirá en los costos asociados y en la eficiencia y eficacia de las operaciones.

² Entrevista realizada vía TEAMS el 23 de febrero 2023

2. SOBRE EL CRONOGRAMA DEL PROYECTO SIPE

De conformidad con el análisis efectuado, se determinó aspectos de mejora respecto al programa ERP, avance de los componentes desarrollados en el cronograma del proyecto y el módulo “*automatización de vacaciones*”, tal como se detalla a continuación:

a. Del avance de los componentes desarrollados

Este Órgano de Control y Fiscalización determinó que los componentes: Fase 2 ordinario, inteligencia de negocios, y Fase 3 ordinario del proyecto SIPE presentan atrasos en su desarrollo respecto del cronograma vigente aprobado por la Junta Directiva en el artículo 3° de la sesión N° 9228, del 09 de diciembre 2021, tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 2
Nivel de avance de los componentes pendientes por módulo y tarea desarrollada según cronograma vigente del SIPE

Componentes, módulos y tareas desarrolladas	Fecha inicio	Fecha final	Duración en días*	% avance
Componente: Fase 2 Ordinario	06/01/2020	20/10/2022	729	89%
Migración SIPE-	04/05/2020	20/10/2022	644	79%
Gestión (PHP-JAVA)				
Análisis y Diseño	04/05/2020	08/05/2020	5	100%
Desarrollo-migración pantallas	11/05/2020	02/03/2021	212	100%
Preparación de pruebas	03/03/2021	16/04/2021	33	100%
Pruebas de sistema	26/04/2021	10/02/2022	209	100%
Implementación	04/02/2022	20/10/2022	185	50%
Plan de capacitación	11/02/2022	29/04/2022	56	90%
Puesta en marcha	11/02/2022	20/10/2022	180	50%
Componente: Inteligencia de Negocios	01/04/2021	31/07/2023	608	47%
Solución BI	27/09/2021	18/10/2022	277	64%
Análisis y Diseño	27/09/2021	18/03/2022	125	100%
Desarrollo plataforma tecnológica	21/03/2022	30/06/2022	74	70%
Pruebas de sistema	01/07/2022	26/08/2022	41	0%
Implementación	29/08/2022	09/09/2022	10	0%
Plan de capacitación	12/09/2022	30/09/2022	15	0%
Puesta en marcha	03/10/2022	18/10/2022	12	0%
Registro de oferentes	01/04/2021	31/07/2023	608	44%
Análisis y Diseño	01/04/2021	29/04/2022	282	100%
Desarrollo plataforma tecnológica	16/12/2021	13/04/2023	346	30%
Pruebas de sistema	20/06/2022	26/05/2023	245	33%
Implementación	01/08/2022	26/05/2023	215	33%
Plan de capacitación	01/06/2022	30/06/2022	22	25%
Puesta en marcha	01/08/2022	31/07/2023	261	22%
Componente: Fase 3 Ordinario	05/04/2021	04/08/2023	610	27%
Automatización de Acciones y Movimientos de Personal	05/04/2021	04/08/2023	610	26%
Análisis y Diseño	05/04/2021	29/10/2021	150	100%
Desarrollo Plataforma tecnológica	24/11/2021	30/11/2022	266	52%
Pruebas de sistema	21/03/2022	02/02/2023	229	37%
Implementación	29/04/2022	10/02/2023	206	0%
Plan de capacitación	01/04/2022	12/06/2023	312	0%
Puesta en marcha	13/06/2022	04/08/2023	300	0%

Fuente: elaboración propia a partir de datos suministrados por la Dirección del Proyecto SIPE, con corte al 23 de enero 2023.

*Duración tomando como referencia días hábiles.

*Las actividades resaltadas en negrita presentan desviaciones respecto de lo esperado.

De la tabla anterior, se evidencia que los módulos: SIPE-gestión (SIPL-JAVA) disponen de un 79% de avance; y solución BI un 64%, y debieron finalizar el 20/10/2022 y 18/10/2022 respectivamente, según las fechas definidas en el cronograma vigente, sin embargo, aún se encuentran en proceso su desarrollo. Inclusive el módulo “Solución BI”, tiene tareas con un 0% de avance, a saber: pruebas de sistema, implementación, y plan de capacitación.

En esa misma línea, las historias o tareas plan de capacitación del módulo registro de oferentes presenta un 25% de avance, y desarrollo plataforma tecnológica del módulo automatización de acciones y movimientos de personal un 52%, no obstante, debieron finalizar desde el 30/06/2022 y 30/11/2022, respectivamente, pero también están pendientes, pese a que la línea base de la calendarización es el 04/08/2023.

Asimismo, se observó que el porcentaje de avance ejecutado real no fue el esperado durante el periodo 2022, por cuanto, según la programación para diciembre de ese año, se proyectaba un 89% ejecutado, pero el real fue un 79%. En la siguiente tabla se observa el avance físico ejecutado real y programado del proyecto en el tiempo, a partir de la información registrada en los informes trimestrales presentados a la Dirección de Planificación Institucional:

Tabla No. 3
Nivel de % avance ejecutado real y programado por periodo del Proyecto SIPE

Periodo	% Avance proyectado	% Avance ejecutado real
Diciembre 2021	71%	68%
Marzo 2022	76%	71%
Junio 2022	80%	74%
Setiembre 2022	85%	76%
Diciembre 2022	89%	79%

Fuente: elaboración propia a partir de datos suministrados por la Dirección del Proyecto SIPE.

De la tabla supra, se evidencia que el porcentaje de avance ejecutado entre un trimestre a otro no ha sido el deseado, por cuanto, desde el periodo 2021 no se ajustó el avance real conforme al proyectado, prevaleciendo diferencias evidentes entre ambos conceptos, por ejemplo, en diciembre 2022 esa diferencia fue de 10%.

Al respecto, esta Auditoría en el informe de auditoría **ASAAI-98-2021** “Auditoría de carácter especial sobre la gestión de la generación de la planilla salarial y el proceso de los pagos salariales ordinarios y extraordinarios al personal de la CCSS”, se reiteró con respecto a la implementación del cronograma vigente “(...) se tendría una duración de 1,453 días y se estima su finalización para el 3 de agosto de 2023, por lo que su porcentaje de avance podría variar. Asimismo, se observa que la fase de Nómina que contempla la migración del SPL a SIPE-Nómina pasó de estar finalizado el 1º de noviembre de 2021 (figura 1) al 3 de agosto del 2023, generándose el riesgo de que, de presentarse más atrasos, la finalización de esa fase podría **ser cercana a la fecha de jubilación de los funcionarios que actualmente brindan soporte y mantenimiento al SPL.**”

b. Del módulo “Automatización de vacaciones”

Se evidenció que el módulo denominado “*automatización de vacaciones*” del componente Fase 3 ordinario, posee un 33% de avance en su desarrollo conforme al cronograma vigente:

Tabla No. 4
Nivel de % avance ejecutado del módulo Automatización de Vacaciones

Componentes, módulos y tareas desarrolladas	Fecha inicio	Fecha final	Duración en días*	% avance
Componente: Fase 3 Ordinario	05/04/2021	04/08/2023	610	27%
Automatización de vacaciones	05/04/2021	04/08/2023	610	33%
Análisis y Diseño	05/04/2021	29/10/2021	150	100%
Desarrollo Plataforma tecnológica	15/02/2023	05/07/2023	101	0%
Pruebas de sistema	11/05/2023	26/07/2023	55	0%
Implementación	01/06/2023	04/08/2023	47	0%
Plan de capacitación	01/06/2023	04/08/2023	47	0%
Puesta en marcha	01/06/2023	04/08/2023	47	0%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Dirección del Proyecto SIPE.

Además, la Licda. Lucía Castro Vargas, directora del Proyecto SIPE, señaló³ que:

*“(...) Si se ha tenido atrasos en las fechas del cronograma, pero sin afectar la fecha final del 04 de agosto 2023; únicamente un tema específico, que si se está en valoración, corresponde al módulo de vacaciones inmerso en la fase 3 ordinario, por cuanto, **no se visualiza su cumplimiento en este primer semestre del año, por ello, ese rezago se incluiría en la segunda etapa del proyecto** que se presentaría a partir del 5 de agosto 2023, en conjunto con los componentes nuevos, relacionados con la evaluación del desempeño, carrera profesional y tiempo extraordinario..”* (Lo subrayado no corresponde al original)

Se observa que el módulo “*automatización de vacaciones*”, el cual está incluido dentro del cronograma vigente, no estará completo en esta primera etapa, si no hasta una segunda, que aún no ha sido definida.

Adicionalmente, la Licda. Castro Vargas reiteró⁴ la posibilidad de trasladar el desarrollo de ese módulo a una segunda etapa, sin embargo, no se evidenció la autorización de Junta Directiva con el aval de dicha variación a la calendarización vigente aprobada por ese Órgano Colegiado en el artículo 3° de la sesión N° 9228, del 09 de diciembre 2021.

Al respecto, el Lic. José Ángel Castro Granados, asistente de la Gerencia General, sobre lo particular señaló⁵ que:

“(...) Anteriormente en los programas o proyectos la dirección era quién decidía ampliar los plazos y realizar variaciones, pero actualmente ha establecido por Dirección de Planificación Institucional, que cualquier variación al cronograma debe de elevarse a autoridades superiores, y cuando está aprobado por Junta Directiva, se tiene que cumplir el plazo aprobado, o bien, elevarse a Junta para la aprobación de cambios y variaciones, por algún atraso o afectación en la calendarización”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.5.2 Gestión de Proyectos, inciso e, refieren lo siguiente:

“(...) 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, incluyendo los proyectos de obra pública relativos a construcciones nuevas o al mejoramiento, adición, rehabilitación o reconstrucción de las ya existentes.

³ Entrevista aplicada vía TEAMS el 20 de enero 2023.

⁴ Entrevista realizada vía TEAMS el 20 de enero 2023.

⁵ Entrevista realizada vía TEAMS el 21 de febrero 2023.

Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

(...) c. La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes.

d. El establecimiento de un sistema de información confiable, oportuna, relevante y competente para dar seguimiento al proyecto.

e. La evaluación posterior, para analizar la efectividad del proyecto y retroalimentar esfuerzos futuros.”

Las Normas Institucionales en Tecnologías de información y Comunicaciones, establecen en el punto 1.6 Gestión de proyectos de TIC, lo siguiente:

“(…) Toda unidad de trabajo debe administrar sus proyectos de TIC de manera que logre sus objetivos, satisfaga los requerimientos y cumpla con los términos de calidad, tiempo y presupuesto óptimos preestablecidos. Para estos efectos debe promover la cultura de proyectos, mejores prácticas, etc”.

En relación con la hoja de ruta actualizada e informes emitidos sobre el avance de la implementación del SIPE durante el 2022, se emitieron un total de cuatro informes de seguimientos trimestrales remitidos a la Dirección de Planificación Institucional, reportando el nivel de avance con respecto a la calendarización establecida, limitaciones, riesgos y consumo de presupuesto.

En ese sentido, en el último informe de seguimiento de octubre a diciembre 2022, en el apartado 2.5 Limitaciones y/o restricciones para el avance del proyecto en el trimestre, se indicó:

“(…) Si bien es cierto, el proyecto avanza, se denota el impacto del hackeo, ataque cibernético y finalización de los contratos outsourcing en el cronograma de trabajo SIPE. De ahí que los equipos se encuentran ejecutando acciones con el fin de plantear escenarios correspondientes que permitan mitigar el ataque cibernético sufrido por la Institución y que afectó de manera directa al Proyecto SIPE del 31 de mayo 2022 al 12 de setiembre 2022, esto sin lesionar la línea base de finalización del proyecto en la primera etapa 04/08/2023...”

La Licda. Lucía Vargas Castro, directora del Proyecto SIPE, señaló⁶:

“(…) En cuanto al cronograma, no se han planteado modificaciones todavía, se ha hecho el esfuerzo para cumplir con el plazo de esta primera etapa que finaliza en agosto 2023.

En términos generales a noviembre 2022, se registra un 77% de avance, si se vio un atraso por los cuatro meses apagados por la situación del hackeo y ataque cibernético. Pero se espera en este primer trimestre del 2023, ajustar todos los plazos y alcanzar el proyecto.”

⁶ Entrevista realizada vía TEAMS el 13 de enero 2023.

(...) Con respecto a los requerimientos del plan de innovación, y la relación con el SIPE, se tuvieron sesiones con la Gerencia General, para analizar esos requerimientos, y determinar su estado. Se mapeo cuales requerimientos ya estaban, y que opciones se tenían para atender lo pendiente, y finalizado agosto se iniciaba con 109 requerimientos divididos en dos grupos, presupuesto laboral y otros con procesamiento de nómina. En la última sesión se acordó que el plan de innovación nos iba a poyar con el modelo de sustitución para establecer un equipo SCRUM para trabajar esos 109 requerimiento, pero al plan de innovación no se les aprobó el modelo de sustitución, y se suspendieron las sesiones, y **se dijo que se iba a tener una pausa en el proceso, por ello, no existe cronograma, y no ha iniciado el equipo, porque no se ha dado la directriz de iniciar con el proceso.**

Si se establece el grupo se van a trabajar dos cosas: primero un puente o convertidor que toma la información del SIPE y la convierte con la estructura requerida por el ERP y la segunda es plantear los cambios para eliminar ese pueste y que se realice una integración optima, para ello se requiere también que el Plan de Innovación establezca el modelo de datos para que SIPE Nómina pueda hacer la consulta a catálogos institucionales.” (Subrayado no corresponde al original)

Adicionalmente, la Ing. Susan Peraza Solano, directora de la Dirección de Planificación Institucional, Licda. Adriana Chavarría Loría, jefa de la Subárea de Soporte e Integración de Proyectos; y Licda. Alexandra Chinchilla Alonso, de la Subárea de Soporte e Integración de Proyectos, manifestaron⁷ que:

“(…) En cuanto al SIPE, el avance no ha sido el esperado, porque se supone que un proyecto conforme avanza aumente su porcentaje de cumplimiento, según cronograma definido, inclusive, se indicó en el informe de riesgos, sin embargo, no solo era ese proyecto, sino que también con otros a raíz de la situación de hackeo institucional y otras situaciones que han venido afectando el nivel de avance de cumplimiento.

A nivel de cronograma y entregables se han determinado atrasos importantes, sin embargo, según cronograma se mantiene su línea base de finalización al 04 de agosto 2023. No obstante, con los requerimientos que requiere el ERP, no se tiene certeza si el proyecto SIPE va a mantener esa fecha, pese a que la dirección de ese proyecto ha reiterado que, si van a finalizar la primera etapa en agosto del presente año, por cuanto, han implementado cambios y ordenamientos para cumplir con la meta.”

Por otro lado, el Lic. Walter Campos Paniagua, director de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, señaló⁸:

“(…) Si ha sido satisfactorio, pese a que se han tenido tres hackeos institucionales desde el año pasado, y un retraso en la contratación por terceros, sin embargo, se mantiene la línea base del cronograma de la primera etapa, por cuanto el equipo ha hecho los esfuerzos necesarios para no cambiar el plazo del cronograma.

“(…) En cuanto al módulo de vacaciones si se tiene previsto para una segunda etapa porque se requiere el módulo de nómina primero para continuar con ese módulo.

Con respecto al plazo siempre se responde al plazo de Junta Directiva al menos que se quiera modificar el cronograma, para ello se tendría que llevar a Junta esa variación

(…) Ese es el cronograma, pese a que se tienen que desarrollar los requerimientos de todo el tema de innovación y ERP, no obstante, el cronograma aprobado por Junta y objetivo final es pagar por medio de SIPE, donde está actualmente enfocado el proyecto.”

⁷ Narrativa realizada vía TEAMS el 31 de enero 2023.

⁸ Entrevista realizada vía TEAMS el 10 de febrero 2023.

La situación expuesta se debe a que la institución el 31 de mayo 2022 sufrió un ataque cibernético, y en consecuencia debió “apagar” el sistema SIPE por un lapso aproximado de seis meses, ralentizando el avance de ejecución del cronograma y el desarrollo y puesta en funcionamiento de los módulos programados. Asimismo, producto de este ataque el proyecto SIPE debió atender las correcciones emitidas del informe de vulnerabilidades de la Subárea de Seguridad de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación para fortalecer las medidas de seguridad del sistema.

En virtud de lo anterior, ante el atraso en la ejecución del cronograma se incurre en el riesgo de que los costos del proyecto se incrementen, considerando que para la implementación de este se autorizó la creación de 42 plazas de servicios especiales con vigencia de un año; tiempo que ha sido prorrogado en diversas oportunidades desde que inició el proyecto. Además, atenta contra el sistema de control interno y la gestión adecuada de proyectos de recursos humanos, por cuanto, se tiene un proyecto sin concluir en el plazo establecido inicialmente y con la eficacia que se requiere.

Adicionalmente, el atraso en la ejecución de los componentes conforme la calendarización vigente podría afectar la puesta en marcha de la segunda etapa del proyecto SIPE, y afectar la vinculación con otras plataformas que involucran procesos sustanciales en recurso humano, el programa ERP institucional, SISO (Sistema Integrado de Salud Ocupacional), y el SIGC; sistemas que necesitan requerimientos por parte del SIPE para continuar con su desarrollo tecnológico.

Asimismo, los atrasos en el desarrollo y diseño de las integraciones que requiere el ERP son críticos, toda vez que, se incrementa el riesgo de no obtener los beneficios esperados y los costos del proyecto se eleven.

3. SOBRE EL COSTO DEL PROYECTO SIPE

Se evidenció que la dirección del Proyecto SIPE no tiene cuantificados los costos reales individuales por componente y módulo desarrollado del sistema, pese a que este en su primera etapa tiene un presupuesto de \$ **5.773.853, 04 (¢ 3 695 265 945,60)** (Tres mil seiscientos noventa y cinco millones doscientos sesenta y cinco mil novecientos cuarenta y cinco colones con 60/100), convertidos al tipo de cambio de 640 colones por dólar), según lo aprobado por Junta Directiva en el artículo 2° de la sesión N° 9103 del 11 de junio de 2020.

Al respecto, la Licda. Lucía Vargas Castro, señaló⁹:

“(…) No se tiene así tan detallado y desglosado la cuantificación de costos por módulo y componente, según el presupuesto aprobado”

En consonancia con lo anterior, esta Auditoría Interna en el informe ATIC-22-2020 “Evaluación de carácter especial sobre la Gestión Técnico-Administrativa referente al Sistema Integrado de Gestión de las Personas Trabajadoras de la CCSS (SIPE)” del 11 de marzo 2020, evidenció que este sistema no se encontraba registrado en el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCMB), a pesar de estar en ambiente productivo la mayoría de los módulos definidos en la primera etapa del proyecto de ese aplicativo; sin embargo, actualmente no se ha logrado registrar, por cuanto el Área Contabilidad de Costos no ha estimado los costos del sistema.

