

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el Plan Anual Operativo 2020 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la Gestión Técnica y Administrativa referente al Sistema Integrado de Gestión de las Personas Trabajadoras de la CCSS (SIPE).

Al respecto, se evidenció la ausencia de una estrategia de transición planificada, sistematizada y formalizada en torno al uso de aplicativos que actualmente automatizan procesos asociados a recursos humanos a nivel institucional para propiciar la entrada en operación del SIPE en forma paulatina. En ese sentido, es preciso considerar la depuración, migración de datos, cierre técnico de sistemas actuales, funcionalidades de aplicativos en producción y procesos ejecutados manualmente, con el propósito de que no se les afecte las necesidades a las Oficinas locales de Recursos Humanos.

En cuanto a la gestión de requerimientos y el Comité de Usuarios se identificaron oportunidades de mejora en la conformación y definición de roles del Comité de Usuarios, así como en la representatividad del equipo y en la planificación y priorización de ellos, careciendo de una calendarización integral de todas las necesidades.

Por otra parte, se evidenció que tampoco existe una estrategia integral de gestión de atención de incidencias del SIPE, tanto en la implementación como en su funcionamiento, asimismo, fue posible verificar que la misma no se encuentra incluida en el Catálogo de Servicios que dispone la Mesa de Servicios institucional. En ese sentido, también se identificó la falta de establecimiento de niveles de servicio para su atención.

Es necesario destacar la importancia de generar requerimientos en torno a la disposición de herramientas informáticas de apoyo a la toma de decisiones que faciliten el seguimiento institucional a la gestión de recursos humanos, identificando oportunidades de mejora y generando indicadores para su evaluación respectiva.

Adicionalmente, esta Auditoría comprobó que la Institución no dispone de una solución de continuidad del negocio en caso de presentarse interrupciones en la operación y funcionamiento de los sistemas y aplicativos en torno a recursos humanos, a pesar del impacto y lo sensible de esta materia.

En el tema de gobernanza, es importante la definición de los responsables del desarrollo de módulos pendientes, migración de aplicativos, así como la revisión del modelo de datos garantizando integración y estandarización de los sistemas de información de la Institución.

Es relevante que los responsables del Módulo Integrado de seguridad (MISE), consideren en la medida de lo posible, las necesidades de los usuarios del SIPE, así como la valoración de los requerimientos efectuados, a fin de facilitar la gestión correspondiente de esta solución.

Finalmente, se determinó la falta de registro del software SIPE en el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM), como activo intangible, a pesar de los módulos en funcionamiento.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización ha solicitado a la Gerencia General, adopten acciones concretas para la atención de las recomendaciones definidas en el presente informe, en congruencia con lo establecido en el marco normativo aplicable.

## ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

### EVALUACIÓN DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN TÉCNICO-ADMINISTRATIVA REFERENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS DE LA CCSS (SIPE).

#### DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y GESTION DE PERSONAL U.E 1131.

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectuó en atención al Plan Anual Operativo del 2020 para el Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión técnico-administrativa efectuada en el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión de las Personas Trabajadoras de la CCSS (SIPE).

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la definición de una estrategia de transición institucional para la entrada en operación del SIPE.
- Revisar los mecanismos establecidos para la gestión de incidencias, así como la existencia de una solución de continuidad del servicio.
- Analizar la gestión de requerimientos y de usuarios del SIPE.
- Verificar aspectos de dirección tecnológica aplicados al desarrollo técnico del SIPE.
- Identificar si el SIPE se encuentra registrado en el Sistema de Control de Bienes Muebles (SCBM).

#### ALCANCE

El estudio comprende las acciones realizadas por la Administración Activa en torno a la gestión técnico-administrativa efectuada en el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de gestión de las Personas (SIPE), en el periodo comprendido entre el 5 de enero del 2018 al 28 de enero del 2020.

La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones señaladas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República.

#### METODOLOGÍA

Para el cumplimiento de los objetivos indicados se ejecutaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Entrevistas realizadas a los siguientes funcionarios: MSc. Ana Lucía Vargas Castro, Jefe del Área de Información en Recursos Humanos / Enlace para Coordinación SIPE, Máster Laura Paz Morales, Jefe Subárea Sistema Automatizado en Recursos Humanos del Área de Información en Recursos Humanos, Máster Danilo Hernández Monge, Jefe del Área de Ingeniería en Sistemas (AIS) de la DTIC y el Ing. Marco Vinicio García Vargas, analista de Sistemas de Recursos Humanos de la AIS.

- Revisión de documentos entregados por el Área de Información y Recursos Humanos y la Gerencia Administrativa.
- Instrumentos aplicados por este Órgano de fiscalización a funcionarios de oficinas de Recursos Humanos, así como a encargados de los Centros de Gestión Informática en las siguientes Unidades:
  - Dirección Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Región Brunca
  - Dirección Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Región Chorotega
  - Dirección Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Región Huetar Norte
  - Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
  - Hospital de Ciudad Neilly
  - Hospital Dr. Tomás Casas Casajus
  - Hospital Nacional de Geriatria y Gerontología
  - Hospital de San Vito
  - Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño.
  - Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla.
  - Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega
  - Hospital San Francisco de Asís.
  - Hospital de San Carlos.
  - Hospital de Golfito Manuel Mora Valverde
  - Área de Salud de Golfito
  - Área de Salud Pérez Zeledón
  - Área de Salud de Coto Brus
  - Área de Salud de Tilarán
  - Área de Salud Chomes-Monteverde
  - Área de Salud Orotina-San Mateo
  - Área de Salud de Florencia
  - Área de Salud Ciudad Quesada
  - Área de Salud Fortuna
  - Área de Salud de Buenos Aires
  - Área de Salud de Naranjo

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, No.8292.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de la Información (CGR).
- Metodología para el Desarrollo de Software.
- Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos de la Institución.
- Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y comunicaciones.

## 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 (...).”*

## ANTECEDENTES

El Plan de Proyecto del Sistema Integrado de Gestión de las Personas Trabajadoras de la Caja Costarricense de Seguro Social (SIPE), de enero del 2017, señaló como objetivo general el siguiente:

*“Desarrollar e implementar un sistema integrado de gestión de las personas trabajadoras de la Caja Costarricense de Seguro Social, mediante una plataforma web, que facilite 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”.*

Los objetivos específicos planteados en el mencionado documento son los siguientes:

- *Digitalizar y migrar la información de los expedientes personales y planillas salariales de todas las personas trabajadoras de la institución, en los formatos actuales de imágenes, documentos y microfilm.*
- *Desarrollar un portafolio de reglas del negocio basado en mejores prácticas en el tema de la gestión de las personas que se adapten a una plataforma web, a partir de las herramientas existentes: SPL y SOGERH.*
- *Desarrollar una herramienta web de gestión local de recursos humanos, con visión de usuario final, que fortalezca el control y ejecución segura de todos los procesos de recursos humanos, que permita las validaciones necesarias para ejecutar el proceso de planillas institucional.*
- *Revalidar el marco normativo que esté directamente relacionado con la gestión de pago y de manejo del expediente personal, para presentar las propuestas de ajuste correspondiente.*

## Aprobación del Proyecto SIPE en la Gerencia Administrativa

Mediante oficio DGAP-0104-2017 del 06 de febrero del 2017 el Lic. Guillermo Abarca Agüero, Director de Administración y Gestión de Personal de ese momento traslada al Lic. Ronald Lacayo Monge, Gerente Administrativo, el Plan del Proyecto SIPE Sistema Integrado de Gestión de la Personas.



En ese sentido, mediante GA-41405-2017 del 27 de febrero del 2017 el Lic. Lacayo Monge, indicó al Lic. Abarca Agüero, lo siguiente:

*(...) Una vez analizado el Plan del Proyecto, se constata que el mismo contribuye con el desarrollo estratégico de los planes gerenciales, asimismo presenta las perspectivas de alcance tiempo y costo referidos en el documento, quedan do claro que no incluye la totalidad de los requerimientos de un Sistema Integral para la Gestión de Recursos Humanos..."*

*(...) se les solicita continuar con el trabajo que han venido realizando en el contexto de desarrollo de la etapa I del Proyecto SIPE, según lo planteado en su esquema de trabajo, procurando llevar al mínimo posible los plazos que se señalan..."*

## Organización del proyecto

En cuanto a la organización en el Plan del Proyecto de enero 2017, se establecieron los siguientes roles y responsabilidades, así como la designación de funcionarios respectiva:

**Tabla No.1**  
**Roles y Responsabilidades**

Rol	Responsabilidad	Designación
Patrocinador	Es quien da el apoyo total y la autorización para iniciar el proyecto. En este caso sería la máxima autoridad de la Unidad ejecutora: el director. Hace el proyecto del conocimiento de las autoridades superiores.	Lic. Guillermo Abarca Agüero
Director del Proyecto	Es quien tiene la responsabilidad y autoridad total para gestionar y manejar el proyecto. Esto incluye liderar la planificación y el desarrollo de todos los productos del proyecto	Lic. Walter Campos Paniagua
Comisión Ejecutiva	Representantes de diferentes unidades involucradas en el proyecto, toman decisiones en cuanto a los productos, coordinan y supervisan el avance de la comisión técnica y del equipo del proyecto	Máster Lucía Vargas Castro Máster Natalia Villalobos Leiva Máster Laura Paz Morales Licda. Dylana Jiménez Méndez
Comisión Técnica	Es uno o varios representantes de la Unidad solicitante, su responsabilidad es facilitar la obtención de información, aclarar dudas, llevar a cabo las pruebas.	Lic. Jorge Sandoval Sánchez Lic. Carlos Zúñiga Jiménez
Equipo de Trabajo	Encargados de desarrollar e implementar los productos que se generan dentro del proyecto, realizar pruebas.	Licda. Cinthya Agüero Ceciliano Lic. Richard Vega Mora Lic. Steven Rodríguez Suárez Licda. Karen Carvajal Villalobos Lic. Rodrigo Benavides Licda. Roció Calderón Licda. Marielos Sánchez Sr. Kenneth Anchía
Unidades de apoyo	Brindar asesoría en temas del proyecto, para facilitar su desarrollo e implementación o para proveer de herramientas.	Lic. Gilbert Montero Fernández Máster Sergio Paz Morales

Fuente: Plan de Proyecto.

