

**Gerencia  
Financiera**

**INFORME CIERRE DE LA GESTIÓN**



**Rónald Lacayo Monge**  
Dirección SICERE  
2008 al 2016  
Gerencia Financiera



## INDICE

PRESENTACIÓN.....	3
DESARROLLO.....	4
1. Logros Alcanzados.....	4
1.1 Proyecto Cero Papel.....	4
1.1.1 Planilla Obrero Patronal.....	4
1.1.2 Digitalización de la correspondencia.....	7
1.1.3 Desarrollo de Tablas de Plazos de Conservación.....	8
1.1.4 Uso de la Intranet como herramienta de apoyo en la gestión.....	10
1.2 Transformación de los servicios:.....	10
1.2.1 Centro de Contacto SICERE.....	11
1.2.2 Perfil FACEBOOK de la Dirección SICERE.....	13
1.3 Proyectos de calidad de la información.....	14
1.3.1 Disminución de Registros Erróneos en la Facturación.....	14
1.4 Conformación del Comité de Contingencias de la Facturación Mensual.....	17
1.5 Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua y Certificación ISO 9001.....	18
1.6 Documentación completa del quehacer de la Dirección SICERE bajo el formalismo del Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.....	19
1.7 Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua a nivel general de toda la Dirección SICERE.....	23
1.8 Ampliación del alcance certificado del Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.....	23
1.9 Cambios en el Modelo de Libre Transferencia.....	24
1.10 Mejoras constantes al aplicativo SICERE.....	27
1.11 Oficina Virtual del SICERE, plataforma digital de servicios para los asegurados y patronos.....	34
1.12 Fortalecimiento a nivel de Perfiles y Procesos Diferidos en el SICERE.....	35



---

1.13	Proyecto de Devolución y Ajuste de Cuotas y Aportes (DACA)	37
1.14	Plan de Innovación	39
2	Retos	45
2.1	Robustecimiento de la Seguridad de las aplicaciones del SICERE.	45
2.2	Apoyar la Fase 0 del Plan de Innovación para la Mejora de la Gestión Financiera, Administrativa y Logística de la CCSS, basado en soluciones tecnológicas.	45
2.3	Establecimiento de acuerdo de servicio “SLA” interno con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.	46
2.4	Robustecer los canales de comunicación con las Direcciones Regionales de Sucursales.	46
2.5	Suscribir un contrato de prestación de servicios con las Operadoras de Pensiones.	47
3.	Rendición de cuentas	48
3.1	Informe de Activos Dirección SICERE	48
3.2	Informe de gestión presupuestaria 2015	48
3.3	Estado de la Atención de Acuerdos de Junta Directiva	50
	De los acuerdos de Junta Directiva Pendientes	51
3.5	Informes de Auditoria	53



---

## PRESENTACIÓN

Se aborda el presente documento bajo un enfoque de revisión de resultados, documentando los hechos más relevantes en la gestión y con la finalidad de rendir cuentas sobre las actividades de coordinación, control y dirección ejecutadas.

Se exponen los logros obtenidos en la Dirección SICERE desde agosto 2008 hasta el año 2015, documentando el contenido con un énfasis en las mejoras integradas en la gestión que han redundado en la agilidad en el servicio, con un enfoque hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos. Se detallan también las estimaciones de la dirección y principales retos para el futuro próximo.



---

## DESARROLLO

### 1. Logros Alcanzados.

#### 1.1 Proyecto Cero Papel

Se denominó “*Proyecto Cero Papel*” por su relación directa con la filosofía de “*oficinas sin papel*” que caracteriza a las organizaciones con una fuerte conciencia ambiental y responsables socialmente, nuestra Dirección dio un importante giro hacia una plataforma ambientalmente sostenible en el tiempo.

##### 1.1.1 Planilla Obrero Patronal

Producto del esfuerzo estructurado y sistematizado que fue iniciado por parte de la Dirección SICERE en el año 2010, se anunció en agosto de ese mismo año, la decisión de eliminar la planilla en papel y sustituirla por una planilla electrónica.

El “*Proyecto Cero Papel*”, nació a partir del mes de marzo de 2010, cuando se abordó el tema de la agilización y disminución del costo del proceso de gestión de la planilla. La Dirección SICERE, estructuró y ejecutó un proyecto orientado a la automatización del registro de la información obrera y patronal, lo que implicaba la eliminación del uso del papel para presentar la planilla patronal, circunscribiendo la misma exclusivamente a medios electrónicos, principalmente herramientas web.

Entre los principales objetivos del proyecto, se establecieron:

- a) Minimizar los gastos derivados del papel en la oficina. La Dirección SICERE estimó en 300 millones de colones el costo anual de estar distribuyendo a nivel nacional planillas.
- b) Reducir el impacto medioambiental de aproximadamente 11,401 Kg de papel consumido al año en el proceso de impresión de formularios para



planillas. Las iniciativas de eliminación de formularios bajo la primicia de la filosofía “*oficina sin papeles*” proyectaron un ahorro de 34.2 toneladas de papel en 3 años.

- c) Eliminar las barreras a la autogestión y la movilidad del patrono, el papel como anclaje físico dificulta la movilidad el trasiego de información, así mismo incrementa el volumen de usuarios de las plataformas de servicio institucional.
- d) Aumentar la productividad en los procesos en los que el papel es el eje central del flujo de negocio. Se estima que los colaboradores gastan alrededor del 30% de su tiempo buscando información que necesitan para su trabajo. Esto viene a significar no solo un aumento en la productividad institucional, sino que también impactó la productividad de los patronos.

Para lo anterior, en la Dirección SICERE, se conformó un grupo de trabajo para la dirección técnica del proyecto, quienes diseñaron la implementación en dos etapas progresivas:

- a) **Etapla I:** Programada para el año 2010, incluyó una masa patronal de 17,000 patronos, quienes están asentados en San José y pagan su planilla en Oficinas Centrales de la CCSS.
- b) **Etapla II:** Programada para el año 2011, incluyó una masa patronal de 40,115 patronos, quienes están asentados fuera de la periferia de San José y pagan su planilla en alguna de las 83 sucursales de la CCSS.

Para la primera etapa del proyecto se desarrolló y puso en producción un requerimiento que permite el envío automático de la planilla y detalle de cuotas a una dirección electrónica consignada en los datos patronales, lo que da como resultado una gestión totalmente electrónica de la planilla. Además se deshabilitó



la opción que permitía al patrono marcar si deseaba que le llegaría la planilla y recibo impresos, dado que el sistema les permite grabar el archivo de estos documentos en formato PDF.

Durante 2010, con la puesta en marcha del “*Proyecto Cero Papel*”, en su Etapa I: Nivel de Oficinas Centrales, se llevaron a cabo diferentes actividades que permitieron el éxito del mismo, tales como:

- a) Generación de claves de acceso a la herramienta Autogestión Planilla en Línea de los patronos de 1 a 69 trabajadores que utilizaban formulario.
- b) Visitas en los centros de trabajo y capacitación en las instalaciones institucionales.
- c) Asistencia telefónica para patronos.
- d) Instalación de un kiosco para asesorar al patrono en la presentación por Internet de los cambios obreros.

“*Proyecto Cero Papel Direcciones Regionales*”, para la automatización del proceso de registro de la información obrera y patronal en las sucursales se duplicó el modelo aplicado con éxito en Oficinas Centrales, se definió tanto para los administradores de las sucursales como los funcionarios involucrados en el proceso una fuente de consulta sobre la funcionalidad completa y las acciones por tomar en cada situación que se presentase.

Se estableció que cada sucursal se encargara de desarrollar e informar a través de volantes, tanto de las etapas de implementación del proyecto en cada sucursal, como de la divulgación de las diferentes herramientas de presentación de la planilla.



Durante el primer y segundo trimestre, se convocó a reunión a los Centros de Gestión Informática de cada Dirección Regional para presentar el proyecto, se brindó capacitación al personal de dos Direcciones Regionales, con el fin de orientarlos en todos los pormenores para el éxito del proyecto. Para el tercer trimestre se realizaron dos giras a la Dirección Huetar Atlántica, la primera se impartió en la sucursal de Guápiles en la cual se capacitó a funcionarios de las sucursales de Guápiles, Limón, Siquirres, Río Frío y Guácimo y la segunda se impartió en la sucursal de Limón y fue dirigida a 8 patronos.

Desde el mes de febrero de ese año, se generó mensualmente la estadística del avance correspondiente a cada Dirección Regional al encargado de enlace gerencial con las Direcciones Regionales, para un monitoreo del comportamiento en la utilización de las diferentes herramientas puestas a disposición por la Institución, culminando exitosamente la ejecución del proyecto durante el primer Trimestre del año 2012, lográndose integrar la totalidad de la población patronal en el modelo de “Cero Papel”.

### **1.1.2 Digitalización de la correspondencia**

En la búsqueda de agilizar la atención a nuestros usuarios y permitir la máxima utilización de la tecnología disponible se inicia en el 2010 la estrategia de documentar e implementar un procedimiento para la atención de la correspondencia de manera digital. Se logra implementar el control de la correspondencia digital desde febrero 2010, ya para el mes de abril de ese mismo año se han identificado mejoras en la operativa y para junio finalmente se logran adquirir los dispositivos de firma digital, siendo pioneros en la Institución. Estos dispositivos fueron adquiridos por parte de las jefaturas y funcionarios de la dirección que requerían suscribir la documentación bajo mecanismos digitales, utilizando su propio peculio, demostrando el valor del compromiso por una excelencia en la ejecución del trabajo.



### 1.1.3 Desarrollo de Tablas de Plazos de Conservación

Gracias a la digitalización de la planilla se abrió la posibilidad de realizar un proceso de selección y eliminación de los documentos asociados a la gestión documental del procesamiento de la información obrera y patronal, que durante muchos años se generó producto de la dinámica en papel.

