



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-140106**

AS-AFINPE-0062-2025

12 de junio de 2025

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

Estimado señor:

ASUNTO: Oficio de asesoría sobre la perspectiva de los usuarios ante la salida en vivo del ERP: Dirección de Presupuesto.

De conformidad con las potestades y competencias que le confieren a los Órganos de Fiscalización y Control, los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna para el 2025 y en el marco del abordaje que se encuentra realizando esta Auditoría en cuanto a la "Auditoría de Carácter Especial relacionada con el monitoreo en la implementación de la salida en vivo del Plan de Innovación para la Mejora de la Gestión Financiera, Administrativa y Logística de la CCSS basado en soluciones tecnológicas, para garantizar la continuidad del negocio para la prestación de los servicios de salud", comunicado mediante el oficio AI-0878-2025 del 6 de junio de 2025, se procede a emitir la presente asesoría.

Es importante indicar que esta Auditoría ante la entrada en vivo del ERP el pasado 02 de junio de 2025, ha considerado relevante como uno de los insumos claves, conocer la perspectiva y experiencia de los usuarios en distintas unidades gestoras como hospitales, áreas de salud, sucursales y también unidades del nivel central que ejercen la rectoría de procesos sustantivos institucionales, como es en este caso la Dirección de Presupuesto.

Siendo así, esta Auditoría sostuvo una reunión el pasado 10 de junio de 2025, en la Dirección de Presupuesto, representada por su director, jefaturas de área, subárea y otros funcionarios a efectos de conocer su experiencia y perspectiva de la utilización del sistema durante estos primeros días desde su puesta en funcionamiento. De manera que, derivada de dicha sesión de trabajo, se considera oportuno hacer de su conocimiento una serie de consideraciones que aporten insumos adicionales para la gestión de la Dirección a su cargo, ante este proceso de implementación que se está gestando.

Se considera conveniente indicar que, si bien se han presentado incidencias en distintas funcionalidades de los módulos vinculados con la gestión presupuestaria, el Lic. Sergio Gómez Rodríguez, director de Presupuesto y su equipo de trabajo coincide en que ha habido una respuesta, colaboración y acompañamiento adecuado por parte de la Dirección del Plan de Innovación. Esto debe ser motivo de reconocimiento, pero también permite hacer un llamado a procurar que se continúe y se fortalezca esta dinámica de comunicación para que sea activa, oportuna y realmente provea las soluciones esperadas, debido a que se trata de un contexto marcado por incertidumbre ante nuevas funcionalidades y también ante eventuales fallas o problemáticas durante su utilización.

En ese sentido, una de las áreas fundamentales en materia de comunicación, que la Dirección de Presupuesto considera que se debe fortalecer y en la cual esta Auditoría coincide, es en que más allá de la atención de incidencias que se presenten sobre la marcha para cada usuario o unidad en específico, es necesario que los usuarios y centros en general reciban retroalimentación sobre los avances en la implementación del ERP en aspectos tales como: mejoras implementadas, aclaración de confusiones o problemas recurrentes, conocimiento de correcciones o ajustes que se han realizado, actividades próximas a realizarse en materia de habilitación de funcionalidades, integración y funcionamiento de procesos de sistemas legados y otras unidades, entre otros.

Lo anterior reviste gran relevancia, porque permite una comunicación fluida no solo en la vía de usuario a implementador, sino también de implementador a usuario, con beneficios tales como:

- Generación de confianza en el proceso de implementación.
- Transparencia y compromiso por parte del equipo implementador.
- Reducción de la incertidumbre ante los cambios tecnológicos.
- Coadyuvar en la adopción del sistema.
- Disminución de malentendidos, interpretaciones erróneas o prácticas inadecuadas.
- Medición de la efectividad del proceso.

Así como otros beneficios que se podrían listar, sin embargo, la expectativa con el fortalecimiento de la retroalimentación del equipo implementador hacia los usuarios es que no solo se optimice el proceso de implementación del ERP, sino que también se incida directamente en la cultura organizacional, se favorezca el aprendizaje, la participación y la apropiación del sistema. Es decir, una comunicación bidireccional, sistemática y enfocada en las necesidades reales de los usuarios, permitirá consolidar una implementación más eficiente, alineada con los objetivos institucionales y sostenida en el tiempo.

Por otra parte, un aspecto que se encuentra específicamente relacionado con la gestión presupuestaria, pero también en cuanto a las obligaciones de la institución con terceros en materia de rendición de cuentas, tiene que ver con la presentación de informes mensuales y semestrales sobre la ejecución presupuestaria. En ese sentido, debe reiterarse que las Normas Técnicas de Presupuesto Público establecen en su apartado 4.3.14 “Suministro de la Información de la ejecución de las cuentas del presupuesto que debe presentarse al Órgano Contralor”, debe ser: “(...) dentro de los diez días hábiles posteriores al vencimiento de cada mes o semestre, según corresponda (...)”.