Por otro lado, mediante oficio DAGP-0484-2019 del 27 de mayo del 2019, el Lic. Walter Campos Paniagua Subdirector a/c de la Dirección Administración y Gestión de Personal informa a las jefaturas de Área adscritas a esa unidad, así como al Dr. Juan Carlos Esquivel, Director CENDEISS y al Lic. Luis Bolaños Guzmán, Director de Bienestar Laboral, sobre el esquema de administración del proyecto SIPE, señalando sobre el rol de la Msc Lucía Vargas Castro, lo siguiente:

*“(...) se establece como enlace a la MSc. Ana Lucía Vargas Castro, Jefe del Área de Información en Recursos Humanos, correo electrónico lvargass@ccss.sa.cr para la coordinación de toda actividad relacionada con el alcance de cada una de las etapas establecidas en el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión de las Personas...”*

### **Herramientas tecnológicas existentes de Gestión de Recursos Humanos**

De acuerdo con el inventario de las plataformas existentes tanto las desarrolladas y administradas por la Dirección de Administración y Gestión de Personal como por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, se determinó que las siguientes herramientas deberían ser consideradas en SIPE I:

1. *Web (DGAP):*

- SIAE
- SREM
- SCEN
- SIED
- Oficina Virtual
- SNAC

2. *Cobol (DTIC):*

- PLANUEVA
- SPL

3. *Cobol (Presupuesto):*

- PLAZAS

### **Programa Rhuta 80/20**

En el Informe de avance Plan de transformación Gerencial remitido por el Lic. Ronald Lacayo Monge, Gerente Administrativo, a la Presidencia Ejecutiva y Gerencia General mediante oficio GA-0396-2019 del 20 de marzo del 2019, se indica sobre el tema lo siguiente:

*“Con el Programa Rhuta 80/20 la Gerencia Administrativa busca la mejora, a través de la implementación y desarrollo de las herramientas que soporten la gestión de recursos humanos, como parte de una estrategia de transformación de los recursos humanos en nuestra Institución, a través de proyectos interrelacionados que facilitan la automatización, estandarización, optimización de recursos, agilidad en la prestación de los servicios, transparencia y la oportunidad en la gestión de recursos humanos y el bienestar laboral...”*

*Con este programa pretendemos revertir el actual 80/20, que significa que hoy el 80% del tiempo de los funcionarios de las oficinas de Recursos Humanos en la Institución, se destina a labores de trámites relacionados con el pago, la gran mayoría manualmente, y apenas un 20% del tiempo se puede destinar a la gestión del talento, desarrollo de capacidades, clima organizacional, evaluación y otros temas fundamentales para una correcta gestión de los recursos humanos.*

*RHUTA 80/20 busca revertir dicha situación, automatizando los procesos manuales y repetitivos, permitiendo con ello mejorar la productividad de nuestros gestores del recurso humano, permitiendo cubrir las áreas que hoy están en desventaja.*

De conformidad con el documento citado supra el Programa Rhuta 80/20 se encuentra conformado por proyectos relacionados con la automatización de procesos del área de recursos humanos y del bienestar laboral, ente los cuales se encuentra el Sistema Integrado de Gestión de las Personas (SIPE), cuyo objetivo definido es:

*“(...) Evolucionar hacia una gestión dinámica del Talento Humano en la CCSS, mediante habilitadores tecnológicos que integren los procesos de gestión de las personas, minimizando los trámites manuales con altos niveles de seguridad y oportunidad en las transacciones...”*

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.*
- *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.*

Por otra parte, el Informe de avance Plan de transformación Gerencial indicado, se refiere al Programa Gestión de las Personas, indicando lo siguiente:

*“El Programa Gestión de las Personas tiene como objetivo general, el ejercer control y seguimiento sobre la implementación articulada, integrada y oportuna del conjunto de proyectos de fortalecimiento de la gestión de las personas. Y como objetivos específicos ejecutar, tanto el Plan de Acción de la Política Institucional de Gestión de las Personas (PIGP), como el Plan de Trabajo del Modelo Institucional de Gestión de las Personas (MIGP).”*

### **Modelo Institucional de Gestión de las Personas**

De acuerdo con el Informe de Avance del Plan de Transformación Gerencial de la Gerencia Administrativa de marzo del 2019, el Modelo Institucional de Gestión de las Personas fue elaborado en el contexto del Proyecto Desarrollo Integral de las Funciones Estratégicas de Recursos Humanos, coordinado desde la Gerencia Administrativa a través del Convenio de Cooperación Técnica entre la Caja Costarricense de Seguro Social y la Organización Panamericana de la Salud- Oficina Regional para las Américas Organización Mundial de la Salud, el cual finalizó el 30 de abril del 2018, al respecto se indica:

*“(...) constituye el conjunto de lineamientos basados en prácticas líderes y agrupados en ejes, a partir de las cuales se define y orienta la filosofía de gestión de las personas y la construcción de la Agenda de Talento, en la Caja Costarricense de Seguro Social, para liderar el desarrollo de las personas trabajadoras e impactar a través de la cultura, los servicios que brinda la Institución hacia los usuarios, como objetivo único y articulado de desempeño y productividad, a fin de permear la forma de hacer las cosas...”*

## Módulos que conforman el SIPE:

Se encuentra conformado por los módulos que se detallan en la siguiente figura:

Figura 1. Módulos conforman SIPE



Fuente: Programa Rhuta 80/20, Gerencia Administrativa

De forma complementaria, el documento indicado señala lo siguiente:

*“(...) El proyecto comprende tres procesos que impactan en la gestión local como lo son:*

- 1. Digitalización y migración de la información de los expedientes personales y planillas de todas las personas trabajadoras de la institución.*
- 2. Desconcentración del proceso de digitación de planillas a partir de la conversión del módulo de captura del sistema PLANUEVA, a una versión Web que permita mejorar la seguridad del proceso y a su vez la digitación desde el nivel local de todos los procesos de pago.*
- 3. Desarrollo a partir de la experiencia SOGERH, a una herramienta web de gestión local de recursos humanos, con visión de usuario final, que fortalezca el control y ejecución segura de todos los procesos de recursos humanos, que permita las validaciones necesarias para ejecutar el proceso de planillas institucional.*

*La integración de estos procesos permitirá una mejora en la gestión local de las unidades de recursos humanos, que comprenderá entre otras cosas:*

- 1. Una mejora en el manejo documental de los procesos de recursos humanos, a través de un replanteamiento de la gestión del Archivo Central y de la conformación y resguardo del expediente laboral de la persona trabajadora en la institución, así como de la información de las planillas históricas de la Institución, de manera que se pueda poner a disposición de las unidades de recursos humanos y de las personas trabajadoras.*

2. *Permitir la captura de datos al sistema de pagos a través de una nueva plataforma, mediante el desarrollo de una versión web que permita mejorar la seguridad en el registro y envío de la información de pago, desde las unidades de gestión local de recursos humanos.*
3. *Evolucionar a un concepto de gestión de recursos humanos de “autoservicio”, que permita la estandarización y regulación de los procesos propios de recursos humanos, mediante el desarrollo de una herramienta que facilite las actividades que intervienen en torno a la persona trabajadora, impacte directa o indirectamente el sistema institucional de pago (planilla) y que provea a la administración de información y trámite de pago de salarios, con mayores estándares de seguridad y oportunidad de los procesos. Como resultado de lo anterior, se conformará un expediente laboral electrónico, considerando especialmente, aspectos de resguardo, accesibilidad y mejora de la calidad de la información de los expedientes y la reducción del tiempo en tramitología (...)*

### **Presentación del SIPE al Jerarca de la Institución**

Mediante oficio GA-1833-2018, de fecha 19 de diciembre de 2018, el Lic. Ronald Lacayo Monge, Gerente Administrativo, solicitó a los miembros de Junta Directiva, espacio en agenda para presentar el avance del proyecto SIPE, indicando lo siguiente:

*“(...) el Proyecto SIPE es parte de un conjunto de iniciativas que esta Gerencia impulsa, a través de un plan de transformación de los recursos humanos, conformado por los siguientes Programas:*

- *Programa Rhuta 80/20: En el cual se encuentra el desarrollo del SIPE, y con el que se revierte el actual 80/20, que significa que, el 80% del tiempo de las oficinas de recursos humanos que hoy día se destina a tramitología de documentos (pago de salarios, vacaciones, entre otros), pueda destinarse, entre otras cosas a:*
  - *Desarrollar la salud ocupacional de los funcionarios de la Institución, mediante aplicativos que registren datos para el control de factores de riesgo del trabajo y la vigilancia de la salud laboral, para la oportuna toma de decisiones que favorezcan las acciones preventivas y correctivas que benefician la salud laboral en todos los centros de trabajo de la CCSS.*
  - *Gestionar el talento humano, que hoy día apenas alcanza en el mejor de los casos, un 20% del tiempo de las oficinas de recursos humanos, y con el cual, entre otras cosas, se busca no sólo emplear al personal más calificado y valioso, sino también retenerlo en la organización, y ubicarlo en una posición donde sus habilidades sean óptimamente utilizadas, en beneficio de todos los usuarios de la CCSS.*
  - *Gestión del clima organizacional, a través de habilitadores tecnológicos que permitan identificar rápidamente las fortalezas culturales y las oportunidades para mejorar.*
- *Programa Gestión de las Personas: Con el cual se fortalece la gestión de las personas, en lo que corresponde a la planificación, gobernanza y administración del recurso humano, de acuerdo con las políticas vigentes, basados en mejores prácticas y alineados con las necesidades institucionales. Contemplando, además, la implementación del plan de acción de la Política Institucional de Gestión de las Personas.*