De esta forma, la Dirección SICERE, a través del Área Registro y Control de Aportaciones, inició coordinaciones con la Subárea Archivo y Correspondencia, el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos y la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos de la Dirección General del Archivo Nacional, que culminó con la aprobación del instrumento “*Solicitud de Valoración Parcial de Documentos*”, mediante oficio CNSED-84-2012, en el cual se incluyó la serie documental denominada “*Planillas Mensuales para el Movimiento de los Trabajadores*”, cuantificada en función de los documentos de planillas patronales de los años 1947 a 2009, disponibles en la Bodega ubicada contiguo al Área de Salud Desamparados 3. Asimismo, a través de dicho oficio también se incluyó la serie documental denominada “*Expedientes de Libre Transferencia entre Entidades*”, cuantificada en función de los documentos generados durante los años 2003 a 2006.

La aprobación del instrumento indicado anteriormente abre la posibilidad de realizar el proceso de eliminación de dicha documentación, con la consecuente liberación del espacio físico que actualmente ocupan en la Bodega de Desamparados, mismo que podría ser utilizado posteriormente para otros efectos a nivel Institucional.

Por otra parte, con oficio CISED-002-2013, de fecha 17 de mayo del 2013, se informa del acuerdo 09-2013 del 14 de Marzo de 2013 de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos (CNESD), en el que se aprueba el instrumento “*Solicitud de Valoración Parcial de Documentos*” para la Subárea Gestión y Control de Operaciones, que incluye la serie documental “Expedientes



---

de Libre Transferencia entre Entidades Autorizadas”, cuantificada de Setiembre 2006 a Setiembre 2009 y la serie documental “*Expedientes de Trámite de Ajuste y Devolución de Aportes LPT*”, cuantificada del año Marzo 2001 a Diciembre 2010. Para dichas series documentales, se procedió con la respectiva eliminación mediante acta levantada el 28 de Agosto de 2014.

Asimismo, mediante acuerdo N° 16-2014 de fecha 14 de Mayo del 2014 de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos (CNESD), se aprueba el instrumento “*Solicitud de Valoración Parcial de Documentos*” para la Subárea Servicios al Trabajador, que incluye la serie documental “*Autorización para que un tercero realice trámites ante la Subárea*”, cuantificada de Enero 2012 a Setiembre 2012 y la serie documental “*Solicitud de Ajustes de Planilla*”, cuantificada del año 2008 al 2010. Para dichas series documentales, se procedió con la respectiva eliminación mediante acta levantada el 25 de Junio de 2014.

Finalmente, para la Subárea Servicios al Trabajador se gestionó durante el presente año 2015, la solicitud de aprobación del instrumento “*Solicitud de Valoración Parcial de Documentos*” que incluye la serie documental “*Autorización para que un tercero realice trámites ante la Subárea*”, cuantificada de Octubre 2012 a Diciembre 2013, la serie documental “*Correspondencia*”, cuantificada de Enero 2001 a Diciembre 2008 y la serie documental “*Poderes Especiales*”, cuantificada de Noviembre 2012 a Abril 2014. Para dichas series documentales, se está a la espera de que la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos atienda el oficio CISED-09-2015 de la Comisión Institucional de Selección y Eliminación de Documentos, que ya dio el visto bueno interno de la solicitud planteada.



#### **1.1.4 Uso de la Intranet como herramienta de apoyo en la gestión.**

Desde el año 2012, la Dirección SICERE trabaja en el uso de la Intranet como una herramienta de apoyo a la gestión, la cual permitió ajustar el Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua en dos aspectos básicos referidos anteriormente:

- a) La implementación de Bibliotecas Virtuales para el registro y control de versiones de la documentación de los procedimientos, instrucciones de trabajo y formularios.
- b) La implementación de flujos de trabajo para gestión de trámites, registro de transacciones y seguimiento automático de indicadores de control de los procedimientos, lo que permite un mejor seguimiento de la gestión y una mayor oportunidad en la atención de los trámites

Posteriormente, durante los años 2013 y 2014 se logró implementar una filosofía de Escritorios de Trabajo en la Intranet, mediante la disposición ágil y rápida de información requerida para la gestión de las unidades de la Dirección SICERE, ordenando y agilizando la gestión de los trámites pendientes y facilitando el seguimiento y la trazabilidad para las Jefaturas.

Esta herramienta ha permitido estandarizar operativas de trabajo implementando la agilidad, permitiendo la oportunidad y trazabilidad de los registros siempre en armonía con el medio ambiente y con el concepto del máximo aprovechamiento de los recursos.

### **1.2 Transformación de los servicios:**

La Dirección SICERE, siempre ha buscado la conformación de estrategias innovadoras que permitan brindar mejores servicios a la población patronal, y atender las consultas, en esta línea, se constituyó el Centro de Contacto SICERE donde se habilitaron diferentes canales de comunicación como lo son línea



---

telefónica exclusiva con el número 25391600, un correo electrónico [ayudapat@ccss.sa.cr](mailto:ayudapat@ccss.sa.cr) y un CHAT en Línea. De esta forma ha sido posible satisfacer la mayoría de gestiones de los usuarios de los servicios por los medios virtuales, posibilitando a la masa patronal interactuar con los gestores del SICERE a partir del III Trimestre del año 2011.

### **1.2.1 Centro de Contacto SICERE.**

La implementación del Centro de Contacto, permite obtener de forma eficiente la interacción con el repositorio de SICERE, con esto colaborar en la atención de consultas sobre la presentación de planilla y otros tópicos, atendiendo al patrono vía telefónica, correo electrónico y por medio del Chat en Línea, brindándole atención a sus trámites de manera ágil y rápida.

El grupo de trabajo a cargo de esta labor se conformó con funcionarios de la misma Dirección SICERE, para los cuales acondicionó un espacio físico para esta nueva labor. Iniciando operaciones con ocho funcionarios de la Subárea Facturación Patronal y Registro de Información. El alcance de este Centro de Contacto es de nivel nacional, siendo que se presta el servicio independientemente del lugar de adscripción del patrono, inclusive se reciben consultas y trámites solicitados por patronos que se encuentran fuera del territorio nacional. Estas acciones responden a la línea estratégica de virtualización de servicios.

Esta acción permitió superar paulatinamente una debilidad en la plataforma de atención, telefónica, en el caso de Oficinas Centrales, se posee todo un conglomerado de números telefónicos en los cuales se reciben diversas consultas y solicitudes tanto de patronos como de asegurados, lo que viene direccionar en un punto único de encuentro de servicios no presenciales (entiéndase servicios virtuales, teléfono, fax, correo electrónico, etc.), lo cual representa un acierto operativo que se ve traduce en una mejora considerable de los niveles de calidad de servicio.



Dentro de las actividades que se desarrollan en este Centro de Contacto, se enumeran a continuación:

- a) Atención telefónica a los usuarios (2539-1600) en la gestión de los trámites que solicitan los patronos.
- b) Atención de las consultas que ingresan al correo [plautogestion@ccss.sa.cr](mailto:plautogestion@ccss.sa.cr)
- c) Generación de las claves de acceso de las solicitudes que ingresen por correo electrónico.
- d) Contactar a los patronos con facturación oficiosa para orientarlo en la gestión de su planilla por Internet.
- e) Contactar a los patronos facturados con datos erróneos para asesorarles en la gestión para la corrección de datos respectiva.
- f) Generar los informes y reportes diarios de la gestión.
- g) Asesoría al patrono por medio del Chat en línea, el correo electrónico o llamadas telefónicas.
- h) Generar los informes y reportes periódicos de su gestión.

Es importante de resaltar que el porcentaje de atención telefónica ha venido incrementándose, siendo esto una de los principales objetivos que benefician a los usuarios del SICERE.



### 1.2.2 Perfil FACEBOOK de la Dirección SICERE

A partir del mes de Julio de 2014, la Dirección SICERE, dispuso la creación de una cuenta informativa en la red social Facebook. A través de este canal, se informa al patrono en tiempo real respecto de las fechas de presentación de planillas, corrección de registros erróneos, ubicación de trámites en la web institucional, videos del uso de la OVS, servicios de la OVS y una serie de avisos enfocados en satisfacer las necesidades de cada usuario.

Con este proyecto, se amplió la gama de servicios enfocados a nuestros usuarios externos ofreciendo una experiencia de atención virtual en el sector público. Importante señalar que el proyecto fue desarrollado y es mantenido con recursos propios, implementado en poco tiempo y de alcance nacional, lo que garantiza una eficiente utilización de los recursos.

El usuario debe aplicar “*me gusta*” en el enlace que se pondrá a su disposición. Este canal es de uso gratuito, se ofrece alternativas diversas de información y presenta sus propias características en cuanto a requisitos y beneficios, está dirigido al sector patronal, para cualquier patrono que así desea hacer su uso, es de carácter gratuito y universal.

Dentro de las principales ventajas de este proyecto, se tienen:

- a) Ofrecer un canal alternativo a los tradicionales que se ofrecen en la Institución (teléfono, chat, correo electrónico) utilizando una infraestructura tecnológica de clase mundial, con grandes beneficios como lo son la oportunidad en la disponibilidad de la información.
- b) Facilitar la gestión del patrono al utilizar un medio que este accede con mucha frecuencia.