Asimismo, se deben enviar en fechas de cumplimiento similares informes particulares a 6 ministerios o instituciones externas que transfieren fondos a la CCSS, que requieren rendición de cuentas mensuales, trimestrales y semestrales.

De manera que, debe garantizarse que el ERP provea los insumos necesarios en cuanto a la completitud de la información y la reportería requerida para elaborar estos informes de rendición de cuentas en tiempo y forma. Esto considerando que dadas las incidencias presentadas y de que existen pendientes de la habilitación de funcionalidades y de carga de información, existen riesgos de atrasos que deben ser administrados para evitar incumplimientos en el proceso de rendición de cuentas con la Contraloría General de la República y otros entes externos.

En este contexto, resulta fundamental que el proceso de implementación del ERP contemple como prioridad la generación oportuna y completa de los insumos requeridos para la rendición de cuentas institucional. Garantizar la integridad y disponibilidad de la información presupuestaria no solo es una necesidad operativa, sino también un compromiso legal y ético con los entes contralores y financiadores externos. La adecuada habilitación de funcionalidades y el control de posibles incidencias asociadas a la carga y procesamiento de datos son, por tanto, condiciones críticas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de reporte y evitar riesgos de incumplimiento que puedan afectar la credibilidad y la transparencia institucional.

Sobre lo expuesto, es menester reiterar que la Ley General de Control Interno establece como parte de sus objetivos en su artículo 8: “Exigir confiabilidad y oportunidad de la información” así como, “Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones”. Asimismo:

*“Artículo 14. Valoración del riesgo. En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:
(...)”*

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.

Artículo 15 Actividades de Control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

(...)

Artículo 16 Sistemas de Información. (...) En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes:

a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.”

Adicionalmente, las Normas de Control Interno del Sector Público en sus apartados 5.6 sobre calidad de la información y 5.7 sobre la calidad de la comunicación lo siguiente:

“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. Las actividades de recopilar, procesar y generar información deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.

5.6.3 Utilidad 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.

(...)

5.7.1 Canales y medios de Comunicación. Deben establecerse y funcionar adecuados canales y medios de comunicación, que permitan trasladar la información de manera transparente, ágil, segura, correcta y oportuna, a los destinatarios idóneos dentro y fuera de la institución.

5.7.2 Destinatarios. La información debe comunicarse a las instancias competentes, dentro y fuera de la institución, para actuar con base en ella en el logro de los objetivos institucionales.

5.7.3 Oportunidad La información debe comunicarse al destinatario con la prontitud adecuada y en el momento en que se requiere, para el cumplimiento de sus responsabilidades.”

CONSIDERACIONES FINALES.

A partir de lo expuesto, esta Auditoría considera que el proceso de implementación del ERP representa no solo un reto tecnológico, sino una transformación profunda en la forma en que se gestionan y articulan los procesos institucionales. Por ello, resulta relevante que se continúe promoviendo un enfoque de mejora continua, centrado tanto en el fortalecimiento de la comunicación, como en el aseguramiento de los elementos técnicos que garantizan la funcionalidad, confiabilidad y utilidad del sistema.

Es indispensable que, en esta etapa crítica de consolidación, se mantenga una visión integral que considere las necesidades específicas de los usuarios en cada nivel, así como las obligaciones institucionales en materia de transparencia y rendición de cuentas. Solo mediante una gestión proactiva, colaborativa y orientada a resultados será posible mitigar riesgos, potenciar las capacidades institucionales y asegurar el éxito del proceso de implementación del nuevo sistema de información.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Por lo anteriormente expuesto, a fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa a esa Administración a efectos de que se valoren las oportunidades de mejora señaladas, particularmente en lo relativo al fortalecimiento de la comunicación y retroalimentación del equipo implementador hacia los usuarios y en cuanto a la administración de los riesgos relacionados con la disposición de insumos para el cumplimiento de las obligaciones institucionales en materia de rendición de cuentas.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ACC/MZS/JJSF/FZC/ayms

C. Máster Mónica Taylor Hernández, presidente, en su condición de patrocinadora, Plan de Innovación-Presidencia Ejecutiva -1102
Licenciado Gustavo Picado Chacón, gerente, Gerencia Financiera -1103
Lic. Sergio Gómez Rodríguez, director, director de Presupuesto-1126
Ingeniera Susan Peraza Solano, directora, Dirección de Planificación Institucional-2902
Auditoría Interna

Referencia ID-140106