No obstante, se determinó que la Dirección del SIPE, ha emitido una serie de oficios al Área Contabilidad de Costos y Subárea de Contabilidad de Activos y Suministros, desde el 2021 para registrar dicho sistema al SCMB, a saber:

- DAGP- SIPE- 0097- 2021, de fecha 17 de mayo de 2021, dirigido al Licenciado Marco Agüero Fernández, jefe, Subárea de Contabilidad de Activos y Suministros- 1161, con el asunto: Inscripción del SIPE “Sistema Integrado de Gestión de las Personas” en el Sistema de Control de Bienes Muebles.

⁹ Entrevista realizada vía TEAMS el 23 de febrero 2023.

- DAGP-SIPE-0168-2021, de fecha 18 de octubre de 2021, dirigido a la Licenciada Azyhadee Picado Vidaurre, jefe, Area Contabilidad de Costos, con el asunto: Estimación de costos del Sistema Integrado Gestión de las Personas SIPE, indicando "Con el fin de continuar con el trámite de registro del Sistema Integrado Gestión de las Personas SIPE, como activo intangible, y siguiendo los lineamientos establecidos en la Guía para la implementación "registro contable de "Software hechos a la medida" y "adquisición de Licenciamiento de Software" se remite el formulario denominado "Requerimientos para la Estimación del Costo de Software" debidamente completado"
- DAGP-SIPE-0014-2022, de fecha 12 de enero de 2022, dirigido a la Licenciada Azyhadee Picado Vidaurre, jefe, Area Contabilidad de Costos, con el asunto: Recordatorio estimación de costos del Sistema Integrado Gestión de las Personas SIPE.
- DAGP- SIPE- 0235- 2022, de fecha 22 de diciembre de 2022, dirigido a la Licenciada Azyhadee Picado Vidaurre, jefe, Area Contabilidad de Costos, con el asunto: Recordatorio estimación de costos del Sistema Integrado Gestión de las Personas SIPE, indicando "Mediante oficio DAGP-SIPE-0168-2021 de fecha 18 de octubre de 2021 y DAGP-SIPE-0014-2022 (Recordatorio), se remitió el formulario denominado "Requerimientos para la Estimación del Costo de Software" debidamente completado, esto con el fin de continuar con el trámite de registro del Sistema Integrado Gestión de las Personas Sipe, como activo intangible, de acuerdo con lo indicado en la Guía para la implementación "registro contable de "Software hechos a la medida" y "adquisición de Licenciamiento de Software"

Adicionalmente, este Órgano de Fiscalización el 9 de febrero 2023 vía Microsoft TEAMS consultó a la Licda. Azyhadee Picado Vidaurre, jefe, Area Contabilidad de Costos, sobre la atención de los oficios supra y la estimación de costos, sin embargo, al cierre del presente informe no hubo respuesta.

Además, se evidenció que el Proyecto SIPE, no corresponde a una Unidad Ejecutora que administra su propio presupuesto, por el contrario, realiza "consumo" presupuestario de las Unidades Ejecutoras 1131 "Dirección de Administración y Gestión de Personal" y la 1150 "Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla No. 5
Consumo presupuestario del Proyecto SIPE

Partida presupuestaria	Detalle	UE (carga presupuestaria)
2001	Recurso humano (modelo sustitución)	1131
2036	Recurso humano (servicios especiales)	1131
---	Contratación terceros	1150
2315	Equipo tecnológico	1131
2210	Productos de papel y cartón	1131
2225	Útiles y materiales de oficina	1131
2223	Otros repuestos	1131

Fuente: elaboración propia a partir de datos suministrador por el Proyecto SIPE.

Asimismo, esta Auditoría Interna señaló en el informe **AFINPE-123-2022** del 16 de diciembre 2022, denominado "Auditoría de carácter especial relacionada con el avance del Proyecto Estratégico Institucional denominado: "Plan de Innovación para la Mejora de la Gestión Financiera, Administrativa y Logística de la CCSS basado en soluciones tecnológicas", lo siguiente:

*“(**) El saldo de la reserva podría ser inferior a los saldos presupuestados para completar el 100% del proyecto, en razón de que el tema del módulo de nómina, no se incluyó dentro del alcance del ERP, por lo que, al tomarse la decisión de separar su desarrollo mediante el proyecto SIPE, debió descontarse la fracción correspondiente, con la intención de mantener la sana administración de los recursos presupuestados y aprobados por Junta Directiva, dado que sin el tema de nómina en el ERP, no cumpliría los objetivos que fundamentaron su desarrollo considerando que los recursos que la caja invierte supera el 65% del presupuesto....”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su inciso 4.3 Protección y Conservación del Patrimonio, establece:

“(...) 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. (...)”

Las Normas Institucionales en Tecnologías de información y Comunicaciones, establecen en el punto 1.6 Gestión de proyectos de TIC, lo siguiente:

“(...) Toda unidad de trabajo debe administrar sus proyectos de TIC de manera que logre sus objetivos, satisfaga los requerimientos y cumpla con los términos de calidad, tiempo y presupuesto óptimos preestablecidos. Para estos efectos debe promover la cultura de proyectos, mejores prácticas, etc”.

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información, establecen en su artículo 4.2, en el punto 2.2 Administración de recursos financieros lo siguiente:

“La organización debe optimizar el uso de los recursos financieros invertidos en la gestión de TI procurando el logro de los objetivos de esa inversión, controlando en forma efectiva dichos recursos y observando el marco jurídico que al efecto le resulte aplicable.”

El Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos de la Institución señala en el artículo 15.4 Confección de Software lo siguiente:

“La contabilidad de los softwares hechos a la medida a solicitud de la Caja es responsabilidad tanto de la unidad que lo crea y la unidad beneficiada.

La unidad creadora del software debe aportar a la unidad beneficiaria:

a) Información del proveedor:

- Número de proveedor- Caja Costarricense Seguro Social.

b) Información de la contratación

- Petición de bienes muebles.
- Oficio, orden o documento de solicitud de creación.
- Costo del software.

c) Información del activo

- Descripción.
- Lenguaje de creación.
- Base de datos.

El Coordinador de Activos de la unidad beneficiaria contabiliza la compra en el SCBM.”

La Licda. Lucía Vargas Castro, señaló¹⁰:

“(...) Voy a hacer muy honesta, la única herramienta que hoy se tiene es el Project, donde se puede asignar responsabilidades, y asignar tareas a los funcionarios. Sin embargo, a nivel de costos, no se cuenta con una herramienta que permita definir el desglose específico de costeo por componente y módulo. Además, el SIPE se encuentra organizado por componentes y no por módulos, entonces se puede tener un componente que se relaciona con varios módulos, donde hay varios funcionarios no solo en un componente si no en varios al mismo tiempo, entonces por ese manejo, es difícil por parte del proyecto definir los costos tan específicos por componente y módulo.

Asimismo, la institución no tiene un sistema que permita llevar ese control tan específico, lo que hago yo es llevar todo el manejo por medio de Excel, pero en temas de facturación, presupuesto, personal, pero el costo por cada módulo no se lleva.”

(...) La razón del porqué el proyecto SIPE no un presupuesto propio es porque no corresponde a una unidad programática, y, por ende, no tenemos actividad presupuestaria, si no que dependemos de la DAGP y DTIC, de hecho, cuando se llevó la propuesta se creó dentro de la DAGP.”

El no disponer de claridad de la cifra real de los recursos por componente y módulo del sistema SIPE, se debe a que a nivel institucional no se cuenta con un sistema automatizado que permita llevar la proyección de costos específicos e individuales de un proyecto o actividad. Además, como lo reitera la Licda. Vargas Castro, es complejo llevar los costos de manera manual por cuanto, el SIPE contiene componentes que puede relacionarse con varios módulos al mismo tiempo, lo que genera que existan varios funcionarios trabajando de forma paralela en diferentes módulos a la vez.

Asimismo, se debe a que aún se encuentra pendiente la inscripción de este aplicativo al Sistema Contable de Bienes Muebles (SCMB), por cuanto, el Área Contabilidad de Costos, no ha estimado los costos, pese a que la Dirección del Proyecto SIPE, ya remitió el formulario denominado “*Requerimientos para la Estimación del Costo de Software*” debidamente completado, conforme lo establece la Guía para la implementación “registro contable de “Software hechos a la medida” y “adquisición de Licenciamiento de Software”.

Por lo tanto, al no tener definido el costo real específico del sistema dificulta determinar cuánto es eventualmente la fracción del rebajo del módulo “nómina” que corresponde al proyecto del ERP; y, además, no se tiene claridad de cuánto han sido los costos tangibles e intangibles del sistema en su totalidad. Es así, como uno de los factores críticos de éxito refiere las finanzas inteligentes, donde la Administración debe tener un presupuesto, que permita la estimación, administración y reporte efectivo de los costos específicos del Proyecto SIPE.

4. SOBRE LA PUESTA EN MARCHA DE LA SEGUNDA ETAPA DEL PROYECTO SIPE

Se determinó que aún no se ha definido un cronograma, capacidad instalada real, posible presupuesto y un plan de continuidad con respecto a la próxima etapa del proyecto SIPE, toda vez que, finalizada la primera etapa el 4 de agosto de los corrientes (según cronograma vigente), continuaría una segunda etapa que incluiría tres grandes componentes: **evaluación del desempeño, carrera profesional y tiempo extraordinario**; y la adición del módulo “*automatización de vacaciones*”.

En virtud de lo anterior, la Licda. Vargas Castro, manifestó¹¹ que:

¹⁰ Entrevista realizada vía TEAMS el 23 de mayo 2023.

¹¹ Entrevista realizada vía TEAMS el 23 de febrero 2023.

“(…) Con respecto a la segunda etapa, se debe tener en este primer semestre porque vence en agosto, por lo que debemos ir antes a Junta Directiva a presentar la nueva propuesta”

*“(…) Dentro del primer riesgo determinado en el plan del proyecto, está que no exista el recurso humano, de hecho, **sería imposible ejecutar una segunda etapa sin las condiciones actuales**. De hecho, en esta línea la contratación de analistas de sistemas en TIC ha sido un difícil porque las condiciones que ofrece la CCSS no son buenas.”*

Por lo anterior, según lo externado por la Licda. Vargas Castro para continuar con la segunda etapa del proyecto es necesario mantener el mismo personal que ha venido nombrado bajo códigos temporales, según lo avalado por la Junta Directiva en el artículo 17° de la sesión N° 9149 del 22 diciembre 2020, no obstante, según el *Instructivo para la Formulación del Plan Presupuesto 2020-2021*, que define la partida 2036 de “Servicios Especiales”, esas plazas bajo esa modalidad se pueden mantener hasta por un **máximo de tres años**, según detalla:

*“(…) Remuneraciones al personal profesional, técnico o administrativo contratado para realizar trabajos de carácter especial y temporal, que mantienen una relación laboral menor o igual a un año. Se exceptúan los gastos de los proyectos de carácter plurianual, entendidos éstos como aquellos proyectos de inversión de diversa naturaleza que abarcan varios periodos presupuestarios (...) **Las anteriores erogaciones podrán clasificarse en esta subpartida manteniéndose una relación laboral hasta por un máximo de tres años**. El personal contratado por esta subpartida debe sujetarse a subordinación jerárquica y al cumplimiento de un determinado horario de trabajo, por tanto, la retribución económica respectiva, se establece de acuerdo con la clasificación y valoración del régimen que corresponda. Afectan esta subpartida los códigos de plazas del 60.000 al 60.999.”*

De lo descrito anteriormente, y considerando que estas plazas fueron aprobadas en diciembre 2020, se podrían prorrogar hasta diciembre del 2023; según lo dispuesto en el instructivo citado.

Al respecto, la Licda. Vargas Castro, señaló¹² a esta Auditoría que:

*“(…) Con respecto a la segunda etapa del SIPE, los componentes que vienen son muy grandes, **y se espera mantener el mismo recurso y hacer la redistribución al proyecto**. De hecho, el acuerdo de Junta Directiva señala que el recurso se iba mantener con las fechas de cronograma, y ya para el 5 de agosto debe existir otro cronograma.”*

Adicionalmente, se determinó que se carece de un plan de contingencia o continuidad adicional que defina varios escenarios en caso de que la Junta Directiva decida no continuar con el modelo de plazas especiales para el proyecto, o caso contrario la disminución de plazas. Aspectos que deben ser previstos para evitar atrasos importantes a la segunda etapa del proyecto.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo IV Normas sobre Actividades de Control, apartado 4.5.2 Gestión de proyectos, se indica:

*“(…) **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, incluyendo los proyectos de obra pública relativos a construcciones nuevas o al mejoramiento, adición, rehabilitación o reconstrucción de las ya existentes.*

Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

¹² Entrevista realizada vía TEAMS el 23 de febrero 2023.

“(...) c. La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes.

e. El establecimiento de un sistema de información confiable, oportuno, relevante y competente para dar seguimiento al proyecto.

e. La evaluación posterior, para analizar la efectividad del proyecto y retroalimentar esfuerzos futuros.”

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el apartado 5.1 Seguimiento de los procesos de TI, señala lo siguiente:

“(...) 5.1 Seguimiento de los procesos de TI. La organización debe asegurar el logro de los objetivos propuestos como parte de la gestión de TI, para lo cual debe establecer un marco de referencia y un proceso de seguimiento en los que defina el alcance, la metodología y los mecanismos para vigilar la gestión de TI. Asimismo, debe determinar las responsabilidades del personal a cargo de dicho proceso”.

De forma similar, ese cuerpo de Normas en el apartado 1.5 Gestión de proyectos, señala con respecto a la calidad, lo siguiente:

“(...) La organización debe administrar sus proyectos de TI de manera que logre sus objetivos, satisfaga los requerimientos y cumpla con los términos de calidad, tiempo y presupuesto óptimos preestablecidos.”

En ese sentido, la Licda. Vargas Castro, señaló a este Órgano de Control y Fiscalización:

“(...) La segunda etapa del proyecto se está trabajando, sin embargo, aún no se puede plantear un desarrollo tecnológico, porque no se tiene los insumos para hacer ese desarrollo.”

Además, el Lic. Walter Campos Paniagua, director de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, indicó¹³ que:

“(...) No, se ha definido, porque se necesita primero terminar esta primera etapa, para volver ir a Junta, y presentarles la solicitud de continuar con el proyecto en esa segunda etapa. Pero se requiere finiquitar con la primera etapa. Porque se debe valorar si se continua con la metodología de proyecto, hay decisiones que se tienen que sopesar antes de ir ante Junta.”

Aunado a lo anterior, la situación descrita se debe a que la Administración Activa se encuentra enfocada en cumplir con el cronograma vigente de la primera etapa del proyecto, dejando en segundo plano la ejecución y planeación de la segunda etapa.

Lo expuesto anteriormente, podría ralentizar la puesta en marcha de los componentes inmersos en esa segunda etapa, limitando la asignación y priorización de recursos en el proyecto, así como la obtención de beneficios esperados del SIPE en la operativa institucional, en adición, representa un riesgo en el cumplimiento de los objetivos del sistema de control interno, dentro de los cuales destaca que se debe garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones, y el cumplimiento del ordenamiento jurídico- técnico, por la entrada en rigor de la Ley Marco de Empleo Público.

¹³ Entrevista realizada vía TEAMS el 10 de febrero 2023.

5. SOBRE LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIPE

Este Órgano Fiscalizador efectuó un análisis a la gestión realizada por el Proyecto de los casos e incidencias presentados al Sistema con respecto a los módulos y componentes en ambiente productivo, cuyos resultados permitieron evidenciar los siguientes aspectos: casos identificados en la mesa de servicios TIC, requerimientos por desarrollar como mejoras presentadas por la administración, y requerimientos pendientes para otros sistemas institucionales; según se detalla a continuación:

a) Los casos identificados en la mesa de servicios TIC

Se evidenció la existencia de casos (incidencias y solicitudes) reportados en la Mesa de Servicios TIC desde el año 2022, que se encuentran en proceso de atención y solución por el Proyecto SIPE, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla No. 6
Histórico reporte de casos del SIPE, según
Mesa de Servicios TIC

Año	Total Casos*	SLA ¹⁴ a tiempo	SLA no cumplidos a tiempo	Casos abiertos**
2020	170	146	24	0
2021	649	557	92	0
2022	701	502	199	38
2023	83	53	30	23
Total	1603	1258 (78%)	345 (22%)	61

Fuente: Elaboración propia a partir del Dashboard Mesa de Servicios, CCSS.

*Incluye la totalidad de solicitudes e incidentes

** Casos pendientes de resolver

De la tabla anterior, se observa que, desde el 2020 al 02 de febrero 2023, el sistema SIPE ha recibido un total de 1603 casos en la Mesa de Servicios TIC, donde el 78% se resolvió a tiempo.

Además, de los 701 casos reportados durante el 2022, existe un 5% (38) de casos abiertos que no han sido resueltos aún; y en adición a los 23 pendientes¹⁵ del 2023, se incrementa a 61 casos en proceso actualmente; inclusive, la mayoría de esos casos en proceso corresponde a temas relacionados a concursos en propiedad.

b) De los requerimientos por desarrollar como mejoras presentadas por la administración

Se comprobó que existe un total de **93 requerimientos** (anexo 1) por desarrollar relacionadas con aspectos de mejora u observaciones planteadas tanto por la Administración Activa como por el proyecto SIPE, no obstante, están siendo valoradas y analizadas por dicho proyecto para determinar su pertinencia y efectividad en el sistema, por cuanto, algunas no se ajustan a lo normado y al alcance del proyecto.

De lo expuesto, la Licda. Lucía Vargas Castro, indicó:

“(…) Las solicitudes y observaciones de mejora se trasladan al productor de cada equipo, luego se hace una validación del caso de uso inicial, para ver si hay que hacer una modificación, si ya está en ambiente productivo, se traslada al usuario líder, y si está en desarrollo se ve con el dueño técnico, y se incorporan esos ajustes, previamente después de un análisis que determine que si corresponde…”

¹⁴ Service Level Agreement o Acuerdo de Nivel de Servicio, en castellano es un contrato que describe el nivel de servicio que un cliente espera de su proveedor. Utilizado por la Mesa de Servicios TIC para medir el nivel adecuado en atención de solicitudes e incidencias.

¹⁵ Revisión con corte al 02 de febrero 2023.