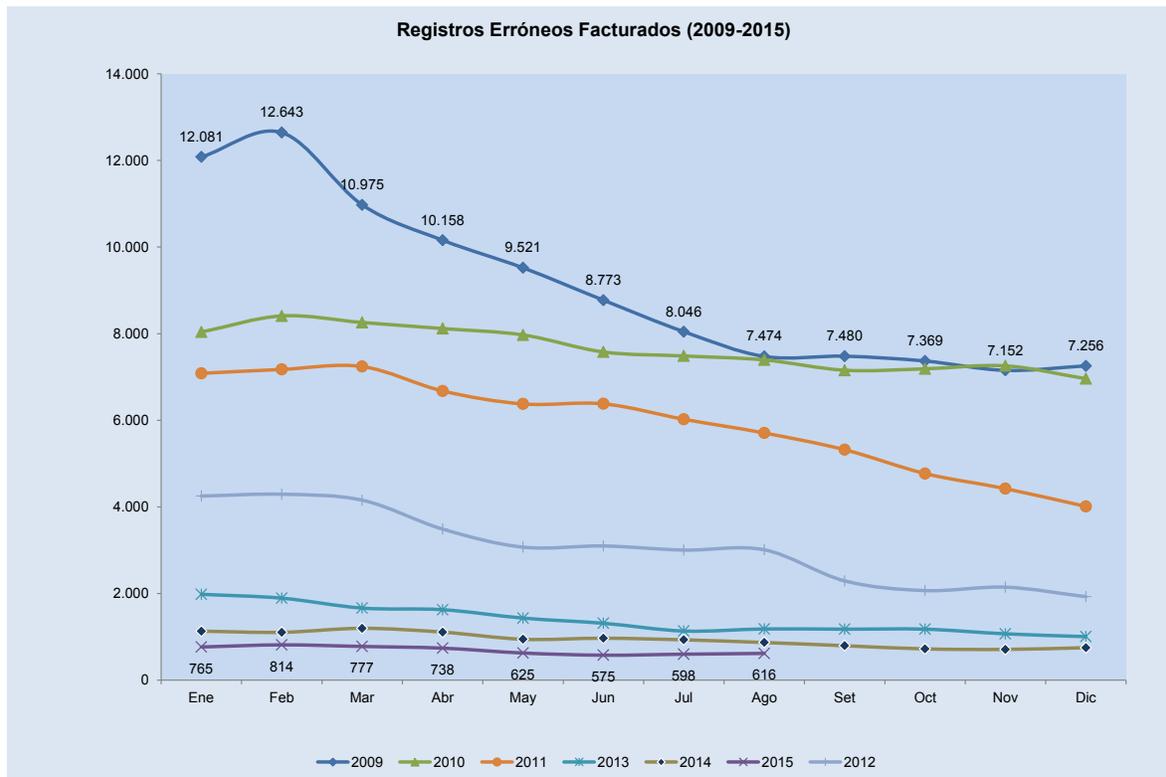
- c) Facilitar y agilizar la información al patrono acerca de noticias, eventos, cambios operativos, normativos y cualquier otra comunicación que la Institución deba realizar a los patronos.

### **1.3 Proyectos de calidad de la información**

Para la Dirección SICERE ha sido necesario ejecutar actividades que permitan en medida de lo posible la homogeneidad de los datos, tarea que se lleva a cabo al menos en proyectos a nuestro alcance y con las herramientas tecnológicas disponibles, así las cosas se han implementado estrategias que permitan mejorar la calidad de la información obrera y patronal.

#### **1.3.1 Disminución de Registros Erróneos en la Facturación.**

Desde el año 2008, se aplica una gestión sistemática con la intención de minimizar el ingreso de datos erróneos en las facturaciones por parte de los patronos y corregir la información errónea existente en la base de datos SICERE. Esta situación se observa en el gráfico siguiente donde se visualiza el comportamiento histórico desde el 2009 al 2015, año en el cual se está por debajo de los 800 registros erróneos facturados al mes, en todo el país, es decir menos del 0.05% del total de registros facturados.

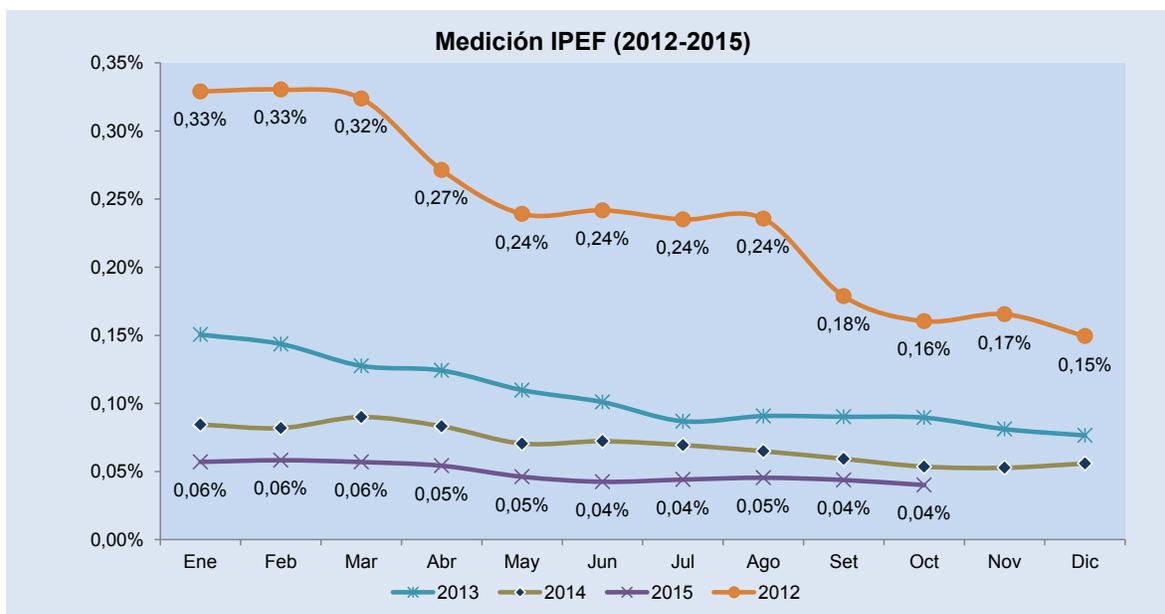


Los aspectos generales que han permitido lograr minimizar la facturación de Datos Erróneos son:

- a) Compromiso asumido, por la Dirección SICERE, como el esfuerzo de cada Dirección Regional por implementar estrategias de contención de la información errónea, lo que ha permitido lograr una reducción real en los porcentajes de erróneos facturados.
- b) Implementación de canales efectivos de comunicación con los patronos brindando el seguimiento necesario, hasta culminar con la corrección definitiva de los datos. En este 2014 se llegan a obtener más de 33 sucursales donde la presencia de erróneos es cero. Esto se mide mediante un indicador denominado “Índice de Presencia de Erróneos” (IPEF).

- c) Reconocimiento del esfuerzo institucional por minimizar el ingreso de datos erróneos, lo cual se traduce en una mayor y eficiente gestión de asignación números de asegurado cuando los patronos lo solicitan. Aunado al proceso de comunicación oportuna, mejorar el indicador del IPEF de cada unidad, región y la Institución. Mejorar el IPEF significa minimizarlo lo más que se pueda.

En este cuadro, se observa la disminución sistemática en la facturación de registros erróneos, lo que evidencia el esfuerzo que se ha desarrollado en esta materia. Igual se visualiza en este cuadro donde se comparan los periodos siendo notable que en enero 2012 el IPEF fue de 0,33% mientras que a octubre 2015 se registra un 0.04%.





#### **1.4 Conformación del Comité de Contingencias de la Facturación Mensual.**

En el mes de agosto de 2010, se conforma el Comité de Contingencias de la Facturación Mensual, con la finalidad de minimizar el riesgo de una eventual amenaza que atente contra la facturación oportuna de las cuotas obreras y patronales que recauda la Caja Costarricense de Seguro Social mismo que funciona hasta la fecha lo cual ha permitido ampliar su conocimiento y cada vez fortalecerse como un equipo activo de apoyo en la gestión.

Este Comité opera bajo las siguientes condiciones:

- a) Se activa y permanece alerta desde el día 26 de cada mes hasta el quinto día hábil del mes inmediato posterior (periodos de digitación y carga de la información que mensualmente presentan los patronos).
- b) Se reúne a más tardar el día 20 de cada mes con el fin de revisar la programación de labores en materia de equipo, redes, comunicaciones, aplicaciones, obra civil, sistema de energía eléctrica, etc., a efecto de establecer la fecha oportuna para el trabajo pertinente y las acciones que deberán desarrollarse para garantizar la continuidad de los servicios que podrán verse afectados con el trabajo a realizar.
- c) Mientras el Comité se encuentre activo y funcional, sus miembros o representantes, deberán estar disponibles y fácilmente localizables.
- d) Cualquier situación que tenga como consecuencia la eventual baja de los servicios de comunicación, redes, INTERNET, servicios eléctricos, servidores u otra que impacte directamente el proceso de facturación, deberá ser conocida y avalada por el Comité.

El Comité de Contingencias se reúne mensualmente, a fin de revisar la información de la programación de labores en materia de equipo, redes,



comunicaciones, aplicaciones, obra civil, sistema de energía eléctrica, etc., a efecto de establecer la fecha oportuna para el trabajo pertinente y las acciones que deberán desarrollarse para garantizar la continuidad de los servicios que podrán verse afectados con el trabajo a realizar, o en su caso que haya de remitirse a las autoridades pertinentes u órgano equivalente.

### **1.5 Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua y Certificación ISO 9001.**

Durante el año 2009 se implementa el Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua de la Dirección SICERE bajo la norma ISO 9001 y para abril del 2010 se alcanza la certificación ISO 9001 -2008, siendo el ente certificador el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO).

En el alcance certificado del sistema, se incluyen procesos de la Subárea Gestión y Control de Operaciones y la Subárea Actualizaciones Diferidas según el siguiente detalle:

“(...)