*Con esta transformación de los recursos humanos, la Institución evoluciona hacia una gestión dinámica de su Talento Humano, a través de habilitadores tecnológicos que integren los procesos de gestión de las personas, minimizando de esta manera, los trámites manuales que actualmente consumen el tiempo de las oficinas de recursos humanos (80%); todo esto, con altos niveles de seguridad y oportunidad en las transacciones.*

*Todo lo anterior, -basado en el Modelo de Gestión de las Personas, y articulado con los distintos participantes en la materia- conforma el plan de transformación de los recursos humanos, el cual será presentado a esa estimable Junta Directiva en el I semestre del 2019..”*

En ese sentido, la Junta Directiva, en el artículo 20° de la sesión No. 9020, celebrada el 28 de febrero de 2019, acordó con relación al SIPE, lo siguiente:

*“(…) Se tiene a la vista el oficio N° GA-1833-2018, de fecha 19 de diciembre de 2018, firmado por el licenciado Lacayo Monge, Gerente Administrativo, mediante el cual atiende lo solicitado en el artículo 19° de la sesión N° 8997, celebrada el 25 de octubre de 2018 que, en lo conducente, literalmente se lee así:*

*“Con respecto al asunto indicado, y en atención a lo requerido por esa estimable Junta Directiva, en el artículo 19° de la sesión N° 8997, celebrada el 25 de octubre de 2018, se solicita incluir en agenda el tema “Presentación de avance del Proyecto SIPE”.*

*Por tanto, habiéndose realizado la presentación pertinente por parte del Lic. Ronald Lacayo Monge, Gerente Administrativo, la Sra. Lucía Vargas Castro y Sr. Richard Vega Mora, Dirección de Administración y Gestión de Personal, y con base en la recomendación del licenciado Lacayo Monge, Gerente Administrativo, en el citado oficio GA-1833-2018, la Junta Directiva ACUERDA:*

*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, específicamente para las siguientes plazas...”*

## **Módulo Integrado de Seguridad (MISE)**

De acuerdo con el Manual de Operación del Módulo Integrado de Seguridad, este aplicativo tiene como propósito apoyar el control y la gestión integrada de los mecanismos de seguridad informática de los distintos sistemas actualmente en producción en el contexto de la CCSS, con el objetivo de facilitar la gestión integrada y centralizada del esquema de seguridad informática de la CCSS evitando la creación de módulos de seguridad independientes cada vez que se debe desarrollar un nuevo sistema de información.

De acuerdo con el Manual indicado, dentro de las capacidades que incluye el MISE se encuentran:

- La gestión de los usuarios, niveles de acceso y restricciones de acceso a datos y recursos de cada sistema integrado al MISE.
- El registro, mantenimiento y depuración de bitácoras de las transacciones realizadas en los sistemas integrados.
- La gestión de niveles de acceso y asignación de permisos.
- Funciones para la parametrización del Sistema y la generación de reportes.

El MISE cuenta con un solo módulo en el cual su funcionalidad es distribuida en las siguientes áreas: Administración de sistemas, de usuarios, de grupos, de perfiles, de recursos de parámetros de seguridad, Registro, consulta de bitácoras.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA ESTRATEGIA DE TRANSICIÓN AL USO DEL SIPE

En virtud que el SIPE, en su objetivo original se conceptualiza como un sistema integrado para la gestión de las personas trabajadoras de la Caja Costarricense de Seguro Social a partir de iniciativas de desarrollo e implementación, se evidenció la ausencia de una estrategia de transición debidamente planificada, sistematizada y formalizada, en torno al uso de aplicaciones que actualmente automatizan procesos de recursos humanos a nivel institucional para propiciar paulatinamente la entrada en operación del SIPE.

Lo anterior considerando los siguientes aspectos:

- Proceso estructurado y comunicado a los encargados de las Oficinas de Recursos Humanos para la depuración de datos que se almacenan y gestionan desde aplicativos diferentes del SIPE, lo anterior con el fin de garantizar integridad y calidad en su etapa de migración a éste.
- Migración de la información contenida en las bases de datos de los sistemas y/o aplicativos en producción actualmente hacia el SIPE, en forma paulatina y sistematizada, considerando la valoración del alcance de datos a ser incluidos en la nueva plataforma, desde el punto de vista histórico (retrospectivo, actual y prospectivo) y de proceso.
- Programación del cierre técnico de los sistemas actuales conforme según se planifique la inclusión de las funcionalidades respectivas en el SIPE.
- Análisis de funcionalidades de los aplicativos actuales que no estén consideradas en el SIPE, así como las actividades realizadas actualmente de forma manual.

Las Normas Técnicas para la Gestión y control de las Tecnologías de Información señalan en el apartado 3.2 Implementación de software, inciso d) lo siguiente:

*“La organización debe implementar y mantener las TI requeridas en concordancia con su marco estratégico, planificación, modelo de arquitectura de información e infraestructura tecnológica. Para esa implementación y mantenimiento debe:*

*d) Controlar la implementación del software en el ambiente de producción y garantizar la integridad de datos y programas en los procesos de conversión y migración.*

El Plan de Proyecto del Sistema Integrado de Gestión de las Personas Trabajadoras de la Caja Costarricense de Seguro Social (SIPE), de enero del 2017, incluye dentro de objetivos específicos los siguientes:

*“...Digitalizar y migrar la información de los expedientes personales y planillas salariales de todas las personas trabajadoras de la institución, en los formatos actuales de imágenes, documentos y microfilm...”*

En cuanto a si se dispone de una estrategia integral de migración de datos de los sistemas actuales a los nuevos módulos del SIPE y la existencia de un plan de purificación de datos, el Máster Danilo Hernández Monge, Jefe del Área de Ingeniería de Sistemas de la DTIC, señaló:

*“Nosotros (proyecto de modernización planilla de salarios) no tenemos necesidad de migración de datos, sería más bien la exportación de datos (considerando que tiene el mismo motor de ORACLE) y ajustes de estructura.*

*Con relación a la depuración y migración de otras aplicaciones como SOGERH, SILARH, habría que identificar las tareas y actividades que incorpore pruebas y responsables, siendo que hoy no existe un cronograma integral, ni responsables de las decisiones por ejemplo el del crecimiento de las funcionalidades del SIPE.”*

Sobre la existencia de un plan de depuración de datos con respecto a los sistemas en funcionamiento como lo son el SPL, SOGERH, SILARH, RH en Línea y otros, la Máster Laura Paz Morales, Jefe Subárea Sistema Automatizado en Recursos Humanos del Área de Información en Recursos Humanos de la Dirección de Administración y Gestión de Personas, indicó lo siguiente:

*“Por ejemplo, hemos trabajado en la migración de vacaciones de SOGERH y SILARH de manera que consultamos y enviamos información en ambas direcciones, siendo esto parte de las acciones de migración.*

*No obstante, no tengo conocimiento de estrategias integrales de migración de datos o depuración de estos, en el cual se plantee las coordinaciones que implica la puesta en producción de los módulos y con ello el inactivar otros módulos que dejan de ser oficiales.”*

Se le consultó al Lic. Ramon Guido Zúñiga Elizondo, Coordinador de Área de Recursos Humanos del Área de Salud de Buenos Aires si le había solicitado participación en la realización de tareas de depuración de datos relacionados con recursos humanos del Área a su cargo, indicando lo siguiente:

*“No me han pedido colaboración ni he participado en actividades relacionadas con la depuración de datos relacionados con recursos humanos. Siento que se va a requerir la depuración debido a que se van a trasladar datos de otros sistemas, por lo cual se va a necesitar esa depuración.”*

El Lic. Guillermo Ureña Alfaro, Encargado de supervisión del Área de Gestión de Recursos Humanos del Hospital San Juan de Dios, indicó en reunión sostenida con personal de esa Unidad y de esta Auditoría, lo siguiente:

*“en ese hospital se trabaja en simultáneo el SILARH con el SIPE, por cuanto aún el sistema no genera toda la información que se requiere para agilizar los procesos.*

*Considera que la implementación de los módulos de embargos, pensiones y anulaciones ha permitido que se refleje en planilla salarial más rápido, no obstante, se ha detectado:*

*-El SIPE no guardó el histórico de embargos y pensiones de un funcionario que se tenía en el SPL, en caso de haberlos cancelado, empezó nuevamente con numeración 1.*

*-Sucedió un caso donde el funcionario solicitó PSGS, al reincorporarse, el sistema dejó como cancelado el embargo que venía rebajándose, se envió la consulta a la DAGP, pero no se nos han respondido. Se adjunta evidencia...”*

La situación descrita afectaría la calidad, integridad y veracidad de los datos que se trasladarían a los módulos del SIPE, posibilitando se dispongan de datos erróneos o incompletos, impactando la ejecución de procesos de recursos humanos, lo cual adquiere relevancia considerando que ésta es requerida, entre otros, para realizar la remuneración de más de 50 mil funcionarios de la Institución.

Adicionalmente, la falta de estrategia para la transición a la entrada en operación del SIPE podría generar omisión en la automatización de procesos, confusión en los usuarios y duplicidad de procesos, debido a que se permitiría gestionar trámites similares desde dos aplicativos diferentes.