Asimismo, se observó que el Excel donde se registran estas solicitudes no contiene la fecha de recibido y en la mayoría de los casos no se indica la priorización de atención si corresponde a: alta, media o baja.

c) La atención de requerimientos por parte de otros sistemas institucionales

Se determinó que existen tres sistemas institucionales, a saber: Sistema de Información Gerencial del CENDEISS (SIGC), Enterprise Resource Planning (ERP) (respecto del cual se abordará más adelante en este estudio), y Sistema Institucional de Salud Ocupacional (SISO), que requieren la atención de requerimientos por parte del proyecto SIPE para el desarrollo funcional de sus aplicativos. Sin embargo, no se han logrado entregar, por cuanto, aún existen componentes y módulos que se encuentran en desarrollo y análisis aún, el cual, una vez finalizados se podría gestionar la vinculación con estos sistemas, según lo requerido.

Al respecto, la Licda. Patricia Monge Jiménez, profesional del CENDEISS, con respecto a los requerimientos del SIGC, señaló¹⁶ lo siguiente:

"(...) El 07 de diciembre del 2021 con oficio GG-CENDEISS-0935-2021 se solicitó la posibilidad de realizar un enlace con el sistema que venimos desarrollando (SIGC, MODULO PLANIFICACION) con el SIPE, no se recibió respuesta, por lo que el 24 de enero del 2022 con oficio GG-CENDEISS-0074-2022 dirigido a Licda. Lucía Vargas Castro, se solicita nuevamente "ACCESO A SIPE PARA LIGAR FUNCIONARIOS A SISTEMA PARA INGRESO NECESIDADES DE CAPACITACION Y FORMACION" tampoco se obtuvo respuesta, se realizaron recordatorios por Teams el 04 y 16 de Noviembre, el 01 de diciembre del 2021 y el 24 de enero, el 01 y 04 de febrero del 2022 para que se atendieran los oficios, no se ha obtenido respuesta. La necesidad persiste, no se insistió pues se dio prioridad al desarrollo de un módulo para Consentimiento Informado en el SIGC, sin embargo, en este 2023 se debe retomar el tema por lo que se necesita nuevamente de SIPE, se procederá a realizar de nuevo la solicitud de ayuda.

Por último, desde la Subárea de Regulación y Aval del CENDEISS se realizó un ligamen SIPE-SIGC en el cual se alimenta al SIPE con la información de los certificados que se emiten con Aval del CENDEISS, se ha solicitado vía Teams lo siguiente, no se ha obtenido respuesta..."

La Licda. Lucía Vargas Castro, señaló¹⁷ sobre el particular:

"(...) Con respecto al SIGC, los dos requerimientos fueron atendidos, y ya están en ambiente productivo. Un tema de evaluación de desempeño, pero aún ese módulo no está en desarrollo, por lo que no se puede aún atender. A nivel de SICG, no tenemos requerimientos pendientes, solo el tema de evaluación de desempeño.

En relación con el SISO, hay un tema pendiente, está relacionado con el riesgo de trabajo. En una comisión gerencial se estableció que SISO, iba a registrar el aviso de accidentes, pero no hay sistema que genere boleta de incapacidad, pero su captura está dentro del alcance de acciones de personal. El CGI, no tiene claridad de las peticiones que requieren en algunos casos."

Además, el Lic. Walter Campos Paniagua, indicó¹⁸ que:

"(...) Cuando nos dimos cuenta de que el ERP ocupaba dos requerimientos que estaban fuera del alcance del SIPE, presupuesto laboral y contabilidad por devengo, se solicitó al ERP que lo enviaran pese a que no estaba en el alcance se revisó, y se determinaron 63 requerimientos que no estaban en el alcance. Se le indicó a la dirección de innovación, que se podría colaborar si se definían los equipos técnicos de presupuesto y contabilidad, para conocer que se requería de la nómina, eso está pendiente"

¹⁶ Información remitida vía correo electrónico del 28 de febrero 2023.

¹⁷ Entrevista aplicada el 23 de febrero 2023.

¹⁸ Entrevista realizada vía TEAMS el 10 de febrero 2023.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su artículo 5.6 establece la calidad de la información que debe contener los sistemas de información:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.”

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

5.6.1 Confiabilidad: La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

5.6.2 Oportunidad: La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.

5.6.3 Utilidad: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo.”

Adicionalmente, en ese cuerpo normativo en su apartado 4.5 establece:

“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. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas (...)”

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el punto 4.1, Definición y Administración de acuerdos de servicio, se indica:

“(...) La organización debe tener claridad respecto de los servicios que requiere y sus atributos, y los prestados por la Función de TI según sus capacidades.

El jerarca y la Función de TI deben acordar los servicios requeridos, los ofrecidos y sus atributos, lo cual deben documentar y considerar como un criterio de evaluación del desempeño. Para ello deben:

- a. Tener una comprensión común sobre: exactitud, oportunidad, confidencialidad, autenticidad, integridad y disponibilidad.*
- b. Contar con una determinación clara y completa de los servicios y sus atributos, y analizar su costo y beneficio.*
- c. Definir con claridad las responsabilidades de las partes y su sujeción a las condiciones establecidas.*
- d. Establecer los procedimientos para la formalización de los acuerdos y la incorporación de cambios en ellos.*
- e. Definir los criterios de evaluación sobre el cumplimiento de los acuerdos...”*

En el punto 4.4 Atención de requerimientos de los usuarios de TI, se menciona:

"(...) La organización debe hacerle fácil al usuario el proceso para solicitar la atención de los requerimientos que le surjan al utilizar las TI. Asimismo, debe atender tales requerimientos de manera eficaz, eficiente y oportuna; y dicha atención debe constituir un mecanismo de aprendizaje que permita minimizar los costos asociados y la recurrencia."

En el apartado 4.5 Manejo de incidentes, se establece lo siguiente:

"(...) La organización debe identificar, analizar y resolver de manera oportuna los problemas, errores e incidentes significativos que se susciten con las TI. Además, debe darles el seguimiento pertinente, minimizar el riesgo de recurrencia y procurar el aprendizaje necesario."

Por último, en el apartado 5.1 Seguimiento de los procesos de TI y Seguimiento y evaluación del control interno en TI, citan lo siguiente:

"5.1 Seguimiento de los procesos de TI. La organización debe asegurar el logro de los objetivos propuestos como parte de la gestión de TI, para lo cual debe establecer un marco de referencia y un proceso de seguimiento en los que defina el alcance, la metodología y los mecanismos para vigilar la gestión de TI. Asimismo, debe determinar las responsabilidades del personal a cargo de dicho proceso."

"5.2 Seguimiento y evaluación del control interno en TI. El jerarca debe establecer y mantener el sistema de control interno asociado con la gestión de las TI, evaluar su efectividad y cumplimiento y mantener un registro de las excepciones que se presenten y de las medidas correctivas implementadas."

El Lic. Walter Campos Paniagua, director de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, indicó que:

"(...) Se hace una priorización de requerimientos, lo primero es estabilizar las plataformas que se tienen y luego, la atención de esos requerimientos. Entran a un listado, y la dirección, en conjunto con la Subárea de Información definen el nivel de priorización, pero se prefiere dar atención a temas más importantes."

*No obstante, el proyecto está enfocado principalmente en el desarrollo de los módulos pendientes para cumplir con el cronograma vigente; **luego se atenderá oportunamente esas solicitudes y requerimientos según su nivel de importancia.**"*

Las situaciones expuestas obedecen a que, la Administración Activa no ha sido eficaz en atender oportunamente cada uno de los requerimientos y casos planteados por los establecimientos de salud; y, además, la dirección del proyecto se encuentra trabajando en el desarrollo de los componentes pendientes de la primera etapa para alcanzar la meta definida en el cronograma vigente. Asimismo, se carece de un documento debidamente estructurado que defina las pautas y líneas de acción para garantizar la atención oportuna de estos requerimientos.

La situación descrita afecta la atención oportuna de consultas errores o problemas presentados a los usuarios del sistema, adicionalmente no se utilizarían de forma óptima recursos institucionales del nivel local y regional, debido a la falta de incorporación de actores que podrían apoyar la gestión de incidencias y solicitudes.

Asimismo, su atención podría resultar un atraso significativo en el cronograma vigente, toda vez que, cada requerimiento propuesto requiere de un análisis particular y el desarrollo de nuevos requerimientos que permitan su puesta en marcha, sin embargo, es responsabilidad del proyecto atender de forma eficiente y oportuna la atención de requerimientos que los usuarios expongan sobre el uso del sistema, máxime, que son oportunidades de mejora que vienen a optimizar las funcionalidades y bondades del sistema. Además, podría generar un atraso considerable en el progreso de otros sistemas institucionales que tienen una vinculación directa con el SIPE, como es el caso del ERP institucional.

6. SOBRE LA VINCULACIÓN DEL PROGRAMA ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) Y EL SISTEMA SIPE

Esta Auditoría evidenció que existen 109 requerimientos iniciados (relacionados al componente nómina, y presupuesto Laboral) y 54 no iniciados (componentes de la segunda etapa del proyecto SIPE) pendientes de desarrollar por parte del proyecto SIPE para garantizar la vinculación e integración con el Programa ERP.;

Al respecto, la Licda. Lucía Vargas Castro, señaló¹⁹:

“(...) La cantidad exacta de requerimientos pendientes iniciados por parte del SIPE al ERP son 109, de hecho, a don Manuel se le hizo una presentación con el dato exacto, el cual está relacionado con aspectos financieros y contables, tal vez se confundió, pero son 109, no 132.

(...) Se nos pidió una hoja de ruta, que actualmente está siendo revisada por la Gerencia Administrativa, donde se define desde el levantamiento de las historias de usuario, y todo lo que se requiere para garantizar la vinculación entre el SIPE y el ERP, pero aún no ha sido oficializada y está en proceso de aprobación.

Entonces ahora lo que vamos a trabajar es cómo vamos a hacer esa integración y esa homologación para poder alimentar el ERP según los plazos que el ERP requiere; esta hoja de ruta la estamos trabajando en conjunto, o sea, el equipo de don Manuel Montillano, nosotros (DAGP-SIPE) y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.”

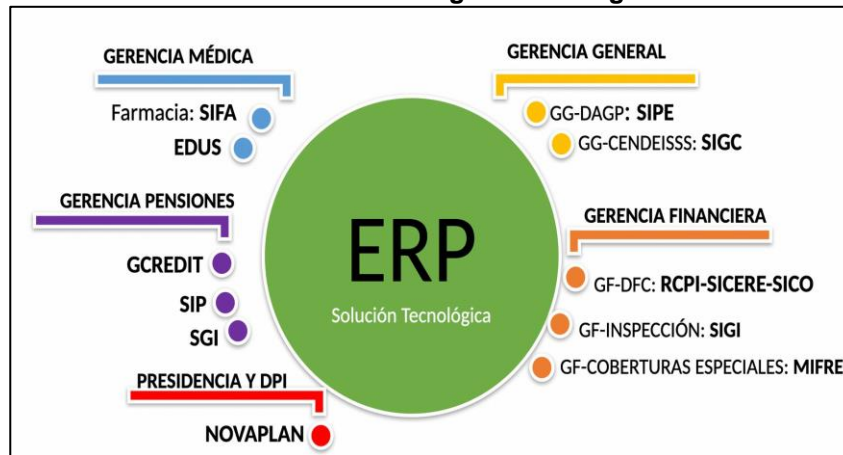
Asimismo, se debe reconocer que dichos proyectos han venido trabajando de forma paralela en la atención de esos requerimientos, sin embargo, según lo indicado en el informe **AFINPE-123-2022**, no se dispone de un cronograma o un plan de trabajo que determine el tiempo estimado de atención de estos requerimientos pendientes.

Al respecto, la Junta Directiva aprobó mediante sesión 8754, artículo 20°, celebrada el 04 de diciembre del 2014, la implementación del “Plan de Innovación para la Mejora de la Gestión Financiera, Administrativa y Logística, basado en soluciones tecnológicas”, siendo en febrero del año 2016, donde se da inició la denominada: “Fase Cero”, con el objetivo de diseñar y estructurar el Plan de Innovación, autorizándose la contratación de una consultoría externa, la firma PricewaterhouseCoopers (PwC).

El proyecto tiene como objetivo implementar y consolidar a nivel institucional, mediante la automatización de la gestión financiera, administrativa y logística un modelo de operación futuro basado en las mejores prácticas y apoyado en soluciones tecnológicas de clase mundial (Enterprise Resource Planning o Planificación de Recursos Gubernamentales); sin embargo, requiere del apoyo del proyecto SIPE y otros 12 sistemas institucionales (SIFA, EDUS, GCREDIT, SIP, SGI, NOVAPLAN, SIGC, RCPI, SICERE, SICO, SIGI, y MIFRE) en la solución de esos requerimientos, tal como se detalla en la siguiente imagen:

¹⁹ Entrevista aplicada vía TEAMS el 23 de mayo 2023.

Sistemas institucionales ligados al Programa ERP



Fuente: oficio GF-PIMG-0371-2023.

Al respecto, se entrevistó vía TEAMS el 4 de mayo 2023 al Lic. Manuel Montillano Vivas, director del Plan de Innovación, según informó:

"(...) Actualmente, se tiene el análisis, diseño y configuración, se está a la espera de la carga de datos, sin embargo, todos los 13 sistemas están atrasados no solo el SIPE; por ello, se remitió oficios a los responsables con los requerimientos que se requieren para garantizar la vinculación...."

"(...) A partir de oficios enviados por el SIPE son 432 requerimientos, y de esos se han atendido 300, para un faltante de 132 aproximadamente. Hay acercamientos desde el 2017, sin embargo, es hasta diciembre 2021 que se informa al SIPE sobre los requerimientos que requiere el programa ERP; antes de eso se tuvieron acercamientos, para la definición de historias, pero es hasta diciembre 2021 cuando se traslada los requerimientos a los sistemas."

"Son los datos que se manejan entonces, hay una parte que ya se está atendiendo, digamos una parte de lo que se requiere que ya se está atendiendo por el SIPE. A partir de agosto, finaliza el sistema SIPE, lo que estaríamos pendientes sería estructuración y conformación de la información que necesita el ERP, específicamente, interfaz contable y validaciones presupuestarias."

Al respecto, el 22 de agosto 2022, mediante oficio GG-DAGP-1191-2022 / DAGP-SIPE-0149-2022, el Lic. Walter Campos Paniagua, director de la Dirección de Administración y Gestión de Personal y la M. Sc. Ana Lucía Vargas Castro, directora del Proyecto Sistema Integrado de Gestión de las Personas, remitieron a la Licda. Marcela Quesada Fallas, directora del Plan de Innovación, a la Máster Idannia Mata Serrano, Subgerente a.i., de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, al Lic. Iván Guardia Rodríguez, director de la Dirección Financiero Contable y al Lic. Sergio Gómez Rodríguez, director de la Dirección de Presupuesto, la Entrega final de requerimientos técnicos para integración del ERP y Recursos Humanos (SIPE) ante la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con el siguiente detalle:

"...con la finalidad de dar continuidad y sostenibilidad a los requerimientos planteados, se considera necesario conformar los equipos SCRUM que tendrán a cargo el desarrollo tecnológico, la ejecución de pruebas, implementación y puesta en marcha de estos, tomando en consideración las competencias de cada dirección... donde las direcciones que ustedes representan (Dirección Financiero Contable y Dirección de Presupuesto) figuran como usuarios líderes y expertos en cada una de las materias".

Además, el 26 de setiembre 2022, con oficio GG-DTIC-5216-2022, la Máster Idannia Mata Serrano, Subgerente a.i. y el Máster Sergio Paz Morales, jefe a.i. del Área Ingeniería en Sistemas, informó al Lic. Campos Paniagua y a la M. Sc. Vargas Castro, en atención al oficio GG-DAGP-1191-2022 / DAGP-SIPE-0149- 2022, lo siguiente:

“En seguimiento al oficio indicado en el epígrafe les informo la completa anuencia y disposición de parte de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) de atender lo solicitado; sin embargo en este momento no es factible crear equipos nuevos SCRUM según solicitud, ya que no contamos con recursos especializados en la materia y adicionalmente los equipos a los que pertenecen este personal con conocimiento, se encuentran atendiendo lo que ya ha sido priorizado en cada uno de sus equipos de trabajo.

En virtud de lo anterior, si la necesidad requiere una atención inamovible, lo correspondiente es fracturar los equipos actuales para atender lo solicitado, lo cual, va a tener afectación directa en lo que se atiende actualmente y es una solución que se ve poco viable por el impacto que esto representa. Por consiguiente, lo más recomendable en este caso es colocar los requerimientos que deben ser atendidos en los respectivos backlogs de los equipos de trabajo ya existentes y darles la prioridad necesaria, para que sean atendidos a la brevedad posible, teniendo en cuenta que es cada PO (Product Owner) con su equipo el que prioriza lo que se debe atender, alineado a la necesidad de negocio al que cada uno pertenece”.

Asimismo, en el informe **AFINPE-123-2022** se recomendó a la dirección del Proyecto de Innovación “(...) implementar una estrategia de atención prioritaria en forma conjunta con la Gerencia General por los sistemas: SIPE y SIGC ...de conformidad respecto a asegurarse de que los requerimientos de interfaz con los sistemas legados han sido definidos y analizados con las áreas usuarias, con el implementador y con el equipo técnico del proyecto”, determinándose en el oficio GF-PIMG-0371-2023 del 28 de febrero de 2023, las siguientes acciones:

- Elaboración y Traslado requerimiento documental
- Especificaciones técnicas aprobadas y trasladadas
- Revisión Requerimiento con negocio
- Traslado requerimiento Área Técnica
- Presentación Cronograma Trabajo Negocio
- Desarrollo Requerimientos
- Pruebas Integración Requerimiento

Al respecto, el Lic. Montillano Vivas, señaló:

“(...) Adicionalmente, se remitió notas a las gerencias para que indicaran que requerimientos estaban finalizados, esta información se la enviaremos. Además, he conversado con las gerencias para dar prioridad a los requerimientos que requiere el programa ERP.”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.5.2 Gestión de Proyectos, incisos c, d y e, refieren lo siguiente:

“(...) 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, incluyendo los proyectos de obra pública relativos a construcciones nuevas o al mejoramiento, adición, rehabilitación o reconstrucción de las ya existentes.

Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

(...) c. La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes.

d. El establecimiento de un sistema de información confiable, oportuna, relevante y competente para dar seguimiento al proyecto.

e. La evaluación posterior, para analizar la efectividad del proyecto y retroalimentar esfuerzos futuros.”