*Gestionar el ciclo operativo del SICERE, mediante la calendarización y planificación de los procesos diferidos que lo integran y la prestación del servicio de unificación de cuotas y aportes.*

(...)”

Resaltar que este importante logro se alcanzó gracias al esfuerzo y dedicación absoluta de los colaboradores, siendo que el Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección SICERE se conceptualizó y desarrolló con recursos internos y de forma autodidacta, sin intervención de recursos externos, posicionando a la Dirección



SICERE como la primera unidad de la CCSS en alcanzar la certificación internacional bajo la norma ISO 9001.

A partir de la obtención de la certificación, también se lograron superar con éxito los siguientes procesos de auditorías externas de seguimiento y recertificación por parte de la misma firma INTECO, manteniéndose a la fecha de emisión de este Informe, la certificación del Sistema de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

La certificación del Sistema de Gestión de la Calidad le ha permitido a la Dirección SICERE mejorar su posicionamiento ante entes externos como las Operadoras de Pensiones, pero más importante, le ha permitido mejorar y simplificar su gestión a través de una cultura de mejoramiento continuo enfocada al cliente, reflejada en la adecuada documentación de los operaciones, en el análisis de las oportunidades de mejora (identificadas a través de procesos de auditoría interna y externa, la retroalimentación del cliente y la activa participación de los colaboradores), la medición y el seguimiento de la gestión operativa así como la rendición de cuentas.

#### **1.6 Documentación completa del quehacer de la Dirección SICERE bajo el formalismo del Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.**

En cumplimiento de las políticas en materia de Control Interno, la Dirección SICERE cuenta con todos sus procedimientos debidamente documentados en los diferentes niveles (Dirección, Áreas y Subáreas).

Cada uno de los procedimientos se encuentra debidamente integrado al Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección SICERE, desde el cual se controla el versionamiento y la divulgación respectiva en los niveles que corresponda.

A continuación se detalla el nombre de los procedimientos vigentes de cada dependencia y su respectiva versión, al momento de emisión del presente informe



Dependencia	Código	Nombre	Versión
Dirección SICERE	GF-DSCR-PC-002	Atención de Correspondencia	1.00
Subárea Gestión Administrativa y Logística	GF-DSCR-SAGAL-PA-001	Procedimiento de Ejecución y Control Presupuestario	1.06
	GF-DSCR-SAGAL-PA-002	Trámite de Vacaciones	1.03
	GF-DSCR-SAGAL-PA-005	Compras	1.00
	GF-DSCR-SAGAL-PA-006	Formación de Personal en el Puesto de Trabajo	1.00
	GF-DSCR-SAGAL-PC-002	Contratación de Personal	2.00
	GF-DSCR-SAGAL-PC-004	Capacitación de Personal	2.00
Área de Facturación de Cuotas Obreras y Patronales	GF-DSCR-AFCOP-PS-001	Comunicación de Interfaces Mensuales a Entidades	1.00
Subárea Control y Calidad de la Información	GF-DSCR-AFCOP-SCCI-PC-001	Gestión de Calidad de Datos	1.01
Subárea Facturación Patronal y Registro de la Información	GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-PS-001	Procesamiento Información Obrera	2.02
Área Registro y Control de Aportaciones	GF-DSCR-ARCA-PS-001	Distribución de Aportes al Fondo de Capitalización Laboral	2.02



Dependencia	Código	Nombre	Versión
		y al Régimen Obligatorio de Pensiones	
Subarea Actualizaciones Diferidas	GF-DSCR-ARCA-SAD-PS-003	Administración de Servicios de Apoyo al SICERE	3.04
	GF-DSCR-ARCA-SAD-PS-004	Gestión de Servicios Tecnológicos	1.00
	GF-DSCR-ARCA-SAD-PS-005	Gestión en la planificación de Procesos Diferidos, Reportes e Interfaces	1.02
Subárea Servicios al Trabajador	GF-DSCR-ARCA-SST-PC-001	Atención al Cliente	1.00
Subárea Gestión y Control de Operaciones	GF-DSCR-ARCA-SGCO-PS-001	Unificación de Números de Identificación Correctos	4.00
	GF-DSCR-ARCA-SGCO-PS-003	Ajuste y Devolución de Aportes LPT	1.04
	GF-DSCR-ARCA-SGCO-PS-004	Control de la Cuenta Individual	1.01
Sistema de Gestión de la Calidad / Comité de Usuarios / Tecnologías de Información	GF-DSCR-ETI-PA-001	Solicitudes de Servicios de Soporte Técnico, Cuentas de Red y Mantenimiento Preventivo de Equipo de Cómputo de SICERE	1.01
	GF-DSCR-GCMC-	Auditorías Internas de	1.00



Dependencia	Código	Nombre	Versión
	PA-002	Calidad	
	GF-DSCR-GCMC-PA-004	Control de Documentos	1.00
	GF-DSCR-GCMC-PA-006	Revisión por la Dirección	1.00
	GF-DSCR-GCMC-PC-001	Procedimiento Producto no Conforme u Oportunidad de Mejora	1.00
	GF-DSCR-GCMC-PC-005	Evaluación de la Satisfacción al Cliente	1.00
	GF-DSCR-CUDS-PA-001	Formulación y Atención de Requerimientos al SICERE	1.00

Cada uno de los procedimientos cuenta con sus respectivas instrucciones de trabajo y formularios documentados e integrados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

El detalle de cada documento se encuentra disponible en el sitio de Intranet del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección SICERE, así como controlado en el formulario GF-DSCR-GCMC-F012 “*Lista Maestra de Control de Documentos SGC*” mismo que permite el control de las versiones respectivas.



## **1.7 Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua a nivel general de toda la Dirección SICERE.**

Con el cumplimiento de la política de calidad que dicta:

*“Cumplir con el proceso de gestión de la planilla patronal así como con el registro y control de las cuotas y aportes de los patronos y trabajadores, enfocados en la satisfacción del cliente, promoviendo la mejora continua, el trabajo en equipo y el uso racional de los recursos disponibles, en armonía con los requisitos legales y reglamentarios aplicables”.*

*Versión 1.04*

Se han implementados mecanismos de control que permiten conocer el negocio, brindar información certera sobre la realidad de la dirección, prever cambios que pueden afectar la continuidad y finalmente tomar decisiones con el insumo de datos reales e indicadores, manteniendo comunicación oportuna con los diferentes niveles de la Dirección, permitiendo a la Dirección conocer el negocio con un alto grado de compromiso hacia la mejora continua.

## **1.8 Ampliación del alcance certificado del Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.**

Al contar con la totalidad de procedimientos documentados y en ejecución, se planificó para el primer trimestre del 2016, ampliar el alcance certificado de su Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua bajo la norma ISO 9001:2008, de forma tal que todos los procedimientos sean cubiertos por la misma.

Asimismo, se plantea el reto que, para el año 2018, la certificación del Sistema de Calidad se realice bajo la norma ISO 9001:2015, la más reciente en la actualidad y que integra cambios en la norma bajo un enfoque de administración de riesgos.



## 1.9 Cambios en el Modelo de Libre Transferencia

A nivel de la gestión de la Libre Transferencia se han generado cambios importantes desde el año 2009 a la fecha, tanto producto de cambios operativos impulsados desde el Área Registro y Control de Aportaciones con el apoyo de la Dirección SICERE, como cambios normativos impulsados desde la Superintendencia de Pensiones.

Cada uno de los cambios fue documentado, aprobado y divulgado a través de los mecanismos establecidos, siendo el documento denominado “*Lineamientos para la afiliación a entidades autorizadas*”, en sus diferentes versiones, el instrumento utilizado para formalizar cada uno de las modificaciones que a continuación se enumeran.

### Ajuste del Modelo en el año 2009.

El cambio más significativo se genera en el año 2009, específicamente en el mes de Agosto, en el cual se implementa un nuevo servicio en la Oficina Virtual del SICERE que permitió gestionar la Libre Transferencia en línea con los registros del SICERE, lo cual generó una mejora sustancial en los plazos de atención de las solicitudes de los trabajadores y por ende, una acreditación más oportuna de los recursos acumulados en la entidad destino elegida por el afiliado.

En este nuevo modelo, se habilitan 3 formas para gestionar la Libre Transferencia:

- a) Presencial en la CCSS personalmente o mediante poder.
- b) Por medio de la Oficina Virtual del SICERE usando un usuario y contraseña personal.
- c) Presencial en la entidad **destino** (Operadora de Pensiones) personalmente o mediante poder.



Esta modificación vino acompañada igualmente de un nuevo modelo de comunicación de los movimientos de afiliación por parte de la CCSS a las Operadoras de Pensiones, integrándose la información a nivel de la Superintendencia de Pensiones a través de la funcionalidad del Sistema Electrónico de Compensación (SEC), generando mayores beneficios para los afiliados a nivel de tiempos.

A nivel de la gestión del Área, este cambio generó que la carga operativa asociada al proceso de Libre Transferencia pasara de la CCSS a las Operadoras de Pensiones, lo que permitió generar ahorros importantes en la gestión.

Asimismo, permitió destinar recursos a una labor más sustantiva en la Subárea Gestión y Control de Operaciones, siendo que antes de esa fecha, los traslados se gestionaban en un modelo manual, basado en papel, a través de la figura de Poderes Especiales que en su totalidad eran procesados en Oficinas Centrales a través de esa dependencia.

Este modelo se mantuvo en operación hasta el mes de Octubre de 2012, validándose como requisito, la permanencia de 1 año por parte del afiliado en su entidad actual.