## 2. SOBRE LA GOBERNANZA EN EL DESARROLLO DEL SIPE

Se determinó oportunidades de mejora relacionadas con la gobernanza en el desarrollo del SIPE, lo anterior a partir de los siguientes aspectos identificados:

- Los módulos del SIPE como Embargos y Pensiones, Devoluciones y Anulaciones, así como Atestados, fueron desarrollados en el lenguaje PHP<sup>1</sup>, a pesar de los acuerdos entre la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, a través del Área de Ingeniería en Sistemas y la jefatura de la Subárea de Sistemas de Información del Área de Información en Recursos Humanos, en el sentido de que solo la entrada de datos se desarrollaría en PHP y el resto de las funcionalidades se utilizaría como software base, JAVA<sup>2</sup>.
- Se inició trámite en mayo del 2019, de la contratación 2019LA-000011-1150” Servicios Profesionales de Apoyo en Desarrollos en Lenguaje PHP” con el fin de apoyar las labores de desarrollo a efectuar por parte del equipo de la DAGP, pese a lo indicado en el punto anterior.
- El desarrollo de los módulos del SIPE citados no fue realizado por un Centro de Gestión Informática (CGI), como lo señala el Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones siendo que fue realizado por funcionarios de la Subárea de Sistemas de Información del Área de Información en Recursos Humanos de la Dirección de Administración y Gestión de Personal.
- No existe claridad sobre la responsabilidad del desarrollo de las tareas de programación de las fases restantes del SIPE considerando la participación del personal de la DTIC y de la DAGP incluyendo la

<sup>1</sup> Lenguaje de programación, Hypertext Preprocessor (preprocesador de hipertexto)

<sup>2</sup> Lenguaje de programación orientado a objetos.

valoración de las necesidades de capacitación en torno a las herramientas que se definan para la construcción de la aplicación.

- La revisión del Modelo de Datos del SIPE no se había efectuado al momento de la elaboración del presente informe.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de información en el Apartado 2.2 Modelo de arquitectura de información, señalan:

*“La organización debe optimizar la integración, uso y estandarización de sus sistemas de información de manera que se identifique, capture y comuniquen, en forma completa, exacta y oportuna, sólo la información que sus procesos requieren.”*

Adicionalmente, ese cuerpo normativo indica en el Apartado 2.1 Infraestructura tecnológica, lo siguiente:

*“La organización debe tener una perspectiva clara de su dirección y condiciones en materia tecnológica, así como de la tendencia de las TI para que, conforme a ello, optimice el uso de su infraestructura tecnológica, manteniendo el equilibrio que debe existir entre sus requerimientos y la dinámica y evolución de las TI.”*

Por otra parte, el Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones señala en el apartado 5.7 Responsabilidades de los niveles organizaciones y funciones sustantivas en el nivel Dirección, punto 5.7.1., lo siguiente:

*“(…) Determinar y autorizar la unidad responsable del desarrollo de un sistema de información específico (Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Centro de Gestión Informática), con base en lo establecido en el Portafolio de Proyectos, el marco normativo vigente, al capacidad técnica y operativa de la misma, entre otros elementos, con el propósito de lograr la efectividad y oportunidad de los programas a realizar.*

*Establecer los criterios técnicos requeridos para los sistemas de información que desarrollarán la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y los Centros de Gestión Informática, a partir de la regulación y la normativa definidas en esta materia, los requerimientos de la organización, entre otros aspectos, con la finalidad de estandarizar y compatibilizar los programas que se elaboren.”*

En torno a los acuerdos en cuanto a los lenguajes de desarrollo que utilizaría el SIPE, el Máster Danilo Hernández, Jefe del Área Ingeniería en Sistemas (AIS) indicó:

*“(…) Originalmente se acordó que el desarrollo de SIPE 1 cuyo alcance original consistía en la entrada de datos y la generación de los 15 archivos necesarios para el pago de nómina, iba a realizarse en el lenguaje PHP y una vez finalizado el aplicativo y puesto en producción se iba a efectuar la migración tecnológica a JAVA con recursos de terceros (contrataciones disponibles en el AIS). Adicionalmente, se acordó que SIPE 2 se iba a desarrollar en JAVA desde su inicio por parte del equipo de la DAGP.*

*No se nos consultó el criterio para utilizar PHP, pero si fue de nuestro conocimiento que ese grupo de profesionales que trabaja en el SIPE desarrollarían en ese lenguaje, no obstante, a nivel del AIS siempre hemos tenido la posición de que los sistemas de información se encuentren estandarizados en cuanto a su plataforma y arquitectura, debido al conocimiento del recurso humano nuestro,*

*administración, licenciamiento, entre otras razones, procuramos orientar que las aplicaciones se muevan dentro de un rango de ciertas tecnologías, dentro de las cuales no está PHP.*

*En el momento en que fuimos participados, ya el equipo había adelantado algunos desarrollos en PHP, que de alguna manera consideramos conveniente se continuara para no atrasar la salida acordada a producción del sistema de información SIPE 1, lo cual posterior a su finalización se migraría a JAVA con el apoyo de terceros.*

*El proyecto de migración de las funcionalidades desarrolladas de SIPE 1 en PHP al lenguaje de JAVA solo se encuentra mapeado, por tanto, no existe una planificación documentada sobre las actividades a realizar, esto debido a que aún no se ha finalizado su desarrollo y puesta en producción.”*

En ese sentido, sobre las herramientas de desarrollo de los módulos del SIPE, la Máster Paz Morales, Jefe Subárea Sistema Automatizado en Recursos Humanos, indicó lo siguiente:

*“Se ha desarrollado en dos lenguajes de programación PHP (Interfaz, procesos “livianos”) y en Oracle lo correspondiente a la automatización de los procesos más pesados y base de datos.*

*Respecto a su consulta, inicialmente el pase a PLANUEVA se identificaba como una migración a un ambiente WEB, no obstante, la DTIC, en su momento recomendó que nuestro equipo tomara a cargo el desarrollo de la interfaz por medio de PHP y no en Java, tal y como ellos lo venían haciendo con otros sistemas, esto en virtud de la carga de trabajo que tenían.*

*Posteriormente, surgió el comentario de que la programación debía migrarse a Java y que la DTIC lo haría cuando se finalice el desarrollo del SIPE, esto justificándose por parte de esa dirección debido a las posibilidades de brindar el soporte a PHP, ya que no se tiene los suficientes conocimientos para proceder como corresponde.*

*Por tanto, una vez finalizado el PHP, se migraría a JAVA, para posteriormente capacitar a nuestro equipo y continuar dando el soporte.*

*Mi percepción respecto a la situación me hace pensar que es un desperdicio de recurso, en cuando se está invirtiendo en doble trabajo y tiempo...”*

Sobre el rol del Área de Ingeniería en Sistemas de la DTIC, en el Proyecto SIPE, el Máster Danilo Hernández, Jefe de esa Unidad manifestó lo siguiente:

*“(…) desde hace varios años se viene analizando la necesidad de modernizar los sistemas de información que refieren a recursos humanos, dentro de las razones que han motivado esta situación, se encuentra la modernización del sistema financiera a través de la conceptualización del ERP, el cual incluye la automatización de costos de la Institución, siendo uno de los rubros más importantes la planilla, la cual representa aproximadamente un 70% de ellos.*

*Al respecto, es importante señalar que la Administración tomó la decisión de excluir los módulos de RRHH del ERP, en esa decisión participaron la DTIC, Gerencia Administrativa y Gerencia Financiera.*

*La participación del AIS dentro del proyecto SIPE consistió en la formulación de casos de uso, estos fueron proporcionados para su revisión y análisis a la DAGP. Específicamente el compañero Gilbert*

*Montero Fernández, analista de sistemas 4 del Área documentó el funcionamiento en ese momento del sistema de captura de datos denominado PLANUEVA, posteriormente por medio de reuniones, hemos atendido consultas a los compañeros que conforman el proyecto SIPE.*

*En el AIS disponemos de 4 funcionarios que se encuentran a cargo de las labores de mantenimiento del SPL, los cuales concentran sus esfuerzos principalmente en el día a día y se atienden reuniones o consulta solicitadas por la DAGP.*

*Finalmente, el AIS no ha efectuado hasta el momento labores de desarrollo de software ni ha integrado ningún recurso al equipo de informáticos de la DAGP, únicamente hemos participado en la atención de consultas.*

En relación con el modelo de datos del SIPE, el Máster Hernández Monge, indicó a esta Auditoría:

*“(…) En cuanto al modelo de datos, hasta el momento no se ha revisado debido a que el equipo de trabajo de la DAGP aún no ha terminado las funcionalidades correspondientes a SIPE 1.*

*El escenario donde teníamos control era cuando el proyecto era liderado por la Gerencia Administrativa, al efectuarse el cambio de la DAGP a la Gerencia General, no disponíamos ni disponemos de un foro en el cual se conocieran los cambios que se estaban gestando, sin embargo, hace 15 días tuvimos una reunión con la DAGP y la DTIC en la que manifestamos nuestras preocupaciones…”*

En cuanto al impacto de la migración de lenguaje PHP a JAVA, la Msc. Ana Lucía Vargas Castro, Jefe del Área de Información en Recursos Humanos, señaló lo siguiente:

*“(…) La migración a otro lenguaje podría impactar el cronograma si se toma la decisión de hacerlo a medio camino y no esperar a que estén los entregables de pago Ordinario, sin embargo, dependerá de los recursos que se asignen.”*

En torno a si se habían planteado opciones de capacitación para los desarrolladores de la Subárea de Sistemas de Información del Área de Información en Recursos Humanos, en los lenguajes en los que se migraría el SIPE, la MSc. Vargas Castro, señaló:

*“Precisamente, le solicité a la encargada de la Subárea que lo incorpore en la planificación para el presupuesto que se solicitará para el 2021.”*

La situación descrita afecta la dirección tecnológica institucional y no favorece la estandarización de los sistemas de información, dificultando no solo los procesos de integración sino también el uso óptimo de los recursos institucionales, entre ellos el personal dedicado al desarrollo de aplicaciones.

### **3. SOBRE LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS Y COMITÉ DE USUARIOS**

De acuerdo con la revisión efectuada por esta Auditoría, se identificó oportunidades de mejora en torno a la gestión de requerimientos del SIPE. Lo anterior, se presenta en la ausencia de los siguientes aspectos:

- Definición formal de la conformación, roles y funciones de un Comité de Usuarios a cargo del establecimiento y monitoreo de la implementación de los requerimientos del SIPE.