Las Normas Institucionales en Tecnologías de información y Comunicaciones, establecen en el punto 1.6 Gestión de proyectos de TIC, lo siguiente:

“(…) Toda unidad de trabajo debe administrar sus proyectos de TIC de manera que logre sus objetivos, satisfaga los requerimientos y cumpla con los términos de calidad, tiempo y presupuesto óptimos preestablecidos. Para estos efectos debe promover la cultura de proyectos, mejores prácticas, etc”.

Además, la Licda. Lucía Castro Vargas, directora del Proyecto SIPE, señaló²⁰ lo siguiente:

“Con respecto a los requerimientos del plan de innovación, y la relación con el SIPE, se tuvieron sesiones con la Gerencia General, para analizar esos requerimientos, y determinar su estado. Se mapeo cuales requerimientos ya estaban, y que opciones se tenían para atender lo pendiente, y finalizado agosto se iniciaba con 109 requerimientos divididos en dos grupos, presupuesto laboral y otros con procesamiento de nómina. En la última sesión se acordó que el plan de innovación nos iba a apoyar con el modelo de sustitución para establecer un equipo SCRUM para trabajar esos 109 requerimiento, pero al plan de innovación no se les aprobó el modelo de sustitución, y se suspendieron las sesiones, y se dijo que se iba a tener una pausa en el proceso, por ello, no existe cronograma, y no ha iniciado el equipo, porque no se ha dado la directriz de iniciar con el proceso.

Si se establece el grupo se van a trabajar dos cosas: primero un puente o convertidor que toma la información del SIPE y la convierte con la estructura requerida por el ERP y la segunda es plantear los cambios para eliminar ese puente y que se realice una integración optima, para ello se requiere también que el Plan de Innovación establezca el modelo de datos para que SIPE Nómina pueda hacer la consulta a catálogos institucionales.”

En ese sentido, el Lic. Manuel Cantillo Vivas, señaló:

“(…) Actualmente, el SIPE se encuentra enfocado en terminar el sistema en agosto de este año y el cierre del SPL. Hemos tenido sesiones de trabajo con el SIPE, inclusive se asignó un equipo de trabajo por parte del programa ERP, para que fueran desarrollando los requerimientos. Sin embargo, las circunstancias de la criticidad del sistema no lo permitieron.”

Adicionalmente, esta Órgano de Fiscalización consultó a la Licda. Lucia Castro Vargas, en entrevista del 23 de mayo 2023, la razón del porqué no se contempló en el último cronograma aprobado del SIPE la atención de los requerimientos que requiere el proyecto Innovación para el programa ERP, el cual indicó:

“(…) Porque incluirlo requería cambios en el cronograma ya aprobado por Junta Directiva, sin embargo, se ha venido trabajando de forma paralela con el levantamiento de un cronograma que no lesione el finalizar la primera etapa del proyecto en agosto 2023 y desde este momento de forma simultánea ir ejecutando acciones que nos permitan entrar en el ciclo de pruebas del ERP a desarrollarse en marzo 2024.”

²⁰ Entrevista realizada vía TEAMS el 13 de enero 2023.

Al respecto, este Órgano de Fiscalización en el informe **AFINPE-123-2022** del 16 de diciembre 2022 denominado “Auditoría de carácter especial relacionada con el avance del Proyecto Estratégico Institucional denominado: “Plan de Innovación para la Mejora de la Gestión Financiera, Administrativa y Logística de la CCSS basado en soluciones tecnológicas”, señaló:

“(...) A la vez, se destaca la importancia del Sistema Integrado Gestión de las Personas SIPE con 432 requerimientos, los cuales a la fecha no presentan cronograma para determinar el tiempo estimado de resolución, siendo que esta información es requerida para la correcta implementación del ERP en los módulos de costos, finanzas y presupuesto...”

Adicionalmente, en ese informe **AFINPE-123-2022** se indicó que no existe sincronización entre los cronogramas de ambos proyectos, y que, hasta no finalizar con el desarrollo del nuevo sistema de pagos (planilla-SIPE) en ambiente productivo, no es posible equilibrar ambos sistemas.

La situación anterior se debe a la falta de un cronograma entre el proyecto SIPE y programa ERP que determine el tiempo, y periodo de finalización de cada requerimiento pendiente. Además, se debe a la falta de comunicación y coordinación entre el plan de Innovación y el proyecto SIPE, por cuanto, no han definido un equipo SCRUM que permita trabajar de manera paralela en la atención de esos requerimientos.

La Institución puede presentar problemas con la consecución de los objetivos planteados por el Proyecto de Innovación por el incumplimiento de los plazos establecidos en el mapa ruta definido en fase cero, por cuanto existen 109 requerimientos iniciados y 54 no iniciados aproximadamente pendientes de desarrollar por el proyecto SIPE; y, además, podría aumentar los costos e incumplimientos con las empresas contratadas que están desarrollando el programa ERP.

7. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE INFORMES EMITIDOS POR LA AUDITORÍA INTERNA RELACIONADOS CON EL PROYECTO SIPE

Esta Auditoría Interna, evidenció que actualmente existen 4 informes de auditoría relacionados con la funcionalidad e implementación del Proyecto SIPE que tienen el plazo vencido y aún se encuentran en proceso de atención por la Administración Activa, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 7
Estado actual de informes de auditoría relacionados con el Proyecto SIPE

Producto auditoría	Fecha	Recomendación*	Plazo dado	Plazo de Vencimiento	Responsable	Estado actual
ATIC-22-2020: Evaluación de carácter especial sobre la Gestión Técnico-Administrativa referente al Sistema Integrado de Gestión de	11-03-2020	Rec 4 Relacionada con la elaboración de un plan de acción para el establecimiento de la solución integral que garantice la continuidad del servicio brindado a través de ese	6 meses	2 años y 4 meses aproximadamente	Al Lic. Walter Campos Paniagua en su calidad de director de Administración y Gestión de Persona	En proceso <u>No se determinó evidencia documental en el SIGA²¹.</u> Se consultó el 01 de febrero 2023 vía TEAMS a la Licda. Erika Marín Sánchez, de la Subárea de Gestión de Recursos Humanos sobre la atención de esa recomendación. Por lo tanto, se recibió el oficio DAGP-SIPE-0035-2023 del 2 de

²¹ SIGA: Sistema Integrado de Gestión de Auditoría. Sistema de la Auditoría Interna para que la Administración Activa adjunte la prueba documental y las acciones ejecutadas para la atención oportuna de lo recomendado en los diferentes productos de auditoría.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

las Personas Trabajadoras de la CCSS (SIPE)	sistema y demás aplicativos.				febrero 2023, con las acciones realizadas por el Proyecto SIPE para la atención de esta recomendación, sin embargo, se está a la espera de coordinar sesiones de trabajo con la Dirección de Tecnologías de Información, el Proyecto SIPE y las unidades necesarias, según su ámbito de competencia.
	Rec 6 Sobre el registro del sistema SIPE como activo intangible en el Sistema de Contabilidad de Bienes Muebles (SCBM).	9 meses	2 años y 1 mes aproximadamente	Al Lic. Walter Campos Paniagua en su calidad de director de Administración y Gestión de Persona	<u>En proceso</u> <u>No se determinó evidencia documental en el SIGA.</u> Se consultó el 01 de febrero 2023 vía TEAMS a la Licda. Erika Marín Sánchez, de la Subárea de Gestión de Recursos Humanos sobre la atención de esa recomendación. Por lo tanto, se recibió el oficio DAGP-SIPE-0035-2023 del 2 de febrero 2023, con las acciones realizadas por el Proyecto SIPE para la atención de esta recomendación, sin embargo, aún está en trámite el registro del sistema SIPE como activo intangible.
	Rec 7 Relacionado con la valoración de los requerimientos planteados por la DAGP para mejorar la gestión de acceso a los usuarios, y la generación de reportes requeridos para optimizar los controles que deban establecerse.	6 meses	2 años y 4 meses aproximadamente	Al máster Robert Picado Mora en su calidad de director de Tecnologías de Información y Comunicaciones	<u>En proceso</u> <u>No se determinó evidencia documental en el SIGA.</u> Por lo tanto, se consultó a la Licda. Criselda Sánchez Rojas, el 01 de febrero 2023 vía TEAMS, sobre la atención de esta recomendación, sin embargo, se indicó lo siguiente: “(…) En el repositorio de datos, no encontré más información, por lo que pareciera que no se ha atendido la recomendación complementamente, considerando el criterio que dió la DAGP...”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

<p>AD-ASAAI-3008-2020: Oficio de advertencia referente a la funcionalidad y operatividad del Sistema Integrado de Gestión de las Personas (SIPE) en la CCSS</p>	<p>25/11/2020</p>	<p>Oficio de Advertencia Sobre las oportunidades de mejora realizadas por las Unidades Gestión de Recursos Humanos con respecto a los los módulos de derecho de gestión, currículo, embargos y pensiones; licencias y permiso.</p>	<p>No se indicó</p>	<p>No corresponden</p>	<p>Doctora Ileana Balmaceda Arias, Directora General Hospital San Juan de Dios y Al Lic. Walter Campos Paniagua en su calidad de director de Administración y Gestión de Persona</p>	<p style="text-align: center;"><u>En proceso</u></p> <p>Se observó oficio HSJD- DG-2156-2021 del 30 de junio 2021, de la Dirección General del hospital San Juan de Dios, sin embargo, el auxilio económico <u>no depende del nivel local; han realizado acciones ante el nivel central a fin de atender lo requerido, no obstante, se depende de los tiempos de gestión y respuesta del nivel central.</u></p> <p>Además, se consultó el 01 de febrero 2023 vía TEAMS a la Licda. Erika Marín Sánchez, de la Subárea de Gestión de Recursos Humanos sobre la atención de esa recomendación, sin embargo, se indicó "(...) del proyecto SIPE se envió oficio DAGP-SIPE-0104-2021 para el Despacho. Estamos ubicando oficio de respuesta".</p>
<p>ASAAI-63-2021: Auditoría de carácter especial sobre los procesos sustantivos de recursos humanos en el ámbito del nivel central y local.</p>	<p>18/08/2021</p>	<p>Rec 2 Con respecto a la falta de un sistema de evaluación del desempeño en la institución según los nuevos requerimientos de la Ley N°9635.</p>	<p>2 meses</p>	<p>1 año y 3 meses</p>	<p>Al Lic. Walter Campos Paniagua en su calidad de director de Administración y Gestión de Persona</p>	<p style="text-align: center;"><u>En proceso</u></p> <p><u>No se determinó evidencia documental en el SIGA.</u></p> <p>Por lo tanto, se consultó el 01 de febrero 2023 vía TEAMS a la Licda. Erika Marín Sánchez, de la Subárea de Gestión de Recursos Humanos sobre la atención de esa recomendación, sin embargo, se indicó que "(...) De forma paralela, el Area de Rendimiento y Productividad se encuentra elaborando el documento que integra el marco teórico y la propuesta del nuevo Modelo de Evaluación del Desempeño, el cual se espera tener en versión preliminar esta semana."</p>
		<p>Rec 3 Relacionada con la revisión del módulo de Nómina Salarial del Sistema Integrado para la Gestión de las Personas,</p>	<p>3 meses</p>	<p>1 año y 2 meses</p>	<p>Al Lic. Walter Campos Paniagua en su calidad de director de Administración y</p>	<p style="text-align: center;"><u>En proceso</u></p> <p><u>No se determinó evidencia documental en el SIGA.</u></p> <p>Por lo tanto, se consultó el 01 de febrero 2023 vía TEAMS a la Licda. Erika Marín Sánchez, de la Subárea de Gestión de Recursos</p>



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

		para que garantice un proceso de revisión de nómina, más expedito, automatizado y de mayor calidad y considerar en el SIPE lo concerniente a la revisión automatizada de la nómina salarial.			Gestión de Persona	Humanos sobre la atención de esa recomendación; señalando que: “(...) Estas se encuentran en proceso de solicitud de información y criterios ante otras instancias para dar curso de atención a las recomendaciones.”
		Rec 4 Valorar la factibilidad de incorporar un módulo automatizado en el sistema SIPE del proceso de reasignaciones de puestos según las prioridades y calendarización que lleve esa dirección dentro del proyecto.	6 meses	11 meses aproximadamente	Al Lic. Walter Campos Paniagua en su calidad de director de Administración y Gestión de Persona	En proceso <u>No se determinó evidencia documental en el SIGA.</u> Por lo tanto, se consultó el 01 de febrero 2023 vía TEAMS a la Licda. Erika Marín Sánchez, de la Subárea de Gestión de Recursos Humanos sobre la atención de esa recomendación; manifestando que “(...) Estas se encuentran en proceso de solicitud de información y criterios ante otras instancias para dar curso de atención a las recomendaciones.”
ASAAI-98-2021: Auditoría de carácter especial sobre la gestión de la generación de la planilla salarial y el proceso de los pagos salariales ordinarios y extraordinarios al personal de la CCSS.	28/10/2021	Rec 4 Valorar la factibilidad técnica para optimizar el sistema SOGERH, en tanto se implementan los módulos de pago en el SIPE, asimismo, confeccionar una hoja de ruta de corto plazo para el proyecto.	2 meses	11 meses aproximadamente (Se solicitó ampliación del plazo en oficio GG-DAGP-1656-2021 (prórroga aprobada al 28 de febrero 2022)	Al Lic. Walter Campos Paniagua en su calidad de director de Administración y Gestión de Persona	En proceso <u>No se determinó evidencia documental en el SIGA.</u> Se consultó el 01 de febrero 2023 vía TEAMS a la Licda. Erika Marín Sánchez, de la Subárea de Gestión de Recursos Humanos sobre la atención de esa recomendación. Por lo tanto, se conoció oficio GG-DAGP-1480-2022 , del 3 octubre de 2022 una serie de mejoras del Sistema Operativo de Recursos Humanos (SOGERH), no obstante, aún no han sido implementadas, y además, no se



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

						evidenció la hoja de ruta de corto plazo para el proyecto SIPE.
--	--	--	--	--	--	---

Fuente: elaboración propia a partir de datos suministrados por el SIGA y Administración Activa.

*El detalla de las recomendaciones se encuentra en los anexos del presente informe.

De lo descrito anteriormente, se desprende que existen temas estratégicos, reiterados por esta Auditoría Interna en diferentes productos que aún no han sido atendidos por completo por la Administración Activa, y pese a ello, han superado el plazo de atención otorgado hasta en un máximo de 2 años y 4 meses. Además, a través de los seguimientos efectuados, muchas de las recomendaciones se determinan en proceso de atención, por cuanto, las acciones no han sido suficientes.

La Ley General de Control Interno No. 8292, en su artículo 12 "Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, incisos a, b y c, señala:

"En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
- b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.*
- c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan."*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el Capítulo I Normas Generales, apartado 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, indican que:

"(...) En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales, incluyendo lo relativo a la desconcentración de competencias y la contratación de servicios de apoyo. Como parte de ello, deben contemplar, entre otros asuntos, los siguientes:

"(...) g. Una pronta atención a las recomendaciones, disposiciones y observaciones que los distintos órganos de control y fiscalización emitan sobre el particular."

Al respecto el Lic. Walter Campos Paniagua, director de la Dirección Administración y Gestión de Personal, manifestó que:

"(...) En síntesis, la atención oportuna de estas recomendaciones se encuentra aún en proceso, por cuanto, se está trabajando en el desarrollo de los módulos principales del SIPE, el cual vendrían a cambiar por completo la gestión actual del trámite de pago y generación de planilla, aspectos que se encuentran señalados en esas recomendaciones.

No obstante, pese a que el plazo de algunas de esas recomendaciones se encuentra vencido, se reitera que se encuentran en el proceso de atención, sin embargo, estas dependen del cumplimiento y nivel de avance de cada uno de los componentes desarrollos por el proyecto.

Adicionalmente, producto de los informes emitidos por la Auditoría Interna en el tiempo, se ha logrado aplicar mejoras y cambios sustanciales al Proyecto SIPE”

La situación descrita se debe a que las acciones ejecutadas por la Administración Activa no han sido suficientes y oportunas en atender de forma eficaz lo recomendado por este Órgano Fiscalizador, y además, como reitera el Lic. Walter Campos Paniagua, muchas de las recomendaciones en proceso dependen del avance y cumplimiento del desarrollo y funcionamiento de los módulos inmersos al sistema.

Lo anterior, podría ocasionar un debilitamiento en el sistema de control interno, por cuanto, existen recomendaciones emitidas por este Órgano de Control y Fiscalización con el plazo prescrito desde el 2020, y aún no se tiene una ruta clara sobre su atención. Además, existe un incumplimiento a la norma, toda vez que, corresponde a la Administración Activa, analizar e implementar de inmediato las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la Auditoría Interna.

8. SOBRE LA GESTIÓN DE PERFILES DE ACCESO AL SISTEMA

Se evidenciaron funcionarios con acceso habilitado al sistema SIPE, sin embargo, por su condición actual (ascenso o descenso en otro puesto, incapacidad, vacaciones, permisos, etc.) no deberían disponer de ese acceso, toda vez que, no se encuentran laborando directamente en la gestión de recursos humanos; lo anterior representa un riesgo mayor, ya que para ingresar a ese sistema no se requiere de conexión a la red institucional, es decir, que pueden conectarse desde cualquier computadora con acceso a internet.

Lo anterior, según el análisis extraído de los tres hospitales nacionales Hospital México, Calderón Guardia y San Juan de Dios, y conforme al perfil de acceso de “confeccionador”. Seguidamente se exponen algunas de las situaciones detectadas:

Tabla No. 8
Situaciones detectadas con respecto al acceso al sistema SIPE desde el Perfil confeccionador

Cédula	Hospital	Condición actual
1-1068-xxxx	Calderón Guardia	Asistente centro equipos 1
1-1002-xxxx	Calderón Guardia	Enfermero 1
1-1194-xxxx	Calderón Guardia	Lic. Imag. Diagnostica
1-1223-xxxx	Hospital México	Asistente de pacientes
1-1274-xxxx	Hospital México	Dipl. Rad. Ionizant
1-1271-xxxx	Hospital Calderón Guardia	Enfermero 1
1-1474-xxxx	Hospital México	Tecn. En Mantenim.3
1-1636-xxxx	Hospital México	Asistente de pacientes
1-1688-xxxx	Hospital San Juan de Dios	Trab. Serv. Generales
1-1831-xxxx	Hospital Calderón Guardia	Mensajero
2-0492-xxxx	Hospital Calderón Guardia	Asistente de Nutrición
3-0471-xxxx	Hospital San Juan de Dios	Tec. Gastroenterología

Fuente: elaboración propia a partir de datos suministrador por el Proyecto SIPE, y revisión del SOGERH.

