



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

AS-AFINPE-0148-2024

10 de diciembre de 2024

Licenciada
Laura Ávila Bolaños, presidente
PRESIDENCIA EJECUTIVA – 1102

Estimada señora:

ASUNTO: Oficio de asesoría sobre la relevancia para la mitigación de los riesgos asociados a la implementación del ERP y continuidad de los servicios.

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, y en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna para el 2024, se procede a desarrollar una serie de consideraciones en cuanto a los riesgos asociados a la transición del uso de los sistemas institucionales al nuevo ERP y el posible impacto sobre la continuidad de la prestación de los servicios.

Al respecto cabe señalar que, esta Auditoría en su rol de fiscalización y prevención ha evaluado de manera reciente y recurrente una serie de retos alusivos al proceso de implementación del ERP, siendo que el pasado 19 de noviembre de 2024 se emitió al Consejo Presidencia y Gerencias, así como a la Dirección del Plan de Innovación, el documento AD-AFINPE-0127-2024, denominado "Oficio de Advertencia sobre la garantía de continuidad de los servicios con la implementación del ERP", en el cual se alertó que la implementación del ERP, prevista para enero de 2025, presenta aspectos que deben ser analizados sobre la continuidad de los servicios institucionales ante algunos riesgos identificados como parte de los informes que esta Auditoría ha emitido. Además, se solicitó en un plazo de 15 días informar acerca de las acciones ejecutadas para mitigar los riesgos descritos.

En ese sentido, se ha observado entre los principales riesgos de este proyecto, la construcción incompleta de interfaces críticas (como EDUS, SIFA y SIPE), la migración parcial de datos esenciales, la ausencia de normativa circunscrita a los procesos clave y la falta de una estrategia para desconectar sistemas legados. También, la infraestructura tecnológica presenta limitaciones, ya que solo se han garantizado especificaciones técnicas para una parte de los equipos y usuarios previstos.

Asimismo, la Gerencia de Logística y la Gerencia Financiera han manifestado su preocupación al no estar preparadas para el cierre de los sistemas que serán absorbidos por el ERP, debido al alcance de las pruebas del ciclo de los procesos, necesidad de mejorar las capacitaciones a los usuarios y la claridad sobre el alcance real del sistema.

Por otra parte, la firma consultora PwC ha advertido que la estrategia de implementación tipo "Big Bang", que unifica las fases 1 y 2 para 12.000 usuarios en todo el país, podría generar interrupciones significativas en las operaciones, con riesgos de pérdidas financieras, deterioro de la imagen institucional y afectaciones directas a los servicios.

En este contexto, esta Auditoría estima fundamental la realización de manera prioritaria de un diagnóstico integral que evalúe la preparación institucional y los riesgos asociados a la puesta en marcha del ERP, definiendo en forma inmediata los planes de mitigación pertinentes. Esto podría elaborarse eventualmente con el apoyo técnico



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

de las firmas consultoras PwC y Quintess, con el propósito de garantizar que la transición se realice de manera controlada, minimizando riesgos y asegurando la continuidad de procesos operativos esenciales, como la atención a los usuarios, el despacho oportuno de medicamentos, la gestión eficiente de compras, el cumplimiento en los pagos a proveedores y el mantenimiento adecuado de equipos críticos, elementos indispensables para preservar la calidad y eficiencia de los servicios institucionales.

Por lo anteriormente expuesto, a fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa a esa estimable Presidencia Ejecutiva de los elementos descritos, considerando el rol fundamental que desempeña para asegurar que en este proceso de implementación prevalezca la toma de decisiones basada en los principios de eficiencia, eficacia y prácticas de buen gobierno, con el propósito de evitar incidentes operativos y asegurar el cumplimiento de los objetivos del proyecto sin afectar la calidad y continuidad del servicio público.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



M.Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ACC/MZS/NUS/ams

Anexos: (1)

1. Archivo Zip contiene 16 documentos.

C. Ing. Carolina Arguedas Vargas, jefe, Secretaría Junta Directiva – 1101
Auditoría

Referencia ID-129553