- Representatividad del nivel local, regional y estratégico en el levantamiento de requerimientos.
- Elaboración de actas que documenten las labores efectuadas en el Comité de Usuarios.
- Proceso formal para solicitar la implementación de requerimientos en el SIPE.
- Mecanismo de control y priorización de los requerimientos.
- Control integral de tiempos en la programación de los requerimientos.

Las Normas Técnicas de Gestión y Control de Tecnologías de Información señalan en el apartado 4.4 Atención de requerimientos de los usuarios de TI, lo siguiente:

*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.*

El artículo 1.2, Gestión de la Calidad, de las Normas Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de Información, indica lo siguiente:

*“La organización debe generar los productos y servicios de TI de conformidad con los requerimientos de sus usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo.”*

En ese sentido, ese marco regulatorio señala en el artículo 3.2, Implementación de Software, lo siguiente:

*“La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos...”*

Sobre si se integró el nivel local, el nivel regional, la Licda. Vargas Castro, Jefe del Área de Información en Recursos Humanos, indicó a esta Auditoría lo siguiente:

*“No hemos integrado el nivel local en el levantamiento de requerimientos, ni tampoco el nivel estratégico, aunque si para pruebas, por ejemplo.”*

En torno a la conformación de un Comité de Usuarios, la Licda. Vargas, señaló:

*“Los Líderes usuarios están dentro de la DAGP y son Karol Rivera, líder usuaria de vacaciones, Embargo Karol, curriculum es el Lic. Oscar Ramírez, los líderes usuarios están dentro de la DAGP*

*Vamos trabajando historias casos de uso, ellos conforman el comité usuario.”*

En cuanto a la priorización de los requerimientos, la MSc. Vargas Castro, la Licda. Vargas Castro, Jefe del Área de Información en Recursos Humanos indicó:

*“De previo al inicio de cada sprint de trabajo se analiza por parte de mi persona y el Equipo SIPE las historias de usuario pendientes de atención más los requerimientos planteados y se priorizan en función del alcance y módulo que se está trabajando.*

*De dicho análisis se establece, cual historia requiere una atención urgente y cuáles no. Los priorizados son incorporados como con estado “urgente” en el Redmine (Marco de trabajo SCRUM en la CCSS) y son tomados como historia para el próximo ciclo de trabajo (Tres semanas).”*

En relación con la planificación de atención de los requerimientos pendientes, la MSc Lucía Vargas Castro, Jefe del Área de de Información en Recursos Humanos señaló:

*“Una de las limitaciones es la cantidad de recursos que se tienen, ya que no se puede planificar y tener una lista de requerimientos pendientes con fechas estimadas de realización...”*

La Institución debe disponer de una adecuada gestión de requerimientos con la definición formal de su conformación, roles y funciones, así como el involucramiento de los diferentes niveles tanto estratégico como regional y local, considerando sus necesidades en el desarrollo de los módulos del SIPE. Asimismo, es preciso elaborar una planificación integral orientada al establecimiento de prioridades y la asignación de recursos institucionales.

Lo anterior, apoyaría con un ambiente de credibilidad y colaboración al proceso, elementos necesarios para la obtención de los resultados esperados, así como el cumplimiento de los objetivos definidos en el Proyecto SIPE y su operativización en todos los niveles institucionales.

#### **4. SOBRE LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

De conformidad con la revisión efectuada, se comprobó la ausencia en la definición de un mecanismo oficial para la gestión de incidencias en torno a la implementación y uso del SIPE. En ese sentido, se identificaron los siguientes aspectos relacionados:

- Se requiere de un plan o estrategia que propicie o impulse la integración en la atención de incidencias del SIPE tanto en la implementación como para su funcionamiento, incorporando actores tales como la Mesa de Servicios Institucional, la Subárea Sistema Automatizado en Recursos Humanos del Área de Información en Recursos Humanos, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, así como los Centros de Gestión Informática del nivel central, regional y local.
- Falta de comunicación oficial y divulgación del procedimiento estándar para gestionar las incidencias, así como también la definición de los tiempos de atención y respuesta respectivos, de acuerdo con su naturaleza.
- La gestión de incidencias del SIPE no se encuentra incluida en el Catálogo de Servicios que dispone la “Mesa de Servicios” en la web institucional para ese efecto.
- No se han establecido niveles de servicio para la atención de las incidencias.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información señalan en el apartado 4.5 Manejo de incidentes, 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.*

En ese cuerpo normativo 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 torno a si se tenía prevista o documentada como se realizará la gestión de incidencias y la razón por la que no se consideraron los Centros de Gestión Informática (CGI) en el proceso, la Licda. Lucía Vargas Castro, Jefe del Área de Información en Recursos Humanos, señaló:

*“No aún no, la semana pasada la Ing. Laura Paz tuvo una reunión con la DTIC, sobre la posibilidad de que utilicemos la mesa de servicios que gestiona la DTIC para el manejo de incidencias de SIPE, hasta el momento nosotros mismos en el proyecto atendemos las consultas, sin embargo, no es sencillo por el volumen y los limitados recursos que tenemos.*

*Adicionalmente, no disponemos de niveles de servicio, es decir ni los plazos o tiempos con que se atienden sus consultas o errores.*

*Lo anterior me preocupa porque viene módulos muy fuertes a producción, por lo que la atención de consultas o incidencias probablemente sería muy alta.”*

Sobre el rol en la gestión de incidencias, la Máster Paz Morales, Jefe de la Subárea Sistema Automatizado en Recursos Humanos del Área de Información en Recursos Humanos, señaló lo siguiente:

*“(…) básicamente coordinar la atención de los reportes que surjan, esa gestión de incidencias es gestionada por medio de un correo electrónico en el cual hay 4 funcionarios expertos que analizan los requerimientos o incidencias, estas últimas atendidas por mi equipo técnico a la brevedad posible.*

*Por tanto, las incidencias son atendidas prácticamente de inmediato y los requerimientos son tratadas por el grupo experto para plantear la necesidad ante el producto owner, en fin, nosotros no tenemos atención directa con los usuarios.”*

De forma complementaria, en relación con la incorporación del SIPE como un servicio en operación a través del Modelo de Gestión de Servicios TIC, mediante correo electrónico del 13 de enero del 2020, el Ing. Luis Diego Camacho Barrantes, funcionario del Área de Seguridad y Calidad Informática de la DTIC, indicó:

*“(…) procedí a realizar la consulta requerida a Don Mario Vílchez.*

*Al respecto, me indica que se sostuvo una primera reunión con el personal administrador del SIPE donde se acordó para este 2020 iniciar con las sesiones de trabajo que permitan definir un plan de trabajo que organice las actividades que serán ejecutadas para establecer la mecánica de acción a desarrollar para gestionar incidencias de dicho aplicativo vía Mesa de Servicios TIC. Me indica además que, en materia de documentación sobre atención de incidencias, dado que apenas se está comenzando a coordinar el tema, no se ha generado algún producto a la fecha.”*

Por otra parte, esta Auditoria efectuó consulta a encargados de las oficinas de recursos humanos de unidades programáticas adscritas a las Direcciones Regionales Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca, Chorotega y Huetar Norte, cuyas observaciones sobre el mecanismo para reportar incidencias, errores, problemas y los tiempos de atención que les brindarían, se indican en la tabla siguiente:

**Tabla No.2**  
**Observaciones sobre mecanismo para reportar incidencias**

Unidad Programática	Observaciones
Área de Salud de Florencia	Lic. Molina: No tengo conocimiento de comunicados orientados a especificar el mecanismo para reportar incidencias/ errores/ problemas que podrían presentarse. Adicionalmente, desconozco cual es el tiempo de respuesta para la atención de estas ni el personal que se encuentra a cargo de esta gestión.
Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud, Brunca.	Lic. Picado: Si, reportamos por medio de vía correo electrónico en un grupo destinado a esos fines, en cuanto a los tiempos de atención, desconocemos ese detalle, pero normalmente la respuesta es efectiva.
Dirección Red integrada Prestación de Servicios Salud de la Región Chorotega	Máster Sánchez. En una reunión nos presentaron las personas a cargo de los procesos. Todas las Inquietudes e incidencias se les manda por correo electrónico. No se indicaron tiempos de atención con que se resuelven los problemas. En una reunión general nos presentaron los compañeros que serían los encargados de ayudarnos. Los encargados de Recursos Humanos tenemos un chat y ahí a veces nos ayudamos con situaciones que se presentan.
Dirección Regional Huetar Norte	Licda. Parrales: Mediante correo electrónico se nos indicó una lista de los encargados de la atención de incidencias para cada módulo. Por lo tanto, en el momento de tener algún problema se contacta vía telefónica o por correo al funcionario y nos resuelve inmediatamente.
Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño	Licda. Cubero: No se nos indicó con claridad los mecanismos, hemos realizado consultas a un correo, pero no se contesta de manera expedita. También hemos consultado algunas inquietudes y nos indican que esa información se encuentra disponible en el instructivo, lo cual nos afecta.
Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega,	Licda. Granados: No se nos comunicó, cuando tenemos dudas recurrimos al enlace cambio que fue comunicado con posterioridad de la DAGP en oficinas Centrales, por ahora no hay muchas consultas.
Hospital Ciudad Neilly	Máster Montiel: Nos indicaron un correo electrónico "Grupo SIPE", para los reportes, pero no dijeron cuales iban a ser los tiempos de respuesta.

Fuente: Recopilación Auditoría Interna a partir de instrumentos aplicados.

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, en detrimento de un ambiente propicio al cambio y aceptación en la implementación y puesta en funcionamiento del SIPE.