### **Ajuste del Modelo en el año 2012.**

En el mes de Noviembre de 2012, se genera un nuevo cambio en el modelo de Libre Transferencia impulsado por la Superintendencia de Pensiones, en el cual se cambia la opción c) del modelo anterior, y se varía el requisito para la gestión, pasando de 1 año de permanencia, a 1 mes de permanencia en la entidad actual.

En este modelo, se mantuvieron 3 formas para gestionar la Libre Transferencia:

- a) Presencial en la CCSS personalmente o mediante poder.



- b) Por medio de la Oficina Virtual del SICERE usando un usuario y contraseña personal.
- c) Presencial en la entidad origen (Operadora de Pensiones) personalmente o mediante poder.

El principal resultado de este cambio, fue una reducción de un 91% en la cantidad de traslados para el año 2013, en relación con lo registrado en el año 2012. No obstante, se generó una modificación en el comportamiento de la carga operativa, siendo que se la afiliación no se podía gestionar en la entidad origen (opción c)), la estrategia de las Operadoras de Pensiones fue gestionar el traslado mediante un poder especial en las sucursales de la CCSS (opción a)), lo que generó que recursos de las plataformas de servicios en todas las sucursales tuvieran que atender dicho trámite, teniendo mayor afectación la plataforma de la Subárea Servicios al Trabajador.

Este modelo se mantuvo en operación hasta el mes de Diciembre de 2014, validándose como requisito, la permanencia de 1 mes por parte del afiliado en su entidad actual.

#### **Ajuste del Modelo en el año 2015.**

En el mes de Enero de 2015, se genera un nuevo cambio en el modelo de Libre Transferencia impulsado conjuntamente por la Dirección SICERE y por la Superintendencia de Pensiones, en el cual se elimina la opción a) del modelo anterior vigente.

En este modelo, que es el vigente a la fecha de emisión de este informe, se mantienen 2 formas para gestionar la Libre Transferencia:

- a) Por medio de la Oficina Virtual del SICERE usando un certificado de firma digital.



- 
- b) Presencial en la entidad origen (Operadora de Pensiones) personalmente o mediante poder.

El principal resultado de este cambio, fue una reducción de cerca de un 80% en la cantidad de traslados gestionados entre el mes anterior y el mes posterior a la implementación, así como la eliminación completa de la carga operativa de la gestión de traslados de las plataformas de servicios de la CCSS, en especial, de la plataforma de la Subárea Servicios al Trabajador en el nivel Central, lo que generó que se normalizaran las cargas de trabajo en la atención al público.

#### **1.10 Mejoras constantes al aplicativo SICERE.**

El aplicativo SICERE es un sistema de misión crítica para la Institución, a raíz de esto es compromiso latente el implementar mejoras que permitan agilizar y optimizar su funcionamiento, en función de este compromiso se monotorea permanentemente el entorno institucional, la estrategia de la CCSS y las necesidades de patronos y asegurados, para evolucionar el aplicativo de manera consistente con estas variables. Dentro de algunas de las mejoras que han generado mayor impacto, durante el período de referencia de este informe se citan:

- 1) El requerimiento **CUDS-R382** denominado “*Creación de proceso diferido que inactiva a los patronos que excluyen a sus trabajadores de planillas y la misma queda en estado procesada.*”, implementado en el año 2011, posibilita la inactivación de los patronos que, posterior a dos facturaciones, no registran trabajadores con salarios en su planilla, evitando de esta forma que se generen facturas con monto 0 y facilitando la gestión de inactivación de cara al patrono.
- 2) El requerimiento **CUDS-R353** denominado “*Obligatoriedad de justificación en caso de salarios reportados en ceros en Autogestión Planilla en Línea*”, implementado en el año 2010, permitió minimizar las inconsistencias por



registros en salario en 0 en la planilla patronal, al integrar controles para exigir justificaciones ante reportes de esa naturaleza por parte del patrono.

- 3) Los requerimientos **CUDS-R436, CUDS-R448 y CUDS-R459** “*Mejoras para el Sistema de Autogestión Planilla en Línea*”, implementados entre los años 2012 y 2013, permitieron mejorar la interfaz gráfica de la Oficina Virtual del SICERE en su componente Autogestión Planilla en Línea, generando un ambiente más amigable y fácil de utilizar para la población patronal para la gestión de la planilla mensual.
- 4) El requerimiento **CUDS-R447** denominado “*Envío automático de correo electrónico al patrono que reporta datos erróneos*”, implementado en el año 2013, permitió reforzar las actividades de gestión de los datos erróneos en la facturación mediante la emisión de correos electrónicos para los patronos que presentan registros en dicha condición, estrategia que ha tenido un impacto positivo en los índices que se manejan en la actualidad.
- 5) El requerimiento **CUDS-R521** denominado “*Facturas por arreglo de pago y convenios, tanto para Planillas Preelaborada y Trabajadores Independientes*” implementado en el año 2014, permitió ampliar la gama de facturas que se pueden cancelar a través del servicio de Débitos en Tiempo Real (DTR), en la Oficina Virtual del SICERE, lo que genera en grandes beneficios para la población patronal que opta por una adecuación de pago, ofreciéndoles un canal seguro y ágil para realizar las transacciones de pago mensual de dichas facturas.
- 6) El requerimiento **CUDS-R329** denominado “*Modificación en la bitácora del proceso individualización de aportes LTP (generación de movimientos LTP Versión final)*”, implementado en el año 2009, posibilitó el control de la dinámica de individualización y distribución de los aportes LPT semanales descrito en la instrucción de trabajo GF-DSCR-ARCA-I001 “*Control de Comunicación de Distribución de Aportes FCL y ROP*” del procedimiento GF-



DSCR-ARCA-PS-001 “*Distribución de Aportes al Fondo de Capitalización Laboral y al Régimen Obligatorio de Pensiones*”. Mediante la implementación de este requerimiento se ha logrado controlar eficazmente que las sumas recaudadas por concepto de aportes LPT sean consistentes con la información de individualización y distribución de aportes a las Operadoras de Pensiones, así como validar que la información es entregada a las entidades en los plazos establecidos en la normativa.

- 7) El requerimiento **CUDS-R343** denominado “*Modificación al reporte “Estudio de Cuotas” del SICERE*” implementado en el año 2009, consistió en un rediseño al reporte “*Estudio de Salarios Reportados en Planilla*”, en el cual se logró un mejor aprovechamiento del espacio disponible en el reporte, ahorrando hojas a nivel de la impresión y facilitando la interpretación de la información del reporte de cara al usuario. El diseño propuesto en dicho requerimiento es el que se encuentra vigente a la fecha.
- 8) El requerimiento **CUDS-R372** denominado “*Habilitar-Inhabilitar Sistema*”, implementado en el año 2010, permitió dotar al SICERE de un mecanismo automático para habilitar y deshabilitar el sistema para los usuarios (poner el sistema en modo mantenimiento), pasando de un modelo manual para realizar dicha acción, a un modelo automático administrado mediante un proceso diferido, eliminando de esta forma los riesgos de la intervención manual y dando mayor agilidad a la labor de administración del aplicativo tanto a nivel de los Operadores del Centro de Cómputo como de los colaboradores de la Subárea Actualizaciones Diferidas.
- 9) El requerimiento **CUDS-R399** denominado “*Integración de Reportes del SICERE a la Oficina Virtual del SICERE*”, implementado en el año 2013, permitió adicionar 2 nuevos servicios a la Oficina Virtual del SICERE, integrando el “*Estudio de Salarios Reportados en Planilla*”, la “*Constancia de NO Cotizante*”, al tiempo que se homologó el reporte “*Estado de Aportaciones*” con el que se obtiene desde el SICERE, permitiendo de esta forma que la



población asegurada que tiene acceso a la Oficina Virtual del SICERE pueda obtener los mismos servicios que recibe en la plataforma física, utilizando en este caso la plataforma virtual.

- 10) El requerimiento **CUDS-R411** denominado “*Modificación al mecanismo de carga de la información del Artículo 71 de la Ley de Protección al Trabajador por parte de las Operadoras de Pensiones*”, implementado en el año 2012, generó un cambio en el modelo por el cual las Operadoras de Pensiones remiten al SICERE la información de los aportes voluntarios de trabajadores y los aportes voluntarios de patronos, correspondientes al Fondo Voluntario de Pensiones, para la aplicación de la exoneración de las cargas sociales en la facturación, de conformidad con lo establecido en el artículo 71 de la Ley de Protección al Trabajador. Este cambio consistió en habilitar un servicio en la Oficina Virtual del SICERE desde el cual las Operadoras de Pensiones pudieran realizar la carga de la información en línea con los registros del SICERE sin restricciones de horario ni tiempo, pasando de un modelo manual de remisión y carga de información, a un modelo automático de autoservicio en línea, pasando la carga operativa del proceso y la responsabilidad de llevar los datos al sistema, a las Operadoras de Pensiones.
  
- 11) El requerimiento **CUDS-R417** denominado “*Habilitación del cálculo de recargos automático para pago por Débito en Tiempo Real en modelo de 24x7 en Oficina Virtual del SICERE*”, implementado en el año 2013, posibilita la recaudación a través de Débitos en Tiempo Real del SINPE en la Oficina Virtual del SICERE, para las planillas vencidas, sin dependencia de la ejecución del proceso de cálculo de recargos, siendo que éste cálculo se realiza en línea a través de la funcionalidad de pago, garantizando que los montos a pagar por los patronos son los correctos en cualquier momento de tiempo que se realice la transacción de pago.
  