Adicionalmente, se observó que la Dirección de Administración y Gestión de Personal, ha emitido una serie de comunicados con respecto al uso y la asignación de perfiles de acceso al SIPE, a saber:

En oficio **DAGP-0538-2019** del 10 de junio 2019, el Lic. Walter Campos Paniagua, director, Dirección de Administración y Gestión de Personal, informó a las Unidades de Gestión de Recursos Humanos, sobre la actualización de códigos y la asignación de perfiles. Además, como complemento a esa nota, se remitió oficio **DAGP-0655-2019** del 18 de julio 2019, relacionado con la asignación de perfiles jefe ORH y tramitador ORH” en el sistema.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En la misiva **DAGP-1096-2019** del 20 de diciembre 2019, se realizó un recordatorio de los perfiles que intervienen, así como la obligatoriedad de la creación y asignación de los funcionarios según sus niveles de competencia y ubicación.

Mediante oficio **DAGP-AIRH-0045-2020** del 30 de julio 2020, la Licda. Ana Lucía Vargas Castro, directora del Proyecto SIPE, reiteró a los jefes de las unidades de gestión de recursos humanos la importancia y revisión de los perfiles de acceso al sistema, específicamente a quienes se les asignó el perfil de confeccionador, según detalla:

“(...) Basado en lo anterior, el confeccionador es la persona que hoy en día está como encargado de los trámites correspondientes a funcionarios que laboran en esa unidad administrativa, por ser un puesto que sufre de mucha rotación de personal, en el momento que esa persona deja de ser el confeccionador de una unidad administrativa se le debe de inactivar el perfil de confeccionador, en SIPE.” (Subrayado no corresponde al original)

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en su Capítulo 1 Normas de Aplicación General en el apartado 1.4.5 Control de Acceso, establecen:

“(...) La organización debe proteger la información de accesos no autorizados. Para dicho propósito debe:

d. Establecer procedimientos para la definición de perfiles, roles y niveles de privilegio, y para la identificación y autenticación para el acceso a la información, tanto para usuarios como para recursos de TI.

e. Asignar los derechos de acceso a los usuarios de los recursos de TI, de conformidad con las políticas de la organización bajo el principio de necesidad de saber o menor privilegio. Los propietarios de la información son responsables de definir quiénes tienen acceso a la información y con qué limitaciones o restricciones.”

Asimismo, la Licda. Lucía Vargas Castro, sobre este particular mencionó:

“(...) Se ha visto, que no se toma el rol de administrador local en cada oficina de RRHH como debe ser, porque cada vez que se da un proceso o cambio a nivel de perfiles, corresponde a ese administrador brindar los permisos respectivos, además, la jefatura de servicio tiene un módulo dentro de SIPE para solicitar vía sistema que eliminen el perfil de confeccionador de una secretaria, pero ese trámite lo ejecuta el administrador local. Cuando se enviaron los manuales, y todo lo relacionado a los perfiles, allí se indican el mantenimiento de todo el proceso de perfiles y su nivel de responsabilidad.” (Subrayado en negrita no corresponde al original)

Lo evidenciado obedece a la inacción de las Unidades de Gestión de Recursos Humanos en establecer un proceso que permita al administrador local y a la jefatura de cada servicio, deshabilitar los permisos respectivos a aquellos funcionarios que por alguna situación particular no se encuentren laborando directamente en la gestión del recurso humano. Además, se debe a que no existe un procedimiento debidamente regulado a nivel institucional que establezca algún mecanismo de control para detectar estas situaciones por parte de las oficinas locales.

La situación descrita debilita el sistema de Control Interno, por cuanto, existen funcionarios que no tienen relación directa con el sistema, logrando acceder desde cualquier computadora con acceso a internet, y a la vez, generando un riesgo en la confidencialidad y uso de la información que se registra en ese sistema.

9. SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LAS JEFATURAS DE LAS UNIDADES DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN RELACIÓN CON OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL SISTEMA

Esta Auditoría Interna aplicó un total de 54 cuestionarios a los jefes de las Unidades de Gestión de Recursos Humanos, el cual se obtuvo una participación del 52%, quienes consideraron que pueden existir según su percepción oportunidades de mejora en el desarrollo y gestión de los módulos en ambiente productivo del sistema SIPE; según se detalla:

- Inclusión de comprobantes de audiencias judiciales, y rebajos de sumas pagadas de más.
- Un apartado informativo en el módulo de RH en línea donde el funcionario visualice los deberes como funcionario público, normativa, uso vestimenta, puntualidad, código de ética, etc.
- En el apartado de currículum, en “*formación académica*” que se pueda adjuntar el título del funcionario, o por lo menos, se pueda visualizar la universidad donde se obtuvo el título.
- En el apartado de currículum, en “*certificaciones de experiencia*” que se pueda visualizar el lugar de trabajo donde reportó la experiencia y las fechas, sin la necesidad de descargar el documento.
- Mejorar el acceso al sistema en cuanto a velocidad, dado que, se entorpece los procesos y tiempos de respuesta de los funcionarios en las unidades de Recursos Humanos.
- Que los usuarios tengan accesos para ver sus documentos, como nombramientos interinos para que así, las oficinas no tengan tanto volumen de consultas.
- Incluir un interfaz entre acciones enviadas y acciones aplicadas correctamente.
- Las licencias con goce permitir que todo funcionario sea interino discontinuo pueda solicitar dicho permiso por Rh en Línea, seleccionando la UP y Unidad administrativa a la cual está laborando en dado caso que el funcionario hiciera varias sustituciones en diferentes centros y servicios, y que la jefatura o confeccionador verifique si tenía o no nombramiento para su aprobación o negación del permiso.
- La creación o implementación del registro de elegibles en forma estandarizada y ágil para el uso de todas las jefaturas e inclusive para los funcionarios en general.
- Existen problemas con algunos permisos con goce de salario, que no están definidos como realizarlos correctamente.
- Mejorar las capacitaciones y divulgación para que haya más empoderamiento por las jefaturas y que estas sean un canal de información a los funcionarios.

Asimismo, se determinó que el 97% de las unidades si han recibido acompañamiento y colaboración por parte del Proyecto, sin embargo, consideran que es necesario optimizar algunos procesos al respecto:

- Brindar capacitación y asesoría directa al personal, jefaturas y a la Dirección Médica de los establecimientos de salud; y no solo a las unidades de recurso humano.
- Realizar capacitaciones de manera continua sobre los módulos, por cuanto, las unidades de recurso humano son áreas con alta rotación de personal.
- Brindar capacitaciones presenciales para garantizar la práctica en los procesos.
- Incorporar dentro de los temas de capacitación, procesos alusivos a los módulos y componentes en proceso, por cuanto, se desconoce el alcance y beneficios que tendrán los próximos módulos en desarrollo.

CONCLUSIONES

El Proyecto denominado “*Sistema Integrado de Gestión de las Personas*” -SIPE-, liderado por la Dirección de Administración y Gestión de Personal y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, comprende dos grandes procesos que acompañan los nueve componentes que en su ejecución impactarán la dinámica de trabajo , tanto en los niveles locales, como el nivel central, en cumplimiento de la regulación y normativa existente que integra la gestión de los recursos humanos en la Caja Costarricense de Seguro Social.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Aunado a lo anterior, el presente estudio tuvo como finalidad evaluar la implementación del proyecto SIPE, tomando en consideración aspectos como el: costo, tiempo, y alcance. Como resultado de la evaluación se determinó que el proyecto data del 2018, el cual inició como una intención de mejorar el sistema de pagos y la gestión en recursos humanos, por lo que han transcurrido cinco años aproximadamente encontrándose actualmente en desarrollo la primera etapa, el cual incluye los componentes: fase 1 ordinario, fase 2 ordinario, nómina, expediente digital, inteligencia de negocios y fase 3 ordinario; quedando pendiente una segunda etapa con los componentes: tiempo extraordinario, carrera profesional y evaluación del desempeño, que iniciaría a partir del 5 de agosto de los corrientes.

Además, este proyecto representará al término de la primera etapa del proyecto para la Caja una erogación total de \$ 5.773.853,04 (¢ 3.695.265.945,60 convertidos al tipo de cambio 640 colones), que incluye gastos en personal, equipo tecnológico y contratación de servicios por terceros.

Al respecto, esta Auditoría Interna determinó que se han gestionado campañas de divulgación y comunicación sobre las bondades del sistema, los diferentes módulos tienen su respectivo manual de usuario, de forma trimestral se valoran los riesgos asociados al proyecto, y además, se han optimizado los procesos de recurso humano, debido a los diferentes módulos y componentes que actualmente se encuentran en ambiente productivo; inclusive, se espera que, con el componente: nómina, el cual se encuentra en desarrollo, toda la gestión de pago cambie en la institución contribuyendo a fortalecer las oficinas locales de recurso humano.

Asimismo, se evidenció que dentro del alcance inicial del proyecto no se conceptualizó en la primera y segunda etapa procesos sustantivos ligados al componente “nómina”, situación que afectaría la vinculación y conexión con otras plataformas de recursos humanos, y con ello la generación de recargo en el trámite manual de las Unidades de Gestión de Recursos Humanos y la incidencia al error. Además, es posible que se incurra a otras etapas, aumentando el tiempo y costos del proyecto para garantizar esa vinculación.

Adicionalmente, se observó que la primera etapa concluye el 4 de agosto 2023 y la segunda inicia a partir del 5 de ese mes, pero aún no se ha definido un cronograma, capacidad instalada real, posible presupuesto y un plan de continuidad con respecto a esa próxima etapa.

En adición, se evidenció que el proyecto presenta atrasos importantes en el desarrollo de los módulos, según la calendarización propuesta, por cuanto, el porcentaje de cumplimiento real con respecto al proyectado no coincide, determinándose que a diciembre 2022 el atraso correspondió a un 10% en su avance. Además, el módulo denominado “*automatización de vacaciones*” que forma parte del componente fase 3 ordinaria, se encuentra en un 33% de avance, y según la Licda. Lucía Vargas Castro, no se visualiza su ejecución en esa primera etapa, pese a que así fue aprobado por Junta Directiva en el artículo 3° de la sesión N° 9228, del 09 de diciembre 2021.

Con respecto al presupuesto, se evidenció que el Proyecto SIPE no administra su propio presupuesto, realiza “consumo” presupuestario de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, además, el control ejercido se realiza por medio de una hoja de Excel; debido a que la institución no cuenta con un sistema robusto que permita visualizar el gasto real consumido por partida presupuestaria, y que permita cuantificar el costo por componente desarrollado; asimismo, se determinó que el proyecto SIPE no lleva la estimación de costos por módulo y no tiene certeza del valor real del sistema.

En ese orden de ideas, se observó que hay 38 casos (incidencias y solicitudes) reportados en la Mesa de Servicios TIC que desde el 2022 se encuentran en proceso de atención y solución por parte del Proyecto SIPE; y 93 requerimientos planteadas tanto por la Administración Activa como por el proyecto SIPE, que están siendo aún valoradas y analizadas. Además, en esa misma línea se determinaron tres sistemas institucionales, entre ellos: ERP, SISQ, y SIGC, el cual tienen una vinculación directa con el sistema, no obstante, algunos de los requerimientos que requieren esos sistemas no representan para el Proyecto una prioridad para la atención oportuna actualmente porque están enfocados en finalizar la primera etapa en agosto de los corrientes; sin embargo, pese a esa situación se está trabajando de forma paralela con esos sistemas para cumplir con los requerimientos, pero sin un cronograma o plan de trabajo, que permita determinar la fecha exacta de atención y solución a cada uno.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Como complemento de lo anterior, se determinó que existen funcionarios que por su nombramiento actual no deberían poseer acceso habilitado al sistema SIPE, por cuanto, no se encuentran laborando directamente en la gestión de recurso humano, y, además, podrían acceder desde cualquier computadora con conexión a internet, sin necesidad de colgarse a la red institucional, situación que podría vulnerar y afectar los datos del sistema.

Adicionalmente, se evidenció que hay 4 informes de auditoría relacionados con la funcionalidad e implementación del Proyecto SIPE que no han sido atendidos por la Administración Activa, y en algunos casos con el plazo de hasta dos años y cuatro meses vencido, por ejemplo, aún se encuentra en trámite el registro del Sistema SIPE como activo intangible en el Sistema de Contabilidad Bienes Muebles (SCBM), aspecto señalado en el informe ATIC-22-2020, desde el 11 de marzo 2020.

En otro orden de ideas, se determinó que existe un riesgo importante en que las 42 plazas autorizadas actualmente en el proyecto no sean aprobadas por Junta Directiva a partir del 04 de agosto 2023 que finaliza la primera etapa, afectando con ello la continuidad del proyecto y el desarrollo de los módulos y componentes pendientes.

Por último, se aplicó un cuestionario con 23 preguntas a 54 oficinas de recursos humanos, con una participación del 52%, obteniéndose una serie de oportunidades de mejora relacionados con la funcionalidad, bondades, capacitación, estructura y divulgación de este sistema.

Conforme lo expuesto, resulta de vital importancia realizar los esfuerzos necesarios para cumplir con los objetivos de control interno en el tema en análisis, pues este proyecto constituye un proceso relevante para la institución, debido al rol que cumplirá en la gestión de recursos humanos, máxime que la fuerza laboral en la Caja es superior a los 60 mil trabajadores, por ello, este deberá garantizar que cada proceso asociado se realice de forma transparente, oportuna y correcta.

Adicionalmente, como se reiteró en el informe **ASAAI-98-2021** esta Auditoría Interna, es consciente de las limitaciones y retos, que afronta la institución en el proceso de remuneración salarial, razón por la cual es de relevancia que se adopten decisiones que permitan optimizar el proceso de pago en la institución y disminuir las cargas de trabajo a las Unidades Gestión de Recursos Humanos, a través del sistema que se está gestionando, sin embargo, se requiere el compromiso y esfuerzo de la dirección de ese proyecto para garantizar el cumplimiento del cronograma vigente para esta primera etapa, es decir el próximo 4 de agosto de los corrientes.

RECOMENDACIONES

A LA MÁSTER. VILMA CAMPOS GÓMEZ, GERENTE, GERENCIA ADMINISTRATIVA O A QUIÉN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Conformar un equipo de trabajo, en conjunto con la Dirección del Proyecto SIPE, a fin de que se defina una propuesta de abordaje de la siguiente fase (etapa dos del proyecto SIPE), que incluya la definición de un plan de proyecto, cronograma, capacidad instalada y presupuesto, que permita incorporar al SIPE los componentes de evaluación del desempeño, carrera profesional, tiempo extraordinario, la automatización de vacaciones, y además, que se valore si es factible incluir en esa segunda etapa u otra posterior otros procesos esenciales del componente de nómina: terminaciones de contrato, cargos simultáneos, revisión de planilla, recuperaciones sumas pagadas de más, cálculos de diferencias salariales por casos de incapacidad²², y actualización fecha ubicación escala, de conformidad con el hallazgo 1 y 4.

Además, dicha propuesta con sus antecedentes deberá ser conocida y aprobada en el Consejo Tecnológico y posteriormente elevarse al superior jerárquico, para su puesta en marcha, e iniciar con la segunda etapa del proyecto SIPE.

²² Según Instructivo para registro, control y pago de las incapacidades de los empleados de la CCSS



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá remitirse a la Auditoría Interna, en el **plazo de tres meses**, el documento donde conste el análisis que incluya la totalidad de los procesos no incluidos en el alcance inicial del proyecto SIPE, y las acciones ejecutadas para la puesta en marcha de la segunda etapa del proyecto.

2. Efectuar en conjunto con la Dirección de Administración y Gestión de Personal, un análisis de costo-beneficio que determine de manera integral la pertinencia de continuar con el uso de los 42 códigos de servicios especiales (plazas 60000) con los perfiles establecidos por el Proyecto SIPE para la segunda etapa del proyecto, considerando que éste representará al término de la primera etapa una erogación total de \$ 5.773.853,04 (¢ 3.695.265.945,60 convertidos al tipo de cambio 640 colones); y se valore la vigencia del Instructivo para la Formulación del Plan Presupuesto 2020-2021, que define la partida 2036 de “Servicios Especiales”, si aplica o no para la continuidad de estos códigos; de conformidad con lo expuesto en el hallazgo 4.

Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá remitirse a la Auditoría Interna, en el **plazo de tres meses**, el documento donde conste el análisis realizado y de determinarse pertinente, gestionar lo correspondiente ante la Junta Directiva.

3. Efectuar las coordinaciones necesarias y el seguimiento oportuno con la Gerencia Financiera para que el Área de Contabilidad de Costos estime los costos de los módulos del Software SIPE que a la fecha estén en ambiente productivo, para continuar con la inscripción del SIPE en el Sistema de Control de Bienes Muebles, considerando la recomendación 6 del informe ATIC-22-2020 “Evaluación de carácter especial sobre la Gestión Técnico-Administrativa referente al Sistema Integrado de Gestión de las Personas Trabajadoras de la CCSS (SIPE)” y la necesidad de estimar los costos del proyecto hasta la fecha, de manera que permita determinar el valor real del mismo para la institución, por cuanto, se tiene que el proyecto en su primera etapa tiene un presupuesto de \$ 5.773.853,04 (¢ 3.695.265.945,60 convertidos al tipo de cambio 640 colones); de conformidad con lo expuesto en el hallazgo 3.

Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá remitirse a la Auditoría Interna, en el **plazo de cuatro meses**, el documento donde conste las acciones efectuadas con la Gerencia Financiera para garantizar la inscripción al (SCBM) de ese aplicativo.

4. Efectuar las acciones de acompañamiento en conjunto con la Dirección de Administración y Gestión Personal al Comité Ejecutivo y Dirección del Proyecto SIPE que permitan garantizar el cumplimiento de la primera etapa del proyecto aprobado por Junta Directiva en el artículo 3° de la sesión N° 9228, del 09 de diciembre 2021, en aspectos relacionados con: cronograma; avance de los componentes y módulos; ejecución del presupuesto; y atención oportuna de requerimientos (casos, incidencias y aspectos de mejora), por cuanto, se determinó que al momento de la evaluación se tenía ejecutado un 79% de avance en el desarrollo de los componentes y módulos; más de 93 requerimientos en proceso de atención por parte del proyecto; esto de conformidad con lo expuesto en los hallazgos 2, y 5.

Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá remitirse a la Auditoría Interna, en el **plazo de tres meses**, el documento donde conste las acciones efectuadas de cada uno de los aspectos señalados.