## 5. SOBRE LA SOLUCIÓN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

No se ha establecido una solución integral que garantice continuidad en el servicio brindado a través del SIPE y los demás aplicativos cuyas funcionalidades automatizan la gestión de recursos humanos a nivel institucional. Lo anterior en caso de presentarse interrupciones en la operación y funcionamiento de los sistemas, considerando el impacto que ocasionaría esta situación en la CCSS.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las TI en su punto 1.4.7, Continuidad de los servicios de TI, señalan:

*“La organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios.*

*Como parte de ese esfuerzo debe documentar y poner en práctica, en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias con base en los planes de mediano y largo plazo de la organización, la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de sus recursos de TI según su criticidad.”*

Sobre si se ha considerado una solución de continuidad del negocio para cuando el SIPE no funcione, la Máster Lucía Vargas Castro, Jefe del Área de Información en Recursos Humanos indicó:

*“No hemos considerado, pienso porque estamos muy concentrados en el día a día del proyecto y estamos con muchas actividades que realizar para sacar módulos prioritarios y este proceso responde a un plan de continuidad desarrollado en coordinación con la DTIC.”*

Al respecto, la Máster Paz Morales, Jefe Subárea Sistema Automatizado en Recursos Humanos del Área de Información en Recursos Humanos, indicó:

*“No lo sé, desconozco debe de consultársele a la Dirección del proyecto, una posibilidad que se me ocurre sería el reactivar eventualmente PLANUEVA.”*

Por otra parte, esta Auditoria efectuó consulta a encargados de las oficinas de recursos humanos de unidades programáticas adscritas a las Direcciones Regionales Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca, Chorotega y Huetar Norte, cuyas observaciones sobre si se les había indicado sobre una solución alterna, se indican en la tabla siguiente:

**Tabla No.3**  
**Observaciones sobre solución de continuidad del negocio-SIPE.**

Unidad Programática	Observaciones
Área de Salud de Orotina-San Mateo	Licda. Montoya: No, todavía no nos han indicado que exista alguna solución de continuidad o contingencia.
Área de Salud de Florencia	Lic. Ángulo: No nos han indicado sobre una solución alterna al momento de no tener sistema.
Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud, Brunca.	Lic. Picado: No estamos enterados de medios de contingencia, pareciera que ese es uno de los retos y riesgos que Implica la Implementación del SIPE; esperamos se tenga bien claro a todos los niveles y se actúe en consecuencia.
Dirección Red integrada Prestación de Servicios Salud de la Región Chorotega	Máster Sánchez: No existe, de momento no.
Dirección Regional Huetar Norte	Licda. Parrales: Por el momento no hemos tenido la materialización de ese problema y no se nos ha indicado una solución alterna ante un fallo del sistema. Por lo tanto, en el caso de presentarse un fallo estaríamos llamando al nivel central para realizar la consulta de que se debe hacer, y si no se trabaja a nivel de documento físico.
Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño	No existe una solución alterna, además no tenemos a quien consultarle sobre cómo hacerlo o cual es el procedimiento que debe realizarse. Por ejemplo, que hacer cuando urge aplicar una pensión alimentaria que es tan delicado.
Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega,	Licda. Granados: No hay solución alterna, esperamos que el sistema esté disponible para continuar con proceso que se debe realizarse en el SIPE.



	Hemos tenido problemas en el uso del sistema en varias ocasiones por un lapso de varias horas, sin embargo, el encargado del Centro de Gestión Informática del hospital nos indicó que el inconveniente corresponde a la red externa.
--	---

**Fuente:** Elaboración propia Auditoría Interna partir de instrumentos aplicados.

La situación descrita propicia la presencia de riesgos en la continuidad del servicio, provocando eventuales atrasos en trámites asociados con la gestión de recursos humanos, así como posible duplicación de procesos, afectando la oportunidad en la tramitación y pago a los funcionarios, así como la disponibilidad de información relevante como la relacionada con nombramientos, con la oportunidad requerida.

## 6. SOBRE EL USO DEL MISE EN LA GENERACIÓN DE USUARIOS DEL SIPE

De conformidad con la revisión efectuada se determinaron oportunidades de mejora asociadas al uso del Módulo Integrado de Seguridad (MISE) en la generación de los usuarios del SIPE, tal y como se señalan a continuación:

- No obtuvo evidencia de la valoración efectuada sobre las necesidades identificadas por el Área de Sistemas de Información en Recursos Humanos, en el sentido de incorporar requerimientos relacionados con el proceso de asignación de usuarios al SIPE, como lo son asignación de perfiles de manera masiva, generación de reportes, resolución de problemas con cambios de unidad programática a otras gerencias.

Al respecto, mediante oficio SSARH-0013-2017 del 8 de junio del 2017, la Máster Laura Paz Morales remitió a miembros de la Comisión Módulo Integrado de la Seguridad, la necesidad de efectuar modificaciones al MISE, sin embargo, de acuerdo con información de esa funcionaria, no ha obtenido respuesta al momento de elaboración del presente informe.

- No se brindó capacitación sobre el funcionamiento del MISE a los usuarios encargados de gestionar los usuarios del SIPE, lo cual ocasionó problemas en el acceso a los módulos en producción según lo indicado por personal de oficinas de recursos humanos ubicadas en el nivel local.

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, las normas supra citadas en el Capítulo III Implementación de Tecnologías de Información, apartado 3.3 Implementación de Infraestructura Tecnológica señalan que:



*“La organización debe adquirir, instalar y actualizar la infraestructura necesaria para soportar el software de conformidad con los modelos de arquitectura de información e infraestructura tecnológica y demás criterios establecidos (...).”*

Con respecto a si se brindó capacitación en el uso del MISE y las dificultades que han tenido los usuarios del SIPE, la Máster Vargas Castro, Jefe del Área de Información en Recursos Humanos indicó:

*“No se capacitó en el uso del MISE, lo que hicimos fue enviar una circular a los usuarios a las oficinas de Recursos Humanos, y recientemente enviamos otra reforzando, pero sí sé que han tenido problemas algunos porque desconocen cuales plataformas o sistemas utilizan MISE y que si efectúan cambios en alguna clave los va a afectar para realizar accesos a otros sistemas.”*

Al respecto, la Máster Paz Morales, Jefe de la Subárea Sistemas de Información, señaló a esta Auditoría lo siguiente:

*“(...) en algunas ocasiones hemos planteado requerimientos específicos para obtener mejores resultados, no obstante, nuestra solicitud aún no ha sido respondida.*

*Además, considero que el sistema es muy estructurado, casi no tienen reportes, presenta problemas para los usuarios que ha cambiado de gerencia, no hay opciones de asignar perfiles de manera masiva y constantemente se escucha sobre los problemas de lentitud que presenta, así como que solo funciona en Internet Explorer de lo contrario presenta inconvenientes los usuarios.”*

Esta Auditoria efectuó consulta a encargados de las oficinas de recursos humanos de unidades programáticas adscritas a las Direcciones Regionales Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca, Chorotega y Huetar Norte, cuyas observaciones sobre la plataforma del MISE, se indican en la tabla siguiente:

**Tabla No.4**  
**Observaciones sobre la plataforma del MISE.**

Unidad Programática	Observaciones
Área de Salud de Buenos Aires	Lic. Zúñiga: Recibimos pocas capacitaciones por parte de la Dirección Regional, por otra parte, hemos tenido algunos problemas debido a que al realizar una inclusión de usuario nuevo o cambio de perfil no se registra, por lo tanto, debemos volver a realizar el procedimiento.
Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño	Gregorio Mora: Soy yo el responsable de asignar y/o eliminar los usuarios de SIPE en el Hospital, la capacitación al respecto fue una mañana con un funcionario que nos visitó y actualmente nos apoyamos con los instructivos que se envían. Al respecto vemos un riesgo, ya que el SIPE para la configuración y mantenimiento de usuarios utiliza la plataforma de MISE (Módulo Institucional de Seguridad}, la cual también funciona en ese sentido para otras aplicaciones institucionales tales como EDUS y RCPI. El problema se presenta al modificar información de un usuario correspondiente a un funcionario que a la vez se relaciona con otro sistema, por ende, actualizando la configuración de este en todos sus accesos no solo en SIPE.
Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega	Licda. Granados: Los perfiles los asigna el Lic. Henry Pérez y no recibió capacitación, solamente se le brindó un instructivo y en el momento de ha tenido problemas con los usuarios se apoya en el Área de Información de Recursos Humanos.
Hospital Ciudad Neilly	Máster Montiel: No fui capacitada en MISE, lo que nos mandaron del nivel central fue una guía y basado en ese documento aprendí a utilizar el sistema. No he tenido problemas con su uso, sin embargo, al tener un CGI local nos apoyamos para aclarar dudas o problemas.
Área de Salud de Florencia	Lic. Ángulo: No he presentado problemas relacionados al uso del MISE. En cuanto al uso he ido aprendiendo y consultando a los compañeros en aras de cumplir con lo solicitado.

**Fuente:** Elaboración Auditoría Interna a partir de entrevistas efectuadas.

La situación descrita podría afectar la utilización de los módulos del SIPE, al no disponer de forma oportuna y celeridad de la asignación de los usuarios respectivos, generando posibles atrasos en los procesos asociados a la gestión de recursos humanos.

Por otra parte, la valoración de las necesidades planteadas respecto al MISE brindaría un análisis de los beneficios que se obtendrían con los ajustes solicitados por el equipo de desarrollo del SIPE, en relación con requerimientos de otros sistemas de información de la CCSS, lo anterior, considerando que el MISE es una plataforma de seguridad institucional.

## 7. SOBRE HERRAMIENTAS DE APOYO A LA TOMA DE DECISIONES.

Se evidenció la ausencia en la definición de requerimientos referentes a la implementación de herramientas informáticas o funcionalidades del sistema orientados a brindar apoyo a la toma de decisiones en materia de recursos humanos a partir de la iniciativa SIPE.