- 12) El requerimiento **CUDS-R446**, denominado “*Registro de usuarios al imprimir reportes para trabajadores*”, implementado en el año 2014, permitió habilitar,



para los reportes de “Estado de Aportaciones”, “Estudio de Salarios Reportados en Planilla” y “Constancia de No Cotizante”, un rastro de auditoría que permite identificar entre otros datos, el usuario que generó el reporte, a nombre de quien se generó el reporte y la fecha en que se generó el documento. Esta información permite darle trazabilidad a la documentación que se genera desde SICERE que posee datos sensibles, como un mecanismo de protección de la información de los asegurados. Asimismo, posibilita obtener estadísticas exactas respecto de la demanda real de los servicios, lo que facilita la toma de decisiones para en la Subárea Servicios al Trabajador para la mejora del procedimiento GF-DSCR-ARCA-SST-PS-001 “Atención al Cliente”.

- 13) El requerimiento **CUDS-R462**, denominado “Servicio para planificación de Procesos Diferidos, Reportes e Interfaces en línea con controles automáticos aplicados a la planificación.”, implementado en el año 2014, corresponde a un rediseño completo del modelo de planificación de procesos del SICERE, en el cual se pasó de una planificación manual a una planificación automática con definición de reglas para cada proceso registrado en SICERE. Este requerimiento posibilita la creación del procedimiento GF-DSCR-ARCA-SAD-PS-005 “Gestión en la planificación de Procesos Diferidos, Reportes e Interfaces”, a través de la unificación de los anteriores procedimientos GF-DSCR-ARCA-SAD-PS-001 “Calendarización de Procesos Diferidos” y GF-DSCR-ARCA-SAD-PS-001 “Planificación de Procesos Diferidos, Reportes e Interfaces” que forma parte del alcance certificado del Sistema de Gestión de la Calidad. Su implementación permitió redefinir los roles de los colaboradores de la Subárea Actualizaciones Diferidas, al automatizarse una serie de actividades que anteriormente se realizaban de forma manual, en aras de lograr una mayor eficiencia en el uso de los recursos institucionales.
  
- 14) El requerimiento **CUDS-R463**, denominado “Nuevo servicio de unificación de números de identificación correctos en Oficina Virtual del SICERE”, corresponde a un rediseño completo del modelo de unificación de números de



identificación correctos, pasando de un modelo de gestión basado en formularios en la Intranet, a un modelo de gestión en línea con los registros del SICERE a través de la Oficina Virtual del SICERE, dándole capacidades de atención de flujos de trabajo a la misma Oficina Virtual del SICERE. Este requerimiento permite controlar las solicitudes y mantener un control automático de los indicados, en apoyo al procedimiento GF-DSCR-ARCA-SGCO-PS-001 “Unificación de Números de Identificación Correctos”, que forma parte del alcance certificado del Sistema de Gestión de la Calidad. Su implementación permitió disminuir los plazos de atención del trámite que se tenían anteriormente, al automatizarse una serie de validaciones contra los registros del SICERE que anteriormente se realizaban de forma manual, en aras de lograr una mayor eficiencia en el uso de los recursos institucionales.

- 15) El requerimiento **CUDS-R492**, denominado “*Modelo de acceso a la Oficina Virtual del SICERE*”, implementando en el presente año 2015, posibilita un nuevo modelo para que los asegurados realicen el proceso de registro a la Oficina Virtual del SICERE desde la Internet, sin necesidad de desplazarse hasta una sucursal de la CCSS. Este nuevo modelo ha generado un mayor número de afiliaciones a la Oficina Virtual del SICERE desde su implementación, apoyando la estrategia institucional de acercar las plataformas virtuales a la población asegurada. Se espera a través de este nuevo modelo, cada día sean más los asegurados que tienen acceso a los servicios digitales del SICERE permitiendo que disminuyan las filas para realizar trámites y gestiones en las plataformas físicas, siendo que los asegurados podrían realizar esos mismos trámites en la plataforma virtual.
  
- 16) El requerimiento **CUDS-R501**, denominado “*Implementación de servicio para generación y consulta de la Orden Patronal en la Oficina Virtual del SICERE y en el portal de la CCSS*”, implementando en el año 2013, habilitó un servicio en la Oficina Virtual del SICERE para que los asegurados pudieran generar una orden patronal digital, que cuenta con la misma validez que el documento



---

físico. Este servicio también posibilita que el documento electrónico pueda ser validado por un tercero a través de un código de identificación asociado al documento que se le suministra a quien generó el documento, posibilitando que el mismo pueda ser validado cuantas veces sea necesario por diferentes personas, siempre y cuando se tenga un acceso a la Internet. Siendo que la emisión de los duplicados de orden patronal impresa es uno de los servicios que mayor demanda presenta en las plataformas físicas de la Gerencia Financiera, este novedoso servicio se convierte en un instrumento para la simplificación de trámites y la mejora en la prestación del servicio por lo que se espera a medida que más asegurados se incorporen a la Oficina Virtual del SICERE, su uso se maximice a nivel de la población y con ello se disminuyan las cargas operativas asociadas a dicho trámite en las plataformas físicas de la institución.



### 1.11 Oficina Virtual del SICERE, plataforma digital de servicios para los asegurados y patronos.

Uno de los principales retos que ha asumido la Dirección SICERE, ha sido la inclusión de servicios virtuales dirigidos a la población asegurada y patronal.

Este proceso arranca en el año 2007, cuando se gestiona un rediseño funcional de la Oficina Virtual del SICERE a nivel de los servicios enfocados a trabajadores y Operadoras de Pensiones, y continúa a través de los siguientes años, integrando mejoras diversas a la población patronal y asegurada.

Este esfuerzo conlleva la integración de nuevas iniciativas desde el año 2009 al 2015, que derivaron en la integración de los siguientes servicios en la Oficina Virtual del SICERE:

- a) Consulta de Continuidad Laboral para Retiro del Fondo de Capitalización Laboral.
- b) Consulta de Exoneración de Aportes Voluntarios para Trabajadores y Patronos.
- c) Servicio de regeneración de contraseñas de acceso ("*Olvidó su contraseña*").
- d) Servicio de generación de clave de acceso automatizada ("*Regístrese aquí*").
- e) Servicio de Chat de Consulta en Línea.
- f) Servicio para generar y consultar la "*Orden Patronal Digital*".
- g) Servicio para generar el "*Detalle de Salarios Reportados en Planilla*".
- h) Servicio para generar la "*Constancia de No Cotizante*".
- i) Pago de facturas a través de Débitos en Tiempo Real y Débitos Directos del SINPE.
- j) Ingreso mediante certificados de Firma Digital nacional.



- k) Servicio de “*Afiliación a Entidades Autorizadas*” (Movimientos entre Operadoras de Pensiones por Libre Transferencia, Fusión, Cambio de Comisión y Cierre de Entidad o por nuevas afiliaciones de primer ingreso).
- l) Mejoras diversas en visualización y navegación de los servicios en el contexto de patronos.

Dichos servicios se encuentran disponibles hoy en día, son utilizados por cerca de 50.000 asegurados y 83.000 patronos.

### **1.12 Fortalecimiento a nivel de Perfiles y Procesos Diferidos en el SICERE**

Desde inicios del año 2009 hasta la fecha, la Subárea Actualizaciones Diferidas junto al Área Registro y Control de Aportaciones, ha llevado a cabo una estrategia para el fortalecimiento de las labores de administración de usuarios y perfiles del SICERE, así como de la gestión de los procesos diferidos en SICERE.

A nivel de la gestión de administración de usuarios y perfiles del SICERE, se resumen los siguientes logros:

- i) Desarrollo y Aprobación del “*Manual Sobre la Operativa de las Labores de Administración de Usuarios y Perfiles en el Sistema Centralizado de Recaudación*”, como un instrumento dentro del modelo de gobernanza, que posibilita la rectoría del tema a nivel de la Dirección SICERE y define las pautas a nivel de roles y responsabilidades de los actores dentro de la dinámica de seguridad del SICERE.
- ii) *Definición de Responsables de Perfiles*: Consistió en asignar una unidad responsable a cada perfil existente en SICERE. La asignación de la unidad responsable se realizó mediante oficio y quedó debidamente documentada.



- 
- iii) *Documentación de especificaciones Perfiles:* Para cada uno de los perfiles del SICERE, se tiene documentada una ficha con la respectiva especificación a nivel de restricciones y funcionalidades habilitadas. Esta información se actualiza cada vez que se incluye un nuevo perfil al SICERE o se modifica uno ya existente.
- iv) *Revisión de perfiles asignados:* De conformidad con el rol rector definido en el “Manual Sobre la Operativa de las Labores de Administración de Usuarios y Perfiles en el Sistema Centralizado de Recaudación”, se gestionó una revisión integral de los perfiles asignados a usuarios dentro del SICERE, tanto a nivel central como regional.
- v) *Creación del Escritorio de Trabajo para los Administradores de Usuarios y Perfiles:* Se definió un espacio en la Intranet de la Dirección SICERE en el cual se puso a disposición de todos los administradores de usuarios de SICERE, una serie de instrumentos para que gestionen la labor de administración de usuarios. En este espacio se detallan las instrucciones para crear, modificar o eliminar usuarios y asignar o eliminar perfiles a un usuario, se referencia la normativa y se encuentran videos explicativos de la dinámica y los instrumentos de control para la gestión, lo cual ha sido de mucha utilidad a nivel de las Direcciones Regionales de Sucursales.

En lo que respecta a la gestión de procesos diferidos en SICERE, se resumen los siguientes logros:

- i) *Definición de dueños funcionales:* Consistió en implementar un modelo de gobernanza de los procesos, en el cual, a cada proceso diferido del SICERE, se le asignó una unidad usuaria responsable. La asignación del dueño funcional se realizó mediante oficio y quedó debidamente documentada.