5. Implementar las acciones y coordinaciones necesarias en conjunto con la Gerencia Financiera (Dirección de Presupuesto y Financiero Contable) para asegurarse el cumplimiento y atención de los 109 requerimientos iniciados pendientes que requiere la Dirección del Plan de Innovación para el programa ERP; de conformidad con la recomendación 35 emitida en el informe **AFINPE-123-2022** del 16 de diciembre 2022, denominado “Auditoría de carácter especial relacionada con el avance del Proyecto Estratégico Institucional denominado: “Plan de Innovación para la Mejora de la Gestión Financiera, Administrativa y Logística de la CCSS basado en soluciones tecnológicas”, y el hallazgo 6 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá remitirse a esta Auditoría Interna las estrategias implementadas para garantizar el cumplimiento de atención de esos requerimientos, en el **plazo de cuatro meses**.



AL LIC. WÁLTER CAMPOS PANIAGUA, DIRECTOR, DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL O A QUIÉN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

6. Efectuar las acciones correspondientes para la atención oportuna de los cuatro informes de Auditoría pendientes de atención, a saber: *ATIC-22-2020*, *AD-ASAAI-3008-2020*, *ASAAI-63-2021* y *SAAI-98-2021*, con el propósito de que se implementen las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por esta Auditoría, en los informes citados; de conformidad con el hallazgo 7.

Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá remitirse a la Auditoría Interna, en el **plazo de dos meses**, el plan de acción para cada informe (anexo al presente documento) indicando el plazo requerido para el cumplimiento de cada una de ellas; en la cual deben detallar los aspectos que han impedido a esa instancia cumplir con esas recomendaciones.

7. Instruir a las diferentes Unidades Locales de Recurso Humano que efectúen una revisión general de todos los funcionarios con acceso al sistema SIPE, con el propósito de determinar aquellos que no tiene relación directa con la gestión de recurso humano, y se proceda con la deshabilitación del perfil, para garantizar la confiabilidad de la información. Asimismo, se debe elaborar un procedimiento estructurado en conjunto con la dirección del Proyecto SIPE y Dirección Tecnologías de Información que permita a las oficinas de recurso humano identificar de manera oportuna esas situaciones; según lo evidenciado en el hallazgo 8.

Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá remitirse a la Auditoría Interna, en el **plazo de dos meses**, la instrucción girada y el procedimiento efectuado.

8. Efectuar un análisis de los aspectos externados por las jefaturas de recursos humanos en el cuestionario de percepción, a fin de implementar las acciones correspondientes para de ser necesario optimizar el sistema SIPE, según lo expuesto en el hallazgo 9 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá remitirse a la Auditoría Interna, en el **plazo de dos meses**, el análisis efectuado.

En relación con las recomendaciones expuestas en el presente informe, en el plazo de 10 días hábiles²³ se deberá remitir a esta auditoría el “cronograma de acciones”²⁴ con las actividades o tareas, encargados designados y tiempo de ejecución previstos en función del plazo total acordado para el cumplimiento de cada una. Asimismo, se deberá informar periódicamente sobre los avances del cronograma y aportar las evidencias respectivas, a fin de que se pueda verificar el cumplimiento oportuno.

Se recuerda que, **si por motivos debidamente justificados**, durante la ejecución del cronograma la administración requiere ampliar el plazo de alguna recomendación, el jerarca o titular subordinado responsable de su cumplimiento, deberá solicitar formalmente la respectiva prórroga, **en tiempo y forma**, conforme lo establecido en el artículo 93 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, aportando además, el cronograma actualizado, conforme con el nuevo plazo que se esté solicitando y las actividades que presenten el respectivo retraso justificado.

²³ Plazo máximo establecido en la Ley General de Control Interno (Art. 17 inciso d / Art. 36 inciso a), para iniciar la implantación de las recomendaciones de los informes de auditoría.

²⁴ Art. 68 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los alcances del presente informe se comentaron el 5 de junio 2023 por medio de la Plataforma digital Microsoft TEAMS, con los siguientes colaboradores: Licda. Gabriela María Rosales Rosas, Lic. Roger Muñoz Díaz, y Licda. Aracelly del Mar Palma Moreno, asesores de la Gerencia Administrativa, Lic. Walter Campos Paniagua, director de la Dirección Administración y Gestión de Personal, y la Ing. Lucía Vargas Castro, directora del Proyecto SIPE.

Hallazgos

Referente al hallazgo 1

El Lic. Walter Campos Paniagua, indicó:

“En relación con este hallazgo el alcance del SIPE ya estaba definido, y, además, muchos de los sistemas están ahí, el cual van a requerir reformas sustanciales cuando comience a ejecutarse, esos sistemas y procesos se irán incluyendo de manera evolutiva dentro del proyecto.”

Referente al hallazgo 2

El Lic. Walter Campos Paniagua, manifestó:

“(…) esos atrasos en el cronograma del proyecto SIPE, se debió al hackeo institucional, y temas de contratos, el cual impactaron significativamente el avance del proyecto, sin afecta la línea base de la primera etapa.”

Referente al hallazgo 3

La Licda. Lucia Vargas Castro, manifestó: *“en ese apartado de costos ¿qué relación tiene el sistema ERP con el SIPE?”*

El Lic. Walter Campos Paniagua, indicó:

“un poco de la línea con lo que indicaba la Licda. Lucía Vargas, es que nosotros como dirección, no tenemos nada que ver con el tema de costeo, y no entendí la relación con el ERP.”

El Lic. Bryan Fernández Salas, señaló:

“se debe a que en el informe AFINPE-123-2022 del 16 de diciembre 2022, se indicó que el módulo de nómina, no se incluyó dentro del alcance del ERP, por lo que, al tomarse la decisión de separar su desarrollo mediante el proyecto SIPE, debió descontarse la fracción correspondiente, con la intención de mantener la sana administración de los recursos presupuestados y aprobados por Junta Directiva.”

La Licda. Lucía Vargas Castro, señaló: *“(…) a nivel institución adolecemos de muchas condiciones que tienen que ser emitidas desde la Dirección de Planificación Institucional, es muy difícil llevar ese costeo sin contar las condiciones propias que debe tener un proyecto.”*

Referente al hallazgo 4

El Lic. Walter Campos Paniagua, manifestó:

“en relación con el Instructivo para la Formulación del Plan Presupuesto 2020-2021, que define la partida 2036 de “Servicios Especiales”, y se indica lo de tres años, es una norma que todavía no ha sido aprobada por Junta Directiva, además, si no me equivoque la Contraloría eliminó esa restricción.”

Referente al hallazgo 6

El Lic. Walter Campos Paniagua, señaló:

“no entiendo porque en este estudio se incluyó al ERP, porque es algo que trasciende, y no es responsabilidad de la dirección atender esos requerimientos pendientes, sin el acompañamiento de otras gerencias.”

El Lic. Melvin Zúñiga Sedo, con respecto a las consultas planteadas por el Lic. Campos Paniagua, manifestó:

“son válidas las observaciones realizadas, inclusive, para nosotros lo del ERP es complejo, sin embargo, al ser sistemas interrelacionados, se ve la oportunidad de incluir un hallazgo al respecto por esa relación que existe con el SIPE; en adición, el funcionamiento del ERP depende en mayor medida del SIPE, por los datos que representa. Además, en el informe sí está todo el tema de los atrasos del cronograma, porque ustedes nos lo dijeron en las entrevistas, y como parte de las indagaciones, por ejemplo, todo el contexto que tiene que ver del tema del hackeo, situaciones fuera de control y por lo menos yo creo que en ese hallazgo del cronograma también nosotros lo vemos así.”

Creo que viendo las recomendaciones podemos puntualizar ahí y aterrizar algunas cosas que vienen derivadas de los hallazgos y también podemos hacer el ejercicio para ver si mantenemos o no las recomendaciones. Ahí como las traemos en la propuesta, pero bueno, de eso se trata el comentario.”

Recomendaciones

Referente a la recomendación 1

La Licda. Lucía Vargas Castro, señaló:

“ya la Junta Directiva aprobó el alcance de la segunda etapa del SIPE en la segunda versión del plan SIPE, lo que hace falta es definir el cronograma, y presupuesto. Esta recomendación, puede implicar un rediseño, y me preocupa plantear un nuevo alcance diferente, de lo aprobado ya por Junta, lo veo riesgoso incorporar un alcance adicional. Además, en el entendido de que la mayoría de las cosas de las que se están estableciendo ahí son resultado de lo que se va a implementar hasta en la segunda etapa.”

Asimismo, lo del Consejo Tecnológico lo tenemos claro, por cuanto, la Máster Vilma Campos Gómez, no ha reiterado eso en varias ocasiones, sin embargo, me preocupa el plazo, porque dependemos de los plazos de Junta Directiva.”

El Lic. Bryan Fernández Salas, indicó:

“se estableció ese plazo de dos meses debido, a que se supone que la segunda etapa del proyecto inicia a partir del 5 de agosto 2023, por lo tanto, se supone ya debería estar aprobada toda esa documentación para iniciar la segunda etapa.”

La Licda. Gabriela Rosales Rosas, señaló:

“con respecto a este tema del plazo, al igual con lo que señalaba la Licda. Lucía, yo no sé si dentro de la redacción se podría establecer un plazo máximo de seis meses, porque va a depender, pueden ser dos, tres o hasta seis meses, pues obviamente se pedirá la prórroga o con este plan que ahora la auditoría maneja, pero tal vez darnos como lo más para que dentro de ese plazo.”

El Lic. Melvin Zúñiga Sedo, manifestó:

“esa recomendación está supeditada a la aprobación de Junta Directiva, por lo tanto, el plazo de ampliación estaría justificado en caso de no ser aprobado oportunamente por la Junta. Entonces no le vería problema, sin embargo, se valorará.”

La Licda. Lucía Vargas Castro, indicó:

“con la prórroga de las plazas por códigos especiales, ya se elevó al Consejo Financiero la autorización de las plazas por un año más, por cuanto, el vencimiento estaría para el 30 de este mes.”

De conformidad con lo anterior y considerando lo expuesto, esta Auditoría modificó la redacción de la recomendación para que se valore “(...) si es factible incluir en esa segunda etapa u otra posterior otros procesos esenciales del componente de nómina: terminaciones de contrato, cargos simultáneos, revisión de planilla, recuperaciones sumas pagadas de más, cálculos de diferencias salariales por casos de incapacidad²⁵, y actualización fecha ubicación escala”, toda vez que, según lo externado por la Licda. Lucía Vargas Castro, la Junta Directiva en la segunda versión del plan SIPE, ya aprobó el alcance de la segunda etapa, lo que podría implicar un rediseño o alcance adicional; además, se aumentó el plazo de la recomendación a tres meses.

Referente a la recomendación 2

La Licda. Lucía Vargas Castro, manifestó:

“es necesario continuar con los 42 códigos por servicios especiales, por cuanto, viene un componente enorme que es tiempo extraordinario, y con esas plazas cubriríamos absolutamente todo. Aquí hay algo importante, las plazas del proyecto también incorporar el equipo implementador a partir del 4 de agosto 2023.”

El Lic. Melvin Zúñiga Sedo, manifestó: *“la recomendación podría ir orientado en eso, realizar ese análisis para determinar si el SIPE requiere o no más plazas, según la relevancia del proyecto”*

La Licda. Gabriela Rosales Rosas, mencionó: *“el informe se realizó en un momento específico, entonces como ligar la recomendación para que se ajuste al Instructivo para la Formulación del Plan Presupuesto 2020-2021, cuando actualmente estamos en el 2023.”*

El Lic. Walter Campos Paniagua, señaló: *“tal vez valorar tres meses en la recomendación.”*

La Licda. Gabriela Rosales Rosas, manifestó: *“tengo problemas con el plazo, porque ese análisis por lo menos requiere seis meses, por el contexto actual.”*

El Lic. Melvin Zúñiga Sedo, manifestó: *“vamos a valorar el plazo, sin embargo, me llama la atención es la norma del Instructivo para la Formulación del Plan Presupuesto 2020-2021, que si está vigente, porque sería un impedimento para que les aprueben en ese lapso las plazas.”*

²⁵ Según Instructivo para registro, control y pago de las incapacidades de los empleados de la CCSS

El Lic. Bryan Fernández Salas, señaló: *“con relación a los códigos temporales, fueron aprobados a partir de diciembre 2020, y la última prórroga avalada por el Consejo Financiero, fue hasta el 30 de junio 2023, y si aplicamos lo que dice esta norma, las plazas tendrían que aprobarse hasta diciembre 2023, y no por un año más, es decir, a junio del 2024.”*

De conformidad con lo anterior y considerando lo expuesto, esta Auditoría modificó la redacción de la recomendación, para que “se valore lo establecido en el Instructivo para la Formulación del Plan Presupuesto 2020-2021, que define la partida 2036 de “Servicios Especiales”, por cuanto, según lo externado por el Lic. Walter Campos Paniagua, esa normativa no está vigente; además, se aumentó el plazo de la recomendación a tres meses.

Referente a la recomendación 3

La Licda. Gabriela Rosales Rosas, señaló:

“el estudio de costos lo hace el personal que labora en la Gerencia Financiera, entonces pregunto, ¿cuál es el valor agregado de esta recomendación?, si en algún momento se tendrán que cuantificar esos costos, pero una vez que esté finalizado el sistema para lograr plaquear el bien intangible. Sería un desgaste por parte de Lucía realizar ese costo, si aún no se tiene la versión oficial del sistema.”

El Lic. Walter Campos Paniagua, manifestó: *“el tema de costeo considero no corresponde a la DAGP, si no a la institución, además, también hay costos de la DTIC, no solo de la DAGP.”*

La Licda. Lucía Vargas Castro, manifestó: *“dentro de los informes de auditoría pendientes hay una recomendación específica sobre la inscripción del SIPE como activo institucional, y se han realizado acciones a nivel de la dirección para realizar esa inscripción, pero está en trámite.”*

El Lic. Melvin Zúñiga Sedo, indicó:

“escuchándolos a ustedes y creo que, en esa misma línea, por asuntos de control interno, pues si se tienen que llevar el costeo. Ahora bien ¿Los controles suficientes para determinar lo que esté a nuestro alcance? Lo que sí me parece aquí lógico, pues obviamente es que en virtud de que son dos direcciones las que están inmersas, entonces una recomendación que vaya dirigida a la Gerencia Financiera, para que, se haga la instrucción, las coordinaciones o lo pertinente, digamos, para que se puede detallar esos costos. Además, ese insumo va a ayudar al personal de costos a futuro, esa podría ser una propuesta elevarlo a nivel de gerencia, para que gire la instrucción.”

La Licda. Gabriela Rosales Rosas, manifestó:

“prefiero que quede a nivel de las dos direcciones DAGP y DTIC, porque acordemos que la DTIC es un traslado temporal, si reescriben o se traslada, además, el estudio de costos lo hace financiero con todo lo del plaqueo. Lo que se quiere tal vez es que se lleve un control de los gastos que ha incurrido la administración o la inversión, es decir, se lleve un registro, un control podría ser la recomendación dirigida a las dos direcciones porque todavía no podemos tener la fecha final del sistema, si viene una segunda etapa. Me preocupa poner a la administración a hacer estudios y cálculos y trabajos un poco que a la postre después no, tienen ningún valor agregado.”

El Lic. Melvin Zúñiga Sedo, señaló:

“lo veo distinto, sería un aporte valioso llevar esos costos individualizados, y detallado para la gestión del proyecto, pese a que exista la limitación institucional. Pero yo sí creo que es importante, y al final de cuentas también será el insumo que se utilizará para efectos de cuantificar el costo total del proyecto para hacer un registro de la marca. Entonces más que todo como definición, yo pensaría que en este momento más bien podría ser más valioso hacerlo, coordinado desde la parte de la gerencia. Lo que podemos hacer es que, desde si en el informe AFINPE-123-2022, si se incluyó una recomendación sobre la nómina y el rebajo de fracción, valorar dejarlo a ese nivel.”

La Licda. Lucía Vargas Castro, manifestó:

“no le veo sentido establecer una recomendación a dos direcciones que lo único que pueden dar es un insumo para que sea la dirección financiera contable la que establezca ese costo a nivel, digamos de toda la operativa que se tiene por parte de ellas. Además, me preocupa una recomendación para la gerencia o para ambas direcciones que no tienen la competencia técnica para establecer ese costeo.”

El Lic. Melvin Zúñiga Sedo, señaló: *“se podría valorar ese seguimiento en el trámite para inscripción en el sistema de bienes muebles, ver el avance, y desde ahí valorar una nueva recomendación, sin embargo, requerimos nos envíen los recordatorios enviados por la Dirección SIPE al área de costos, para su revisión.”*

De conformidad con lo anterior y considerando lo expuesto, esta Auditoría modificó la redacción y la redirección de la recomendación a la Gerencia Administrativa, toda vez que, según lo indicado por la Licda. Lucía Vargas Castro, la Dirección del Proyecto, ha realizado las gestiones al Área de Contabilidad de Costos para que estime los costos de los módulos del aplicativo SIPE que actualmente están en ambiente productivo, sin embargo, aún no ha sido atendido, por lo tanto, se decide que a través de la Gerencia Administrativa se gestionen las coordinaciones necesarias y el seguimiento oportuno con la Gerencia Financiera.

Referente a la recomendación 4

La Licda. Lucía Vargas Castro, manifestó:

“no sé si la recomendación va muy de la mano con el modelo de gobernanza del proyecto, porque ese modelo de gobernanza está aprobado por la Junta, donde se establece el Comité Ejecutivo, entonces, no es solo la DAGP, sino que también la Gerencia Administrativa, y la Dirección de tecnologías, que están involucradas en el seguimiento, y, acompañamiento, de todo lo que se eleve al director de proyecto o el comité gestor, que también está a nivel de ese modelo de gobernanza.”