La Ley General de Control Interno, señala en su artículo 16, Sistemas de Información, lo siguiente:

*“(...) 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.*

*b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejo eficiente de los recursos públicos...”*

*“Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.”*

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el Capítulo I Normas de Aplicación General, punto 1.6 Decisiones sobre Asuntos Estratégicos de TI, señalan que:

*“El jerarca debe apoyar sus decisiones sobre asuntos estratégicos de TI en la asesoría de una representación razonable de la organización que coadyuve a mantener la concordancia con la estrategia institucional, a establecer las prioridades de los proyectos de TI, a lograr un equilibrio en*

*la asignación de recursos y a la adecuada atención de los requerimientos de todas las unidades de la organización.”*

Sobre si se habían planteado requerimientos en torno a disponer de herramientas informáticas de apoyo a la toma de decisiones, la MSc. Ana Lucía Vargas Castro, Jefe del Área de Información en Recursos Humanos, indicó a esta Auditoría, los siguiente:

*“Actualmente lo que se maneja en el SIPE es a nivel de reporte, esto más adelante se quiere manejar con cubos de información y “big data” para obtener la información de apoyo a la toma de decisiones. Para este tema se tuvo un acercamiento con los encargados de la DTIC de estas herramientas, pero aún no se han levantado requerimientos específicos para ello no se ha definido la forma en que se realizaría.”*

Por otra parte, esta Auditoría efectuó consulta a encargados de las oficinas de recursos humanos de unidades programáticas adscritas a las Direcciones Regionales Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca, Chorotega y Huetar Norte, cuyas observaciones sobre si el SIPE les brinda reportes o herramientas que los apoye en la toma de decisiones, se indican en la tabla siguiente:

**Tabla No.5**  
**Observaciones sobre herramientas de apoyo a la toma de decisiones.**

Unidad Programática	Observaciones
Área de Salud de Orotina-San Mateo	Licda. Montoya: No aún no dispone de este tipo de facilidad.
Área de Salud de Florencia	Lic. Ángulo: No tengo conocimiento que brinde la posibilidad de compartir información por medio de reportes u otros medios, sería importante incluir opciones relacionadas a certificaciones de tiempo laborado, estudios de vacaciones, indicadores de antigüedad de los trabajadores, constancia de salarios con días y meses laborados.
Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud, Brunca.	Lic. Picado: Hasta ahora, no se encuentra Integrado con los módulos previstos, en el caso de tomar unidades regionales se pueden tomar decisiones en el ámbito de nuestra unidad, no obstante, no está previsto y no funciona a manera que pueda consultar la Información de otras unidades. El sistema esta contextualizado para descentralizar la función en cada unidad responsable de la gestión de RRHH. Mas adelante se deben de considerar opciones propias de la Implementación de reportes que permitan verificar elementos como Plazos de tiempos en la tramitación de documentos, entre otras opciones.
Dirección Red integrada Prestación de Servicios Salud de la Región Chorotega	Máster Sánchez: No, de momento no he utilizado, ni tengo información de que se pueda hacer por ahora, se espera que cuando esté totalmente implementado el SIPE.
Dirección Regional Huetar Norte	Licda. Salas: No existe este tipo de información global o general que se pueda obtener del SIPE.  Licda. PARRALES: Actualmente no tenemos una herramienta en el SIPE que nos brinde un insumo para la toma de decisiones.
Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño	Licda. Cubero: No existe este tipo de información global o general que se pueda obtener del SIPE.
Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega	Licda. Granados: No de momento no, es muy específico, muy cerrado.

**Fuente:** Elaboración Auditoría Interna a partir de instrumentos aplicados.

El uso de este tipo de herramientas apoyaría la gestión de recursos humanos en los diferentes niveles institucionales, al contribuir eficazmente en los procesos de monitoreo y toma de decisiones, así como en la implementación de medidas tendientes a mejorar aspectos en la tramitación y atención de solicitudes o necesidades del proceso.

## 8. SOBRE EL REGISTRO DEL SIPE EN EL SCBM

De conformidad con la consulta efectuada el 7 de enero del 2020, el software SIPE no se encuentra registrado en el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCMB), a pesar de estar en funcionamiento actualmente módulos de ese aplicativo tales como Deducciones, Curriculum, entre otros.

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información, establecen en su artículo 4.2, lo siguiente:

*“...La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar riesgo de fallas. Para ello debe: (...) d. Controlar la composición y cambios de la plataforma y mantener un registro actualizado de sus componentes (hardware y software), custodiar adecuadamente las licencias de software y realizar verificaciones físicas periódicas...”*

Adicionalmente, este cuerpo normativo indica 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.”*

En relación con este tema, la Msc. Lucía Vargas Castro, Jefe del Área de Información en Recursos Humanos, señaló:

*“No se ha realizado aún el registro debido a las múltiples tareas asignadas y prioridades del proyecto.”*



---

La situación descrita genera incumplimiento a la normativa, así como debilidades en el control sobre el desarrollo de software institucionales y la gestión contable de activos intangibles, aspectos que no propician un ambiente de transparencia y rendición de cuentas de los recursos de TIC utilizados.

Adicionalmente, el registro del software permite conocer los costos de desarrollo y mantenimiento de las soluciones tecnológicas que posee la Institución.

## CONCLUSIONES

A criterio de esta Auditoría, la gestión de recursos humanos constituye un proceso relevante para la Caja Costarricense de Seguro Social, en virtud del rol que cumple dentro de la oportunidad y calidad de la prestación de servicios de salud, sociales y de pensiones, a los habitantes de la Nación, adicionalmente, su fuerza laboral es superior a los 50 mil trabajadores y su pago salarial requiere de aproximadamente el 67% del presupuesto institucional, lo cual permite estimar la magnitud de los procesos relacionados, así como la importancia de garantizar que cada proceso asociado se realice de forma transparente, oportuna y correcta. Lo anterior, en concordancia con los objetivos estratégicos institucionales.

Tal y como se indicó en el informe ATIC-198-2019, el proyecto Sistema Integrado de Gestión de las Personas Trabajadores (SIPE), a la luz de los hallazgos identificados en ese estudio, no disponía de la visión integral necesaria para dar el impacto institucional y brindar los beneficios esperados a través de la solución que se plantea. Al respecto, se señalaron oportunidades de mejora en torno a la definición del alcance, la gestión de proyecto en términos de costos, cronograma, organización. De igual manera señaló la materialización de riesgos, lo cual aunado a debilidades en la gestión correspondiente, no permitieron el avance esperado, limitando los beneficios de una solución integral.

Con respecto al presente estudio, se evaluó la gestión técnica y administrativa del SIPE en el marco de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) determinando la ausencia de una estrategia de transición planificada, sistematizada y formalizada en torno al uso de las aplicaciones que actualmente automatizan procesos de recursos humanos para propiciar la entrada en operación paulatina del SIPE, considerando la migración, depuración de datos, así como cierres técnicos de los sistemas en producción.

Aunado a lo anterior, la gestión de requerimientos del SIPE presenta oportunidades de mejora en torno a la definición, conformación del comité de usuarios, asignación de roles y responsabilidad, siendo importante la participación de actores del nivel local y estratégico.

En ese sentido, es preciso efectuar la planificación y priorización de las necesidades relacionadas con los módulos del SIPE, identificando la programación e implementación de las solicitudes planteadas.

Por otra parte, con el propósito de atender las incidencias presentadas se hace necesario integrar la mesa de servicios, así como la definición de los niveles de servicio, aspectos que promueven un mejor clima de trabajo y aceptación de los cambios que implica la puesta en funcionamiento de una solución como lo es el SIPE.

De forma complementaria, se debe prestar atención a la gobernanza del desarrollo del SIPE a fin de definir las herramientas de desarrollo que promuevan la integración de los sistemas de información institucionales, así como el aprovechamiento de los recursos institucionales, considerando las necesidades de capacitación, así como las fechas establecidas.

Finalmente, uno de los beneficios de la información que brindan este tipo de aplicaciones es la oportunidad de apoyar la toma de decisiones a través de herramientas orientadas a este sentido, de lo cual es pertinente generar requerimientos relacionados a esta materia, en concordancia con el alcance y cronograma establecidos.

En virtud de lo anterior, esta Auditoría propone recomendaciones a la administración activa, con el fin de solventar las oportunidades de mejora identificadas, las cuales en conjunto con las brindadas en el estudio ATIC-198-2019 permitirán a los encargados de esta iniciativa una valoración del SIPE desde el punto de vista de proyecto, así como la perspectiva técnica-administrativa del mismo.

## RECOMENDACIONES

### **AL DR. ROBERTO CERVANTES BARRANTES EN SU CALIDAD DE GERENTE GENERAL, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

1. De acuerdo con lo evidenciado en los hallazgos dos y tres del presente estudio, instruir a la Dirección de Administración y Gestión de Personal y a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, la elaboración de una propuesta en torno a la gobernanza del desarrollo del SIPE. Lo anterior, con el propósito de hacer un uso óptimo del recurso humano institucional, en concordancia con las recomendaciones brindadas en el informe ATIC-198-2019.

La propuesta indicada debe contemplar al menos los siguientes elementos:

- Recurso humano responsable del desarrollo de los aplicativos.
- Acciones de rectoría por parte de la DTIC.
- Metodología oficial para la gestión de requerimientos considerando mejores prácticas.
- Disposición de un Comité de Usuarios representativo de los procesos a automatizar.

Dicha propuesta deberá ser avalada por esa Gerencia, y una vez aprobada deberá ser oficializada y divulgada a los involucrados, a fin de llevar a cabo su ejecución.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de seis meses, a partir de la recepción del presente informe, la aprobación de la propuesta, así como la documentación que evidencie la comunicación y oficialización correspondiente.