- ii) *Depuración de los procesos diferidos, reportes e interfaces de SICERE:* Consistió en revisar cada uno de los procesos registrados en el SICERE, realizar un análisis de las ejecuciones históricas y coordinar con el dueño funcional la eliminación dentro del inventario.
- iii) *Documentación de especificaciones técnicas:* Para cada uno de los procesos diferidos, reportes e interfaces del SICERE, se tiene documentada una ficha con la respectiva especificación técnica, disponible desde el mismo SICERE. Esta información se actualiza cada vez que se incluye un nuevo proceso al SICERE o se modifica uno ya existente.
- iv) Implementación del Requerimiento CUDS-R462, denominado “*Servicio para planificación de Procesos Diferidos, Reportes e Interfaces en línea con controles automáticos aplicados a la planificación.*”: Corresponde a un rediseño completo del modelo de planificación de procesos del SICERE, en el cual se pasó de una planificación manual a una planificación automática con definición de reglas para cada proceso registrado en SICERE.

### **1.13 Proyecto de Devolución y Ajuste de Cuotas y Aportes (DACA)**

Desde el año 2010, se participó activamente en la atención del Proyecto denominado “*Devolución y Ajuste de Cuotas y Aportes*” (DACA). En este sentido, el suscrito fungió como Coordinador del Comité Director constituido para dicho proyecto, mientras que la Jefatura de la Subárea Gestión y Control de Operaciones fungió como coordinadora del Comité Usuario.

A partir de la designación se realizó todo un trabajo de coordinación conjunto con la Subárea Sistemas Financieros Administrativos, las diferentes áreas involucradas internas de la Gerencia Financiera, a saber, Dirección de Inspección, Dirección de Cobros y Dirección Financiero Contable, así como con instancias externas como las Operadoras de Pensiones, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal y la Gerencia de Pensiones, para articular debidamente la atención, desarrollo,



verificación, integración, implementación, capacitación y divulgación de la solución tecnológica que soporta los nuevos procesos de trabajo abordados dentro del alcance del proyecto DACA, a nivel nacional.

La logística de atención del proyecto requirió un esfuerzo importante de parte de todos los actores por cerca de 4 años, siendo la fase de pruebas y verificación de las funcionalidades las más complejas de abordar desde la perspectiva de la organización, dados los cambios en el alcance inicial.

Finalmente, las nuevas funcionalidades fueron liberadas en el ambiente de producción en el mes de noviembre de 2014 con resultados positivos para la mayoría de usuarios. Desde esa fecha a la actualidad, se definió un periodo de estabilización que culminó el mes de Julio de 2015.

Los principales beneficios que se obtuvieron a través de la implementación de este proyecto son:

- a) Rediseño del proceso de devoluciones y ajustes de cuotas y aportes para su integración dentro del ciclo de servicios del SICERE.
- b) Integración en el SIGI, de la gestión de devoluciones y ajustes de cuotas y aportes.
- c) Automatización de la gestión de pago producto de las resoluciones de las devoluciones de cuotas y aportes.
- d) Automatización de las afectaciones contables producto de la gestión de devolución de cuotas.
- e) Automatización de la comunicación de las gestiones de devoluciones y ajustes de cuotas y aportes a las Operadoras de Pensiones y al Banco Popular y de Desarrollo Comunal.



## 1.14 Plan de Innovación

La Gerencia Financiera estructuró un Plan de Innovación para la Mejora de la Gestión, el cual integra diversas iniciativas que se soportan en las tecnologías de información y comunicaciones, permitiendo una utilización estratégica de las mismas, asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Gerencia y garantizando una efectiva asignación de recursos, así como una eficiente ejecución de los mismos. Cada una de estas iniciativas, tienen alcances que impactan diferentes aristas como lo son las personas, los procesos a su cargo y sin duda estos cambios requieren inversión por lo tanto afecta el presupuesto de la institución.

Así las cosas según consta en el acuerdo de Junta Directiva, art 20 de la sesión N°8754, aprobó la ejecución del «Plan de Innovación para la mejora de la gestión financiera-logística-administrativa, basado en soluciones tecnológicas», con el acompañamiento de una firma de clase mundial, en específico, se dispuso:

Acuerdo segundo, ejecución de fase cero:

*Dado su impacto en la eficiencia, eficacia y mejora de la gestión institucional, la producción de información integrada para la orientación y conducción estratégica, así como el desarrollo de un sistema de costos robusto y de alto grado de especificidad, aprobar la propuesta presentada por la Gerencia Financiera para la ejecución de la fase de diseño e integración (denominada fase cero) del “Plan de Innovación para la mejora de la gestión financiera-administrativa de la CCSS basado en soluciones tecnológicas”, cuyos principales componentes son la implementación a nivel institucional de un Enterprise Resource Planning (ERP) o Government Resource Planning (GRP), en las áreas financiera, administrativa y logística, así como el Proyecto de Modernización del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).*

Acuerdo tercero, contratación de consultoría de clase mundial:



*En este contexto, y en virtud de la limitada experiencia institucional en esta materia, la diversidad de riesgos asociados a este tipo de Planes y Proyectos y el alto impacto (financiero y de gestión), que significa su éxito o fracaso, autorizar a la Gerencia Financiera para que realice las acciones pertinentes a efecto de contratar una firma consultora de clase mundial, que le acompañe en la fase de diseño e integración del referido “Plan de Innovación”, procurando, en todo momento consistencia y articulación con la orientación estratégica de la Caja Costarricense de Seguro Social.*

Acuerdo cuarto, definición de equipo conductor:

*Que para la ejecución de la fase de diseño e integración del “Plan de Innovación”, que se constituya un equipo conductor de este proceso, el cual estará liderado por el Lic. Rónald Lacayo Monge, Director de la Dirección de SICERE (Sistema Centralizado de Recaudación) y un equipo de funcionarios institucionales, que serán designados por la Presidencia Ejecutiva, conforme con la recomendación que para tales efectos, hará la Gerencia Financiera.*

Acuerdo quinto, apoyo intergerencial

*Instruir a las restantes Gerencias y demás dependencias de la Institución, en particular, a la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, y a la Dirección Tecnologías Información y Comunicaciones, para que apoyen a la Gerencia Financiera y al equipo conductor de la fase de diseño e integración del Plan de Innovación, en todos aquellos aspectos requeridos durante este proceso, en las áreas propias de su competencia y considerando esta iniciativa como de carácter institucional y de alta prioridad.*

Una vez con la aprobación por parte de la Junta Directiva, se procede con la ejecución de labores en atención al Plan de Innovación dentro de las cuales destacamos:



- Desarrollo del Taller Creando las bases para la ejecución institucional del Plan de Innovación en la CCSS

Ejecutado entre el 26 y el 30 de enero del 2015, con el objetivo de capacitar en procesos de transformación contemplando la teoría y la práctica, el taller se dirigió a un grupo de profesionales líderes de los procesos de la Gestión financiera, logística y administrativa de la CCSS, basado en soluciones tecnológicas.

En el evento se presentaron conceptos relacionados con la transformación organizacional y su relación con la implementación de soluciones tecnológicas, los principales conceptos relacionados con ERP/SOA/BPM, así como las fases y actividades que deben ejecutarse cuando una organización, consciente de la necesidad de adquirir una solución tecnológica para el apoyo de sus procesos, decide iniciar un proceso de adquisición estructurado y exitoso.

La capacitación combinó la exposición de temas teóricos, con el análisis de experiencias y casos prácticos, utilizando información específica de la CCSS, así como el espacio para aclarar las inquietudes que los participantes tenían con respecto a los temas abordados.

Considerando que, en este contexto, el taller desarrolla múltiples temas desde la perspectiva preparación para el “Plan de Innovación para la mejora de la gestión, soportada en soluciones tecnológicas”, se presentó bajo el título de “Creando las bases para la ejecución institucional del Plan de Innovación en la CCSS”.

Durante el taller se atendieron los temas solicitados en cartel y se generaron insumos para producir los productos requeridos:

1. Diagramas de módulos funcionales dentro del alcance de las herramientas SOA/BPM/ERP.
2. Nivel de aceptación de los participantes, respecto de herramientas SOA/BPM/ERP.



3. Lista de proyectos requeridos previos al inicio de la implementación de las herramientas SOA/BPM/ERP.
  4. Modelo de gobierno sugerido.
  5. Elementos preliminares para determinar la factibilidad del proyecto.
- Integración del equipo gestor del Plan, mismo que se conforma con Colaboradores de amplia competencia técnica y de nivel estratégico, según consta en el P.E-26.115-15 del 07 de mayo del 2015, en el cual se define el equipo conductor de la fase 0 del Plan de Innovación.
  - Contratación de Servicios de consultoría para la “Estructuración del Plan de Innovación para la Mejora de la Gestión Financiera-Administrativa-Logística de la CCSS”. Contratación en firme por medio de publicación en Gaceta N197 del viernes 09 de octubre del 2015 en la cual se adjudica el ítem único de la contratación N°2015LA000029-05101 a la empresa Price Waterhouse Coopers Consultores S.A.

Para la gestión de dicho contrato se conforma la comisión técnica en atención de licitación abreviada para la contratación de servicios de consultoría para la “Estructuración del Plan de Innovación misma que se documenta con el GF-12967-2015 29 de abril del 2015

En el mes de junio se recibieron las ofertas de las firmas consultoras que participan en el concurso Servicios de consultoría para la Estructuración del Plan de Innovación para la Mejora de la Gestión Financiera-Administrativa-Logística de la CCSS basado en soluciones tecnológicas, mismas que actualmente están en etapa de análisis administrativo por parte de la unidad competente.

- Coordinación de reuniones en las cuales se presenta ante el equipo gestor del plan, cada una de las líneas de avance en materia de los proyectos preliminares identificados en el Taller denominado “Creando las bases para la ejecución institucional del Plan de Innovación en la CCSS ejecutado en el mes de enero 2015.