El Lic. Melvin Zúñiga Sedo, señaló: *“lo podemos direccionar a la Gerencia Administrativa, y desde ahí se hace referencia solo al acompañamiento. De todos modos, ya se viene haciendo por parte de la Gerencia, ¿cierto? Entonces, todas esas acciones serían la evidencia que requiere la recomendación”.*

La Licda. Gabriela Rosales Rosas, manifestó: *“considero que tiene que quedar bien definidas las responsabilidades porque al final de cuentas quien va, a ejecutar el cronograma, no es la gerencia, son las partes técnicas, porque una gerencia no te va a ejecutar, vea lo que estamos pidiendo, que permitan garantizar el cumplimiento efectivo. Además, considero que el plazo se debe ampliar por lo menos a seis meses.”*

El Lic. Bryan Fernández Salas manifestó: *“es importante señalar que esta recomendación está relacionada con el cumplimiento a la primera etapa del proyecto, el cual debe finalizar el 4 de agosto 2023, por lo tanto, se pretende que se brinde todo el acompañamiento y recursos para garantizar ese cumplimiento.”*

De conformidad con lo anterior y considerando lo expuesto, esta Auditoría modificó la redacción y la redirección de la recomendación a la Gerencia Administrativa, por cuanto, el proyecto SIPE tiene un modelo de gobernanza, donde se establece un Comité Ejecutivo, con funcionarios de la Dirección de Administración y Gestión de Personal y Gerencia Administrativa, por lo tanto, se consideró pertinente que sea la Gerencia Administrativa que efectúe las acciones de acompañamiento para que se garantice el cumplimiento de la primer etapa del proyecto; y además, se aumentó el plazo a tres meses.

Referente a la recomendación 5

El Lic. Walter Campos Paniagua, señaló:

“esa recomendación no debería ir dirigida a la DAGP, porque no somos responsables del ERP, hemos colaborado con ellos, inclusive hemos ido más allá, pero la dirección de ese proyecto son los responsables de garantizar el cumplimiento de los requerimientos del ERP. El dueño del proyecto es quién tiene que gestionar ese cumplimiento. Entonces no podría estar de acuerdo con esa recomendación, porque supera mis competencias.”

La Licda. Lucía Vargas Castro, manifestó:

“son temas de competencia de la Dirección de Presupuesto y Dirección Financiero Contable, la definición de esos requerimientos pendientes. Tal vez para para entender todo lo que hemos venido determinando es una hoja de ruta de integración que ha venido trabajando la Gerencia Administrativa. Sobre esa hoja de ruta que se planteó entramos las 3 direcciones, DAGP, DTIC y ERP. Esos requerimientos, no son responsabilidad solo de Lucía o de Walter, somos de un equipo de trabajo integrado por esos 3 más la Dirección Financiera Contable y la Dirección de Presupuesto, porque ya está determinado el equipo de trabajo que, en este momento, ya están listos para arrancar con la determinación de historias de usuario, entonces tal vez es como la línea de la de la recomendación que hay.”

La Licda. Gabriela Rosales Rosas, manifestó: *“considero que serían las dos gerencias y no solo la Administrativa, porque nosotros podemos ir llevando el control, pero si ellos no definen cuales son las cuentas, no podemos avanzar.”*

El Lic. Melvin Zúñiga Sedo, señaló: *“está bien, vamos a dejarla entonces a ese nivel y tendríamos que pues socializar esto con la gerencia Financiera, vamos a analizar todo, y determinar si la dejamos solo en una gerencia o en conjunto.”*

De conformidad con lo anterior y considerando lo expuesto, esta Auditoría modificó la redacción y la redirección de la recomendación a la Gerencia Administrativa, por cuanto, según el Lic. Walter Campos Paniagua, la definición de esos requerimientos son competencia también de la Dirección de Presupuesto y Dirección Financiero Contable, por lo tanto, se considera pertinente que la Gerencia Administrativa implemente las acciones y coordinaciones necesarias en conjunto con la Gerencia Financiera para asegurarse el cumplimiento y atención de los 109 requerimientos iniciados pendientes que requiere la Dirección del Plan de Innovación para el programa ERP; y además, se aumentó el plazo a cuatro meses.

Referente a la recomendación 6

El Lic. Walter Campos Paniagua, señaló: *“tal vez en esta recomendación aumentar el plazo a tres meses, porque necesitamos revisar esas recomendaciones pendientes de esos informes, y determinar que hace falta para garantizar su cumplimiento.”*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

De conformidad con lo anterior y considerando lo expuesto, esta Auditoría aumento el plazo de la recomendación a dos meses, para que la DAGP y la Dirección del Proyecto SIPE, establezcan un plan con el análisis de cada una de las recomendaciones pendientes de cumplimiento.

Referente a la recomendación 7

Sin observaciones.

Referente a la recomendación 8

Sin observaciones.

ÁREA AUDITORÍA OPERACIONAL

Lic. Brayan Fernández Salas
Asistente de Auditoría

Licda. Maritza Álvarez Núñez
Asistente de Auditoría

Lic. Melvin Zúñiga Sedó
Subárea

Lic. Alexander Nájera Prado
Área

ANP/MZS/BFS/MAN/lbc

ANEXO 1

Propuestas de mejora de la capacitación revisado por el Equipo Implementador SIPE

No	Módulo	Cejilla	Perfil para agregar	Propuesta de mejora	Enviado
1	Configuración	Asigna plaza prestada	Jefe Servicio	En el módulo de configuración-asignar plaza prestada es necesario que se cree un apartado de notificaciones, donde a través de una alerta se les informe al jefe del servicio las nuevas fechas de préstamo de plaza o bien de las condiciones de estas (cambio especialidad, fecha ingreso-fin, entre otras). Como por ejemplo, las notificaciones que se generan en el módulo de permisos.	Proyecto SIPE
2	Configuración	Asigna plaza prestada	Administrador plazas	Para el perfil administrador de plazas será necesario se considere: *La posibilidad de que se pueda eliminar en fecha posterior los registros de préstamos de plazas, donde se determine que el profesional no ingresará a la residencia o no continuará con su periodo de formación (UP:2931-2907). *Para esta pantalla será necesario se cree un espacio de observaciones delimitado por un rango de caracteres, o bien la inclusión de un adjunto (oficio, contrato), donde se pueda incluir información relevante para el seguimiento de la plaza. *Con el objetivo de que la información no sea incluida de forma manual, será necesario se considere importar datos del archivo que emiten las instancias correspondientes, el cual contiene los datos personales, fecha de vigencia, especialidad y hospital base, lo expuesto, para facilitar el proceso de asignación de plazas. *Se pueda realizar modificaciones en lo que respecta al hospital base, especialidad o fecha de ingreso del profesional. *En el sesión "Detalle de la plaza" será necesario se incluya un menú donde se muestre la condición de las plazas (ejemplo plazas médico residente con plaza de peligrosidad, plaza de psicología y odontología), lo anterior para la adecuada realización del proceso de asignación de plazas.	Proyecto SIPE
3	Consulta	Saldo de vacaciones	Tramitador RH	Permitir escribir la fecha de vacaciones o fecha de ubicación escala, además de la opción de buscar por calendario.	Proyecto SIPE
4	Consultas	Bitácora	Jefe ORH/Administrador Local	Habilitar bitácora con información a la unidad local, para poder visualizar los registros de su unidad respectiva y tomar medidas con mayor celeridad	Proyecto SIPE
5	Expediente	Buscar funcionario (Pensiones y Embargos)	Administrador SIPE Jefe ORH Tramitador	Que el funcionario desde su perfil en RH en Línea y tramitador desde SIPE puedan visualizar, el saldo de embargo en caso de poseerlo; ya que, esta funcionalidad logra mayor integridad en el proceso y disminuye las cargas laborales a nivel de la gestión, dada la frecuencia de solicitud de certificaciones por concepto de saldos de embargos.	Proyecto SIPE
6	Expediente	Buscar funcionario	Tramitador RH	Habilitar la opción de cambio de estado para activar o inactivar a un funcionario interino o ex-funcionario al perfil de tramitador de RH, con el objetivo de agilizar el trámite en la Unidad Gestión de RH.	Proyecto SIPE
7	Expediente	Buscar funcionario	Reclutador	En el módulo expediente se debe permitir al reclutador, agregar fecha de nacimiento y género (sexo).	Proyecto SIPE
8	Expediente	Buscar Funcionario	Reclutador // Tramitador RH	Permitir actualización o carga de fotografía del funcionario (a), con el perfil de reclutador, actualmente no está constante la vinculación con el sistema de gafetes.	Proyecto SIPE



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

No	Módulo	Cejilla	Perfil para agregar	Propuesta de mejora	Enviado
9	Expediente	Buscar Funcionario	Tramitador//Jefe ORH	Que se permita generar un reporte Excel (xls) de incapacidades del histórico, con el fin de facilitar estudio de los 365 días de incapacidad.	Proyecto SIPE
10	Expediente	Créditos Fiscales	Rh en línea // Jefe ORH // Tramitador RH	Permitir realizar la gestión de pensión complementaria voluntaria y créditos familiares desde Rh en línea, incluir apartado de solicitud, declaración jurada y que permita adjuntar la certificación y con esto generar un registro transparente, y aprobación transaccional y ligado a la planilla institucional.	Proyecto SIPE
11	Expediente	Pruebas EIS	Reclutador	Permitir cambiar el estado de la prueba de EIS, del personal de su unidad programática o en su defecto el reclutador que haya subido el resultado inicialmente. Ya que, en ocasiones el resultado se encuentra en curso o pendiente y no se ha modificado.	Proyecto SIPE
12	Listado de oferentes	Atestados por verificar	Reclutador	Poder modificar la fecha de presentación de atestados en el sistema y que también esta se muestre en el reporte de currículo (PDF), que permita ver fecha de registro en el sistema y fecha de presentación (considerando que haya sido presentado antes inclusive de la puesta en marcha de módulo currículo). Beneficio: apoyo a conformar registro de elegibles pasivo de enfermeras que se basa en fecha de presentación de atestados y apoyo en reclamos de procesos de selección	Proyecto SIPE
13	Listado de oferentes	Atestados por verificar	Reclutador	Permitir en el apartado de formación académica y cursos, la posibilidad de ingresar el nombre de la entidad que imparte el curso o carrera según corresponda, así como que este se muestre en el reporte de PDF. Beneficio: analizar procedencia de los cursos si pueden ser equiparados para requisitos	Proyecto SIPE
14	Listado de oferentes	Atestados por verificar	Reclutador	Permitir indicar en colegios profesionales el grado académico en el que se encuentra incorporado el profesional, así como la especialidad cuando corresponda. Beneficio: analizar en procesos concursales y de selección si esta incorporado en el perfil que participa	Proyecto SIPE
15	Listado de oferentes	Atestados por verificar	Reclutador	Agregar en requisitos legales en la parte de permisos y autorizaciones en el curriculum, la categoría que autoriza por parte del Colegio el ejercer como Asistente de Laboratorio y Auxiliar de Laboratorio en sus diferentes categorías tales como: Aux, Tec-1, Tec-2, Diplomado y adicionalmente colocar el número de carnet ya que no se encuentra visible. Beneficio: es de suma importancia para determinar el cumplimiento de requisitos tanto en concursos como en procesos de reclutamiento y selección.	Proyecto SIPE
16	Pizarra informativa	Inicio	Tramitador	Que la visualización sea menos cargada. Se recomienda separarlo por carpetas, por años, unificarlo por tipo de información.	Proyecto SIPE
17	Reporte	Marcas de Funcionarios	Tramitador RH	Que se permita exportar el reporte de marcas en formato excel, tal y como se visualiza en el perfil de confeccionador y Jefatura de Servicio	Proyecto SIPE
18	Reporte	Marcas de Funcionarios	Confeccionador / Jefe de Servicio (SIPE)/ Tramitador RH	Que se limiten los reportes de marcas, con el propósito que los confeccionadores del servicio puedan visualizar únicamente los registros de los funcionarios de su unidad administrativa, tanto los de su Unidad Programática como la de otras unidades.	Proyecto SIPE
19	Reporte	Marcas de Funcionarios	Confeccionador-Jefatura-	Permitir que se pueda realizar búsqueda por rango de fechas las marcas de los funcionarios de una	Proyecto SIPE



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

No	Módulo	Cejilla	Perfil para agregar	Propuesta de mejora	Enviado
			Tramitador-Jefe ORH,	unidades administrativa o funcionario en particular y exportar en PDF y Excel.	
20	Reporte	Marcas de Funcionarios	RH en línea- Confeccionador- Jefe Servicio, Tramitador RH	Permitir desde RH en línea el ingreso de justificación de marca (tardía o ausencia de marca), y que tenga un flujo de aprobación con Jefatura Servicio, para que este apruebe la justificación. Beneficio: tener un reporte mensual completo con un indicador de marca justificada.	Proyecto SIPE
21	Reporte	Marcas de Funcionarios	Jefe Servicio	Como seguimiento y atención de los reportes de marcas de asistencia, será necesario se realice una vinculación entre el reporte de asistencia y las motivaciones de llegadas tardías, de manera tal que jefatura pueda definir los controles y seguimiento de la asistencia del personal.	Proyecto SIPE
22	Reportes	Error banco central	Tramitador/Jefe ORH	Se habilite poder realizar todo el trámite mediante flujos de aprobación e Incluir un botón con fecha que indique el estado actual del proceso y permitir adjuntar a la SREM el oficio de solicitud de reposición a Tesorería (hasta el tanto a Tesorería le habiliten un usuario). Adicionalmente, que se le comuniquen a las Unidades de Recursos Humanos sobre esta opción.	Proyecto SIPE
23	Reportes	Pensiones Aguinaldo	Jefe ORH / Tramitador RH	Permitir al Jefe de ORH y al tramitador RH, generar reporte de pensiones alimentarias para la revisión de aguinaldo y salario escolar.	Proyecto SIPE
24	Configuración	Asigna Plazas prestadas / Duplicar Plaza	Jefe de Servicio y Autoridad superior.	Permitir hacer las gestiones de préstamo o duplicar plaza por medio de flujos transaccionales y eliminar los formularios.	Proyecto SIPE
25	Reportes	Plazas prestadas / Duplicadas	Administrador plazas	*Se cree un reporte que permita visualizar la disponibilidad de plazas libre según rango de fecha y condición de las mismas. *Se analice la posibilidad de crear un reporte de ocupación de plazas considerando los históricos, lo anterior para la adecuada toma de decisiones.	Proyecto SIPE
26	Rh en Línea	Trámites / Licencias	RH en Línea	Que el funcionario desde RH en línea pueda ingresar la solicitud (Cursos, Congresos, Seminarios, Sindicales, y otros).	Proyecto SIPE
27	Configuración	Asigna servicios	Administrador Local	Delimitar junto con el nombre, el número de cédula del funcionario que tiene asignada el perfil de jefatura, o bien generar como criterio de búsqueda filtrar por el nombre del funcionario. Lo anterior con la finalidad de realizar la asignación del perfil de jefatura.//Deberá considerarse que el perfil de jefe ORH sólo se asigne a una persona por unidad.	Proyecto SIPE
28	Expediente	Buscar funcionario	Administrador SIPE Jefe ORH Tramitador	Mostrar fecha de jubilación, entre los iconos de fecha de vacaciones y último pago// Permitir en la cejilla de Acciones, generar un reporte en Excel con las fechas desde y hasta en columnas separadas y con la totalidad de días, así como el motivo real de las acciones (migradas desde SOGERH o SILARH).// Cuando se realiza búsqueda de funcionario que se encuentre en estado inactivo, indicar que no muestra resultado por este motivo (inactivo) y no solo que "no hay datos registrados o la persona pertenece a otra unidad de recursos humanos".	Proyecto SIPE
29	Reportes	Error Banco Central	Administrador SIPE Tramitador	Cambiar el nombre de la columna "servicio" e indicar "Unidad Administrativa" en todas las cejillas de SIPE. Asimismo en el Exportar a Excel	Proyecto SIPE



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

No	Módulo	Cejilla	Perfil para agregar	Propuesta de mejora	Enviado
30	Reportes	Gestión Sindical Licencias	Administrador SIPE Auditoría Interna Confecionador Jefe ORH Jefe Servicio Tramitador	Cambiar el nombre de la columna "servicio" e indicar "Unidad Administrativa" en todas las cejillas de SIPE. Asimismo en el Exportar a Excel	Proyecto SIPE
31	Reportes	Cambio en plazas	Administrador SIPE Auditoría Interna Jefe ORH Tramitador	Cambiar el nombre de la columna "servicio" e indicar "Unidad Administrativa" en todas las cejillas de SIPE. Asimismo en el Exportar a Excel	Proyecto SIPE
32	Reportes	Contratación Externa	Administrador SIPE Auditoría Interna Jefe ORH Reclutador ORH	Cambiar el nombre de la columna "servicio" e indicar "Unidad Administrativa" en todas las cejillas de SIPE. Asimismo en el Exportar a Excel	Proyecto SIPE
33	Reportes	De expediente	Administrador SIPE Auditoría Interna Jefe ORH	Cambiar el nombre de la columna "servicio" e indicar "Unidad Administrativa" en todas las cejillas de SIPE. Asimismo en el Exportar a Excel	Proyecto SIPE
34	Reportes	Asigna servicios	Administrador SIPE Administrador Local Jefe ORH	Cambiar el nombre de la columna "servicio" e indicar "Unidad Administrativa" en todas las cejillas de SIPE. Asimismo en el Exportar a Excel	Proyecto SIPE
35	Configuración	Asigna servicios	Administrador Local	Cambiar el nombre de la columna "servicio" e indicar "Unidad Administrativa" en todas las cejillas de SIPE. Asimismo en el Exportar a Excel	Proyecto SIPE
36	Expediente	Pruebas EIS	Adm RyS, Jefe ORH, Reclutador	Permitir buscar funcionario por nombre además de número de cédula//Permitir editar fecha de primer nombramiento, en los casos de funcionarios previo a la fecha de puesta en marcha de SIPE.	Proyecto SIPE
37	Mantenimiento	Creación de archivos	Administrador SIPE	Se genere un aviso o alerta de confirmación para continuar con el proceso, donde el usuario indique si desea continuar con el procedimiento de crear archivo.	Proyecto SIPE
38	Mantenimiento	Carrera Universitaria, Colegios Profesionales y Cursos Requisito	Adm.SDVP, Administrador SIPE	Incluir consecutivo para facilitar la segregación de los funcionarios por medio del cumplimiento de la experiencia, de acuerdo a lo indicado en el Manual Descriptivo de Puestos, pensando en futuros concursos o procesos de selección automatizados.	Proyecto SIPE
39	Mantenimiento	Servicios	Administrador SIPE	Renombrar el título de la Cejilla y título de pantalla a Unidad Administrativa tal como corresponde // En el apartado de agregar, habilitar un espacio para indicar el número de resolución con el que fue creada la unidad administrativa nueva	Proyecto SIPE
40	Mantenimiento	Puestos	Administrador SIPE, Adm SDVP, Presupuesto	En el apartado de agregar, habilitar un espacio para indicar o adjuntar el número de resolución con el que fue creado el puesto.	Proyecto SIPE
41	Mantenimiento	Sub-área académica	Administrador SIPE	Incluir consecutivo para facilitar la segregación de los funcionarios por medio del cumplimiento de la incorporación en la Subárea académica, de acuerdo a lo indicado en el Manual Descriptivo de Puestos, pensando en futuros concursos o procesos de selección automatizados. Que los grados académicos cuenten con un código para el sistema haga un comparativo con los atestados verificados en currículo sipe vs los requisitos en el cartel. Ejemplo Bachiller en Administración en Recursos Humanos (cod 403),	Proyecto SIPE