### **AL LIC. WALTER CAMPOS PANIAGUA EN SU CALIDAD DE DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

2. De conformidad con lo señalado en el hallazgo uno del presente informe, en conjunto con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, definir una estrategia de transición que facilite la entrada paulatina de los módulos del SIPE, así como la calidad e integridad de los datos que la nueva solución almacenaría para los procesos en torno a la gestión de recursos humanos. Al respecto, deberá incluir, entre otros, los siguientes elementos:

- Migración de la información contenida en las bases de datos de los sistemas y/o aplicativos en producción actualmente hacia el SIPE.
- Valoración del alcance de datos a ser incluidos en la nueva plataforma, desde el punto de vista histórico (retrospectivo, actual y prospectivo) y de proceso.
- Depuración de datos
- Programación del cierre técnico de los sistemas actuales conforme según se planifique la inclusión de las funcionalidades respectivas en el SIPE.
- Análisis de funcionalidades de los aplicativos actuales que no estén consideradas en el SIPE, así como las actividades realizadas actualmente de forma manual

Adicionalmente esta estrategia deberá ser formalizada y comunicada a los actores involucrados en los procesos correspondientes.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de seis meses, a partir de la recepción del presente informe, la oficialización de la estrategia indicada.

**3.** En coordinación con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, elaborar una estrategia de gestión de incidencias considerando la participación y rol a cumplir por parte de la Mesa de Servicios Institucional, así como los niveles regionales y locales, con el propósito de atender las situaciones que surjan en el proceso de puesta en operación y uso de los módulos del SIPE, los cuales afecten la continuidad de servicios. Adicionalmente, deberá incluirse los niveles de servicio que garanticen una atención de calidad a los usuarios de esa solución, asimismo deberá ser comunicada a los usuarios correspondientes.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de tres meses, a partir de la recepción del presente informe, la oficialización de la estrategia de gestión de incidencias.

**4.** En conjunto con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, proceder con la elaboración de un plan de acción para el establecimiento de una solución integral que garantice la continuidad del servicio brindado a través del SIPE y los demás aplicativos que automatizan funcionalidades de la gestión de recursos humanos ante la presencia de interrupciones en la operativa de dichas herramientas.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a este Órgano de fiscalización en un plazo de 6 meses, el plan de continuidad indicado.

**5.** De conformidad con lo identificado en el hallazgo siete, en conjunto con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, elaborar una estrategia y/o Plan de acción con actividades, responsables, plazos y mecanismos de monitoreo con el propósito de definir requerimientos relativos soluciones de apoyo a la toma de decisiones en materia de recursos humanos.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización, en un plazo de ocho meses, a partir del recibo del presente informe, la documentación que evidencie el plan de acción definido para el establecimiento de los requerimientos indicados.

**6.** Realizar las gestiones necesarias para garantizar la inscripción del SIPE en el Sistema de Control de Bienes Muebles, conforme lo establece la normativa institucional aplicable en esa temática.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización, en un plazo de nueve meses, a partir del recibo del presente informe, la documentación que evidencia la inscripción del SIPE en el SCBM.

### **AL MÁSTER ROBERT PICADO MORA EN SU CALIDAD DE DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

**7.** Con el propósito de facilitar la puesta en funcionamiento de los diferentes módulos que conforman el SIPE, en conjunto con la Dirección Administración y Gestión de Personal, instruir a las unidades correspondientes, llevar a cabo una revisión de los requerimientos planteados por la DAGP para mejorar la gestión de acceso a los usuarios, así como la generación de reportes requeridos para optimizar los controles que deban establecerse.

Adicionalmente, determinar actividades de capacitación correspondientes, en el marco de la estrategia de implementación definida para el SIPE, con el propósito de fortalecer las debilidades identificadas.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de seis meses, a partir de la recepción del presente informe, la documentación que evidencie la valoración realizada, así como el oficio de respuesta brindado a la DAGP.

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 6 de marzo del 2020 con los funcionarios, Licda. Laura Torres Lizano, Lic. Juan José Acosta Cedeno, Lic. Mayid Morales Madrigal, Lic. Orlando Rivas Acosta, Lic. David Hernández Rojas en representación de la Gerencia General, Lic. Walter Campos Paniagua, Licda. Natalia Villalobos Leiva por parte de la Dirección Administración y Gestión de Personal, Msc. Robert Picado Mora, Lic. Danilo Hernández Monge de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, e Ing. Esteban Zamora Chaves y Mba. Idannia Mata Serrano, ambos asistentes de la Auditoría Interna.

A continuación, se indican las observaciones realizadas en torno a los hallazgos y recomendaciones:

*“(...) Sobre el hallazgo 1*

*El Lic. Campos Paniagua: Respecto al hallazgo uno, es importante indicar que nuestra Dirección no puede garantizar la veracidad de los datos que se resguardan en diversos mecanismos automatizados o en forma física y que se deben incorporar al SIPE.*

*Mba. Mata Serrano: Cabe resaltar que como parte de una estrategia integral deben asignarse formalmente en los ámbitos locales, funcionarios responsables de certificar los datos, así como procesos de depuración en caso de que sea necesario, entre otros.*

*Licda. Torres Lizano: Es importante el cambio de cultura que debe generarse sobre los funcionarios encargados de la gestión de recurso humano a nivel institucional, por tanto, estimo pertinente que la Auditoría evidencie por ejemplo aspectos como la necesidad de personal que existe en las oficinas locales de recursos humanos.*

*Mba. Mata Serrano: En relación con el presente informe, aspectos como los que indica la Licda. Torres fueron algunas de las causas que la Administración Activa mencionó en las entrevistas aplicadas durante las giras realizadas a diversos sitios de la Institución, las cuales se encuentran debidamente consignadas en el informe.*

*Hallazgo 2*

*Máster Picado Mora: Quiero dejar consignado como parte del comentario de este informe, que a mi criterio no visualizo una unidad del negocio, en este caso Recursos Humanos, efectuando labores relacionadas con el desarrollo de software, creo que no es su rol, aunque históricamente ha sido así, sin embargo, esto no implica que necesariamente sea lo correcto. Al respecto, es importante mencionar que la estructura organizacional actual de la DTIC, así como la planteada en los esfuerzos del modelo de gobernanza y gestión de las TIC tiene definido una rectoría en el desarrollo de*

*soluciones, de ahí que coincido sobre lo externado por la Auditoría respecto a los inconvenientes que se han presentado en torno a temas como la contratación de PHP o posibles duplicidades de funciones.*

*Lic. Campos Paniagua: En relación con el tema que comenta el Máster Picado, es importante mencionar que aspectos como el desarrollo del SIPE en una de las Áreas de la DAGP obedeció a una decisión gerencial, así como por ejemplo no incluir el componente de nómina en el ERP, por tanto, considero significativo que la Auditoría consigne estos aspectos en el presente informe.*

*Mba. Mata Serrano: En relación con lo indicado por el Lic. Campos Paniagua, en efecto tanto el ATIC-198-2019 así como el presente informe se cita en sus antecedentes las decisiones gerenciales que a lo largo del proyecto se han tomado.*

*Hallazgo 3*

*No hay observaciones*

*Hallazgo 4*

*No hay observaciones*

*Hallazgo 5*

*No hay observaciones*

*Hallazgo 6*

*Máster Hernández Monge: En relación con el tema, debo señalar que si bien el SIPE no se encuentra en el catálogo de servicios de la Mesa, el Módulo Integrado de Seguridad (MISE) si esta incorporado, además, es importante destacar que como parte de la experiencia en la implementación del EDUS, se han efectuado videoconferencias respecto a la utilización del EDUS, lo anterior ante problemas de confusión del usuario final así como de orden conceptual sobre el logon único, por tanto, es importante replicar la experiencia que se tuvo con el expediente digital y reforzar la capacitación sobre los administradores del MISE para el SIPE en los niveles locales, aplicando una metodología de “capacitar a capacitadores” que tenga mayor impacto.*

*Hallazgo 7*

*No hay observaciones*

*Hallazgo 8*

*No hay observaciones.*

#### **RECOMENDACIONES**

*Recomendación 1: Los representantes de la Gerencia General solicitan ampliar el plazo de la recomendación a seis meses con el fin de lograr contemplar oportunamente todos los puntos que solicita la Auditoría.*

*Además, el Máster Picado Mora, solicita que, con el fin de aclarar el tema de desarrollo, se especifique en la redacción que se refiere a software.*



*Recomendación 2: El Lic. Campos Paniagua estima pertinente que la recomendación tenga un involucramiento de la DTIC debido al componente tecnológico que se debe atender, por tanto, se solicita a la Auditoría valorar la inclusión dentro de la recomendación en términos de “Efectuar en coordinación con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones”, adicionalmente, se solicita ampliar el plazo de atención a seis meses.*

*Recomendación 3: No hay observaciones*

*Recomendación 4: Los participantes en consenso, estiman pertinente que en la recomendación se aclare que lo solicitado respecto al tema de continuidad sea enfocado en la línea del negocio (parte usuaria), además, resulta importante que se valore modificar la redacción para que la atención sea efectuada en coordinación con la DTIC.*

*Recomendación 5: El Máster Hernández Monge propone modificar la redacción que indica “implementación de herramientas informáticas o funcionalidades” por soluciones de apoyo a la toma de decisiones.*

*Adicionalmente, los participantes en consenso estiman pertinente que en vez de un plan de acción se solicite una estrategia.*

*Recomendación 6: El Lic. Campos Paniagua solicita ampliar el plazo de la recomendación a nueve meses con el objetivo de realizar todas las gestiones.*

*Recomendación 7: El Máster Hernández Monge propone modificar la redacción donde indique que las actividades de capacitación se planteen en el marco o línea de la estrategia de implementación que se definida para el SIPE.*

*Finalmente, los participantes en consenso estiman pertinente que la recomendación sea en coordinación con la DAGP.”*

### ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Mba. Idannia Mata Serrano  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora  
**JEFE DE ÁREA**

OSC/RAhm/IMS/kmch

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 33 de 33

---