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

No	Módulo	Cejilla	Perfil para agregar	Propuesta de mejora	Enviado
				similar a la especificidad (esta para generar puntaje) y los atestados para cumplimiento de requisitos	
42	Consultas	Bitácora	Administrador SIPE, Adm SDVP	Cuando se abre exporta a Excel, el sistema dura mucho por lo que no permite visualizar la información.	Proyecto SIPE
43	Consultas	Saldo de vacaciones	Tramitador	Indicar un nombre oportuno a la cejilla de saldo de vacaciones, ya que lo que modifica es la fecha de vacaciones y FUE//Indicar que en pruebas el módulo no funciona en el perfil Adm SIPE.	Proyecto SIPE
44	Mantenimiento	Experiencia, Grado Académico	Administrador SIPE, Adm SDVP	Incluir consecutivo en las opciones para facilitar la segregación de los funcionarios por medio del cumplimiento de la Experiencia de Puesto, de acuerdo a lo indicado en el Manual Descriptivo de Puestos, pensando en futuros concursos o procesos de selección automatizados. En la certificación de experiencias, adjunta por el funcionario no tiene un consecutivo que la diferencie En la revisión de cumplimiento de requisitos.	Proyecto SIPE
45	Mantenimiento	Licencias de conducir	Administrador SIPE, Adm SDVP	Error en el título de Mantenimiento Licencias de Conducir, lo que se indica es "licencia de conducir"	Proyecto SIPE
46	Mantenimiento	Zonas	Administrador SIPE, Adm SDVP	Que se genere automáticamente el consecutivo, dependiendo de la cantidad de registros que existan en el sistema.	Proyecto SIPE
47	Reportes	Archivos IPEPLA	Administrador SIPE	Habilitar, dentro de los parámetros de búsqueda, la opción de indicar el nombre del funcionario.	Proyecto SIPE
48	Reportes	Expediente	Administrador SIPE; Auditoría Interna, Jefe ORH	Incluir dentro de los parámetros de búsqueda cejilla para buscar por el Estado en que se encuentra el Embargo o Pensión.	Proyecto SIPE
49	Oferentes	Atestados por verificar	Administrador SIPE, Adm RyS, Reclutador	Habilitar un espacio al funcionario en el apartado de certificaciones de experiencia, para que pueda incluir el puesto, la empresa y el período en que se desempeñó, además permita adjuntar el documento que respalde dicha información, con la finalidad de automatizar el proceso. Cuando se despliega la alerta de importar los cursos realizados en el CENDEISS, indica CENDEISS (escrito incorrectamente). Que el reclutador tenga la opción de incluir observaciones cuando verifique algún título, en caso de que sea necesario. Ejemplo: Se verifica en el SIPE un título recibido por otra persona de hace diez años atrás que se encuentra en el expediente físico del funcionario, que en este apartado dé la opción de incluir la observación necesaria.	Proyecto SIPE
50	Reportes	Curriculum	Reclutador // Jefe ORH	Habilitar al perfil de reclutador y Jefe ORH a nivel local en el apartado datos estadísticos y búsqueda de atestados.	Proyecto SIPE
51	Reportes	Pensiones Aguinaldo	Tramitador // Jefe ORH	Llevar este reporte a los niveles locales y crear un reporte de cuotas extraordinarias para nivel local (activas y liquidadas)	Proyecto SIPE



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

No	Módulo	Cejilla	Perfil para agregar	Propuesta de mejora	Enviado
52	Reporte plazas	Administrador SIPE	Tramitador // Jefe ORH	Habilitar a los perfiles de las UGRH a nivel local, para facilitar análisis y estudios de la información.	Proyecto SIPE
53	Expediente	Nuevo ingreso	Adm RyS, Adminstrador SIPE, Jefe ORH, Reclutador, Tramitador	Al ingresar por error una persona que no es la que trabaja en la institución se requiere una opción para eliminar dicho registro, generando un cuadro de justificación de la eliminación y además quede respaldo en bitácora.	Proyecto SIPE
54	Reportes	Licencias	Auditoría Interna Tramitador	Licencias con goce de salario/ Reportes, perfil tramitador este pueda ver toda la Unidad Ejecutora y el Perfil Auditoría Interna pueda generar reporte a nivel país	Proyecto SIPE
55	Configuración	Reloj Marcador	Confeccionador Jefe de Servicio Tramitador	Reloj marcador 1. Registro de marca de trabajadores externos a la Caja, como lo serían los funcionarios por compra a terceros. 2. Acceso a la red de Wifi institucional a los trabajadores para el registro de la marca, con el fin de no consumir datos del teléfono del trabajador Área de Salud San Rafael de Heredia Dr. José Pablo Campos Díaz	Área de Salud San Rafael de Heredia Dr. José Pablo Campos Díaz
56	Aprobaciones	Sin cejilla	Jefe de Servicio	Licencia con goce de salario, para el perfil de Jefatura Servicio, pueda anular un permiso que ya se haya aprobado. Mediante correo la Máster Laura Gabriela Blanco Mejía Jefe, Subárea Sistemas de Salud	Subárea Sistemas de Salud
57	Reporte	Licencias	Administrador SIPE Auditoría Interna Confeccionador Jefe ORH Jefe Servicio Tramitador	Módulo Reporte, cejilla "Licencias" en el documento Excel se requiere incorporar una columna con la Unidad Administrativa	Proyecto SIPE
58	Rh en Línea	Trámite/ Licencias	Funcionario	Poder incluir varios documentos en licencias de audiencia judicial, desde Rh en línea y confeccionador	Proyecto SIPE
59	Rh en Línea	Trámite/ Gestión Sindical	Funcionario	Incluir varios documentos en Gestión Sindical	Proyecto SIPE
60	Expediente/ Rh en Línea	Dato General	Administrador SIPE Auditoría Interna Confeccionador Jefe ORH Jefe Servicio Tramitador /Funcionario	Proyección de pensión en RH en línea	Proyecto SIPE
61	Expediente	Buscar funcionario	Administrador SIPE Jefe ORH Tramitador	Medidas cautelares	Proyecto SIPE
62	Expediente	Nuevo ingreso	Adm RyS Administrador SIPE Jefe ORH Reclutador ORH Tramitador	Opción de eliminar casos de Nuevos ingresos registros erróneos	Proyecto SIPE



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

No	Módulo	Cejilla	Perfil para agregar	Propuesta de mejora	Enviado
63	Reportes	Se encuentra en formulario	Auditoría Interna	Modificaciones en el módulo de reportes Perfil Auditoría	Proyecto SIPE
64	Reportes	Marcas de Funcionarios	Administrador SIPE	Reporte de marca para el perfil Administrador SIPE	Proyecto SIPE
65	Expediente	Buscar funcionarios	Administrador SIPE Auditoría Interna Confeccionador Jefe ORH Jefe Servicio Tramitador	Módulo Expediente, cejilla Buscar Funcionario, en la opción Movimientos suprimir la opción Todos los movimientos. Referencia: SIMP-SIPE-03032021	Proyecto SIPE
66	Configuración	Reloj Marcador	Administrador SIPE Administrador Local Reloj Marcador	Reloj marcador El Hospital San Vicente Paúl mediante correo elect 15-11-2021 consulta, "Queremos saber si la implementación a nivel local de un sistema de marcas dígase biométrico o facial, se podría enlazar al SIPE" Correo de Warnes Ramírez Sánchez de fecha 15-11-2021	Hospital San Vicente Paúl
67	Solicitud de Gestión	Gestión Sindical	Confeccionador	Gestión Sindical, En la opción "Detalle" asociar la parametrización de las Gestiones Sindicales con el artículo de la NRL Correo electrónico 21-12-2021 Rose Mary Aldana Muñoz	Área de Salud Coronado
68	Nuevo perfil MISE	Sin cejilla	Nuevo usuario Lider	Crear Perfiles para Usuarios Líderes, subárea Control y evaluación de Nómina, Proyecto SIPE (DBL), Area de Diseño, Administración Puestos y Salarios, Proyecto SIPE (AIRH) y Proyecto SIPE (AFP) Circular GG- DAGP- 0853- 2021 de fecha 08-07-2021 Designación formal de usuarios líderes del SIPE	Dirección de Administración y Gestión de Personal
69	Nuevo Módulo MISE	Sin cejilla	Nuevo Módulos	Habilitar Módulos para Usuarios Líderes: Area Dotación de Personal, subárea Admisión y Empleo y subárea Diseño y Valoración de Puestos. Circular GG- DAGP- 0853- 2021 de fecha 08-07-2021 Designación formal de usuarios líderes del SIPE	Dirección de Administración y Gestión de Personal
70	NUEVO DESARROLLO	Sin cejilla	Jefe Servicio // Jefe ORH	Se genere el formulario de "Certificación para el pago de tiempo extraordinario", esto mediante la vinculación de las vacaciones, planillas salariales, permisos, así como registro de marcas del personal.	Proyecto SIPE
71	Reactivación de plazas	Sin cejilla	ADAPS	GG-DAGP-0842-2020 donde indica que es competencia de ADAPD	Área Dotación de Personal
72	PÓLIZA DE FIDELIDAD	MEDIA	Esta póliza tiene que estar resguardada en el expediente en SIPE, debería de permitir una carga desde Rh en línea	Correo de Lucy del 28/10/2020	Proyecto SIPE
73	Rh en Línea	Sin cejilla	Rh en Línea	Los usuarios interinos que se activan para que puedan acceder a RH en Línea si no tiene pago en algunas catorcenas lo inactiva y esto está provocando que se genere doble trabajo por estar activándolos cada vez que el sistema los inactiva. Esto va a ocurrir siempre con los usuarios interinos	Hospital Calderón Guardia



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

No	Módulo	Cejilla	Perfil para agregar	Propuesta de mejora	Enviado
74	Configuración	Asigna servicios	Administrador Local	En el módulo de Configuración, específicamente en el acceso "Asigna Servicios" del perfil de Admin_local, solamente se puede realizar la búsqueda de usuarios del SIPE por número de cédula, y frecuentemente se tiene que estar asignando y cambiando jefaturas de los diferentes servicios, resulta por práctico de esa forma por cuanto hay que estar buscando en otros sistemas el número de cédula, resultaría más práctico si se permitiera la búsqueda por nombre, esto porque en la mayoría de los casos conocemos los apellidos y nombres de las jefaturas y funcionarios, y así no se tendría que estar buscando los números de cédula para realizar un cambio de jefatura en el sistema, lo cual se da muy frecuentemente por las mismas están de vacaciones, incapacitados, etc. Gracias Mesa de Servicios Caso 761325	Hospital San Carlos
75	Sistema de base de datos de políticas y normas			Base de Información en Políticas y Normas	Subárea Información Políticas y Normas
76	Módulo Derecho de Atención Médica en el portal de Recursos Humanos			"Módulo de Comprobación de derecho a atención médica" que se encuentra en la página principal del Portal de Recursos Humanos pueda leer los nombramientos de SIPE.	Subárea Remuneración Salarial
77	Red de Recursos Humanos			Solicitud de Cambio en Proyecto / Sistema Control y Evaluación de Nómina / Se solicita favor incluir, dos datos al informe que se genera en "monto resumen por Empleado" de la consulta de planilla del Módulo "SCEN" Incluir la fecha de rige desde y fecha rige hasta, en el informe que se genera en monto resumen por Empleado	Subárea Control y Evaluación de Nomina
78	Solicitud de Requerimiento para consumo de datos del SIPE por parte del Sistema Actualización de Oferta de Establecimiento de Salud - SAOE			En vista de que se trata de obtener una salida de información, solicitamos se nos brinde el apoyo para que el SAOE pueda acceder a la siguiente información contemplada en el SIPE: 1. Números de identificación de los funcionarios (cédula de identidad, DIMEX). 2. Nombres completos. 3. Plazas (número, clave, nombre del perfil de la plaza y horarios de las plazas). 4. Perfil profesional de los funcionarios (como se encuentra contratado) 5. Tipos de jornadas de contratación (Tiempo completo, medio tiempo u otro). 6. Tipos de contratación (funcionario de la CCSS, Compra a Terceros). En el caso de los funcionarios de la CCSS, si son de planta o están contratados por Servicio Social Obligatorio o Contrato de Retribución Social. 7. Servicio, unidad o departamento donde están laborando. 8. Servicio, unidad o departamento donde están asignadas las plazas. 9. Acceso al Expediente Académico de los funcionarios (Curriculum Vitae), específicamente a los títulos de grado académico.	Dirección de Proyección de Salud
79	Modificaciones en el módulo Expediente en la cejilla de "Pensiones y Embargos" en la parte de "Pensión alimentaria"			Se requiere en el módulo de Expediente en la cejilla de "Pensiones y Embargos" en la parte de "Pensión alimentaria" modificar el título (etiqueta) "Monto Escolar" por "Monto Salario Escolar"	Subárea Remuneración Salarial



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

No	Módulo	Cejilla	Perfil para agregar	Propuesta de mejora	Enviado
80	Solicitud colaboración agregar opción en la Pizarra Informativa - Sistema Integrado de Gestión de las Personas			Con el fin de hacer uso de la tecnología y herramientas ya disponibles a nivel institucional, así como promover un nuevo enfoque de comunicación estratégica y fortalecer los canales de comunicación e información a nivel de la Red Nacional de Gestión de Recursos Humanos, el Área de Información en Recursos Humanos, a partir del 01 de noviembre 2021, habilitará el apartado de "Pizarra Informativa", disponible en el Sistema Integrado de Gestión de las Personas, como único medio para la publicación de circulares y comunicados dirigidos a la Red de Gestión de Recursos Humanos. En este sentido, con el fin de brindar a nuestra población meta, un proceso de ajuste y transición, consideramos oportuno colocar una opción que indique "Enviar aviso por email a los usuarios" en el apartado de Pizarra Informativa ubicada en SIPE, mismo que se estaría activando al momento de realizar las respectivas publicaciones. Por tal motivo, solicitamos su colaboración con el fin de que se gestione lo respectivo, para lo cual seguidamente se especifican los aspectos para la ejecución del requerimiento; de igual forma quedamos en la mejor disposición para ampliar detalles.	Área de Información Recursos Humanos
81	Feriatos			Solicitud de inclusión feriatos de manera predeterminada en SIPE	Subárea Remuneración Salarial
82	Cambio de vista en la plataforma y reportaría en el perfil de las Entidades Deductoras			Solicitud cambio de vista en la plataforma y reportaría en el perfil de las Entidades Deductoras.	Subárea Remuneración Salarial
83	Modificar archivo EMBYPEN que la cédula se registre con 12 dígitos especialmente los extranjeros			A través del proceso mensual denominado EMBARGOS Y PENSIONES ALIMENTICIAS, se genera el archivo EMBYPEN, archivo que se remite a Planillas Judiciales del Banco de Costa Rica cada mes, según coordinación con esa entidad financiera, se requiere que la línea de cédula, se registren con 12 dígitos y para extranjeros se coloque el indicador DIMEX.	Subárea Remuneración Salarial
84	Requerimiento en la cejilla de "Reportes" de Expediente "Embargos y Pensiones" se agregue el monto por mes que se deduce al demandado			Con el fin de que sean accesible a las diferentes unidades de Recursos Humanos a nivel País en los perfiles de tramitador, Jefe ORH (solo pueden ver su unidad programática) y Administrador SIPE (pueden ver todas las unidades programáticas), se requiere que en la cejilla de "Reportes" de Expediente, "Embargos y Pensiones" se agregue el monto por mes que se le deduce al demandado de la aplicación de embargo judicial, porque actualmente solo se refleja el monto de obligación y el total rebajado.	Subárea Remuneración Salarial
85	Incorporar en el módulo Consultas-Bitácoras de acciones las diferentes funcionalidades que componen el módulo de Mantenimiento en el sistema SIPE.			Por lo antes expuesto, esta unidad realiza la solicitud de mejora, ya que es de suma importancia contar con una herramientas más sencilla y práctica a la hora de la búsqueda de información en el Módulo de Consultas: Bitácoras de acción.	Subárea Remuneración Salarial
86	Derecho de gestión			Se requiere que el perfil Adm SIPE en el módulo Expediente cejilla Cambiar derecho de gestión pueda modificar la "fecha desde" a una fecha vencida inclusive dos meses anteriores al día de hoy	Proyecto SIPE



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

No	Módulo	Cejilla	Perfil para agregar	Propuesta de mejora	Enviado
87	Inclusión de otras licencias con goce a funcionarias con licencia por lactancia desde Rh en línea			Se requiere que, en Rh en línea, cuando una funcionaria tenga registrada una licencia con goce de salario por lactancia, el sistema le permita incluir licencias con goce de otros detalles aunque las fechas estén superpuestas.	Proyecto SIPE
88	Inclusión de licencias con goce salarial desde confeccionador			Se requiere que el confeccionador desde Solicitudes de gestión/nueva solicitud el sistema le permita incluir licencias con goce de salario de cita médica programada de fechas vencidas o sin la regla de que debe realizar la solicitud con tres días de anticipación.	Proyecto SIPE
89	Habilitar Módulos para Usuarios Líderes			Conforme la circular referida se requiere la creación de perfiles y asignación de módulos y cejillas según las competencias designadas a cada usuario líder	Dirección de Administración y Gestión de Personal
90	Poder incluir varios documentos en licencias de audiencia judicial, 91 desde Rh en línea y confeccionador			Se requiere que los permisos de gestión sindical tengan la opción de poder incluir varios adjuntos a la solicitud como sucede con las licencias con goce de salario.	Proyecto SIPE
91	Eliminar adjuntos incorrectos en Gestión Sindical			Se requiere la opción para poder eliminar adjuntos de los permisos de gestión sindical cuando son incorrectos	Proyecto SIPE
92	Solicitud de mejora al módulo Consultas- Bitácoras			Incorporar en el módulo Consultas- Bitácoras de acciones las diferentes funcionalidades que componen el módulo de Mantenimiento en el sistema SIPE.	Subárea Remuneración Salarial
93	Presentación del Módulo Licencias y Aprobaciones			Sesión vía teams para la presentación del módulo completo en SIPE denominado: "Aprobaciones" y "Solicitudes de Gestión/Licencias con goce salarial"	Área Asesoría Laboral

Fuente: elaboración propia a partir de datos suministrados por el Proyecto SIPE.