La agenda de las reuniones se define de manera tal que se permita abordar los contenidos de los temas por discutir desde un punto de vista de rendición de cuentas por parte de los expositores e intervenciones activas por parte de los asistentes a la reunión, enriqueciendo el contenido de las discusiones identificando avances institucionales, puntos de convergencia entre proyectos y recomendaciones claramente identificadas a detallar más adelante.

Dentro de estas reuniones, se detecta la existencia de proyectos paralelos que se relacionan directamente con la naturaleza del el Plan de Innovación es por esta razón que se desarrollan talleres de discusión en los cuales se analizan cada uno de los componentes de los portafolios de proyectos, enriqueciendo la discusión hacia la identificación de avances, puntos de convergencia entre los proyectos, impacto para la institución, entre otros.

- Adjudicación de la empresa PRICE WATERHOUSE COOPERS CONSULTORES, S.A. en el mes de octubre 2015.
- Ejecución de la campaña de lanzamiento del Plan de Innovación, actividad que se ejecuta el 16 de diciembre del 2016, permitiendo integrar los diferentes involucrados en el desarrollo de la Fase 0 del Plan de Innovación, promoviendo el compromiso entre las partes involucradas.
- Firma del contrato entre Price Waterhouse Coopers Consultores S.A y la Caja Costarricense del Seguro Social, Contrato 9695, mismo se suscribe en el mes de enero 2016

Asimismo, desde que inicio la fase 0 del Plan de Innovación se trabajando con los equipos a cargo de los procesos asociados con el alcance del plan, de manera tal que se logra identificar los proyectos paralelos que se vinculan e impactan en el resultado esperado de estas iniciativas, con esto se espera integrar las ideas para incorporarlas en la estructuración de la Fase 0.

Por lo anterior, y en virtud de que el plan de innovación se concibe como una referencia dinámica que deberá evolucionar y ajustarse conforme las necesidades y estrategias



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCION SISTEMA CENTRALIZADO DE RECAUDACION**  
**Informe Cierre de la Gestión**  
**2008-2016**



---

institucionales se modifiquen, este no debe ser entendido como una manifestación única sino como un programa perdurable en el tiempo que permita a la institución estar en la vanguardia de la innovación.



## 2 Retos

La Dirección SICERE ha alcanzado muchos logros a través de los años, no obstante, como cualquier organización moderna y ambiciosa, no debe conformarse con los logros pasados, sino más bien utilizarlos como motivación para mirar hacia al futuro con confianza, enfrentar nuevos retos y proyectos. En este sentido, se definieron aspiraciones a alcanzar y que se señalan a continuación:

### 2.1 Robustecimiento de la Seguridad de las aplicaciones del SICERE.

En cuanto al aplicativo SICERE y sus componentes (Oficina Virtual del SICERE principalmente), se inició un proceso de análisis a efecto de establecer acciones tendentes a robustecer el esquema de seguridad en conjunto con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, integrando nuevos elementos a la gestión, no solo desde el componente puramente tecnológico, sino también de gestión, procedimientos y talento humano. Se recomienda seguir en este esfuerzo.

### 2.2 Apoyar la Fase 0 del Plan de Innovación para la Mejora de la Gestión Financiera, Administrativa y Logística de la CCSS, basado en soluciones tecnológicas.

Como se mencionó anteriormente al Director SICERE se le designó como coordinador del equipo gestor de la denominada “Fase Cero” del “Plan de Innovación para la Mejora de la Gestión Financiera, Administrativa y Logística de la CCSS, basado en soluciones tecnológicas”.

Asimismo, participará activamente dentro del desarrollo de las dicho plan, en procura que el modelo de solución propuesto se alinee con las necesidades de la organización para gestionar en forma más oportuna las modificaciones a los



---

procesos de negocio y la puesta en marcha de nuevos servicios para la población asegurada y patronal.

### **2.3 Establecimiento de acuerdo de servicio “SLA” interno con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.**

Se plantea el reto de establecer un acuerdo de niveles de servicio (SLA por sus siglas en Inglés), con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, definiendo indicadores y mediciones para fortalecer la operación de la plataforma tecnológica que soporta los servicios de SICERE y la atención oportuna de los incidentes, de forma tal que los esfuerzos de la Dirección SICERE se enfoquen en brindar nuevos y mejores servicios.

### **2.4 Robustecer los canales de comunicación con las Direcciones Regionales de Sucursales.**

En su función de rol rector en materia de Facturación y Distribución de cuotas y aportes, la Dirección SICERE pretende robustecer los canales de comunicación con las Direcciones Regionales de Sucursales para los próximos años, de forma tal que los cambios en la operativa que tienen impacto en el nivel regional, puedan ser asimilados de mejor forma e implementados con mayor prontitud, apoyados en el Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua. Los principales ejes de acción en este sentido son la estandarización en la prestación de servicios, la comunicación efectiva de los cambios, el cumplimiento de la Ley de Simplificación de trámites N° 8220 y la integración del nivel regional en los procesos de mejora.



---

## **2.5 Suscribir un contrato de prestación de servicios con las Operadoras de Pensiones.**

Con el objetivo de lograr una mejora en la interacción de la Dirección SICERE con las Operadoras de Pensiones, se plantea para el año 2016, la suscripción de un contrato en el que se consignen los servicios específicos que brinda la Dirección SICERE a las Operadoras de Pensiones. El objetivo de esta iniciativa es documentar mediante ese instrumento, algunos aspectos de roles y responsabilidades de los actores bajo un marco de acuerdo mutuo, con reglas claras y compromisos de ambas partes.



---

### 3. Rendición de cuentas

#### 3.1 Informe de Activos Dirección SICERE

La Dirección Sistema Centralizado de Recaudación, cuenta con un total de 794 activos para el año 2015, de los cuales 353 pertenecen al Servicio 96 (Area Facturación de Cuotas Obreras y Patronales), 301 al servicio 97 (Area Registro y Control de Aportaciones) y 140 al servicio 00 (Dirección SICERE).

Cabe indicar que siguiendo las instrucciones Institucionales se realizó el Inventario Anual durante el periodo comprendido de Febrero a Abril 2015 y el Inventario Selectivo en el periodo comprendido de setiembre a octubre 2015.

Los resultados obtenidos para ambos inventarios fueron satisfactorios, por cuanto no hubo sobrantes ni faltantes, ubicando en su totalidad los activos. Lo anterior se documenta en el oficio DSCR-SAGAL-037-2015 que se envió a Luis Guillermo Cubillo, en el cual se informa que finalizó el inventario de activos 2015 mediante sistema contable de bienes muebles y selectivo de activos 2015, no se genera consecutivo sino que se registra directamente en el sistema lo cual fue en setiembre y octubre 2015.

#### 3.2 Informe de gestión presupuestaria 2015

Dentro de la gestión presupuestaria de esta Dirección para el año 2015 es necesario resaltar los siguientes aspectos:

- Se realizaron las reservas presupuestarias administrativas necesarias para asegurar los recursos a efecto de atender los compromisos adquiridos.



- Se realizaron todos los asientos de diario necesarios para poder contabilizar el gasto real de la Dirección, trasladando gastos improprios cargados a esta Unidad.
- Se realizaron los todos los pagos correspondientes de la adquisición de bienes y servicios de la Unidad.
- Se logró cancelar efectivamente los pagos ordinarios, vacaciones y aguinaldo a los distribuidores de documentos.
- Se optimizaron los recursos presupuestarios realizando modificaciones entre las sub-partidas con el propósito de poder aprovechar al máximo los recursos asignados a la Unidad.
- La ejecución presupuestaria al 31 de diciembre alcanzó el 91% según el Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias, a nivel Institucional se solicita que la ejecución del presupuesto sea superior al 90% e inferior al 100%, en consecuencia se cumplió con lo estipulado durante el año 2015.

Así las cosas, se cumplió con todas las obligaciones y responsabilidades presupuestarias para el periodo 2015, optimizando los recursos asignados a esta Dirección para la consecución de metas y objetivos trazados por esta Unidad, situación reflejada por la ejecución del Presupuesto. Lo señalado se documenta mediante oficio DSCR-0010-2016 Evaluación Anual del Plan Presupuesto y Plan Táctico Gerencial 2015.



### 3.3 Estado de la Atención de Acuerdos de Junta Directiva

Durante el periodo Agosto 2008 – Mayo del 2011, fueron atendidos de forma satisfactoria todos los acuerdos de Junta Directiva asignados a la Dirección SICERE, mediante la herramienta “Sistema de Acuerdos de Junta Directiva”.

A partir del año 2011, se inició la atención de los mismos bajo el sistema denominado “Gestor de Seguimiento y Control”, el cual desde su implementación y a la fecha se han registrado un total de 27 acuerdos de Junta Directiva de los cuales, se encuentran atendidos y concluidos veintidós, mismos que se detallan a continuación:

No. Acuerdo	Fecha Sesión	Artículo
8507	12-05-2011	42
8512	10-06-2011	07
8517	11-07-2011	09
8531	13-09-2011	32
8577	03-05-2012	26
8610	15-11-2012	21
8612	27-11-2012	07
8616	17-12-2012	01
8622	07-03-2013	16
8624	21-02-2013	15
8659	05-09-2013	02
8675	04-11-2013	04
8682	28-11-2013	26
8699	06-03-2014	29
8724	10-07-2014	09
8747	29-10-2014	32
8754 (II)	04-12-2014	20
8754 (IV)	04-12-2014	20
8754 (V)	04-12-2014	20
8754 (VI)	04-12-2014	20
8777	14-05-2015	06
8798	03-09-2015	19



---

De los acuerdos de Junta Directiva Pendientes

Dentro de los acuerdos de Junta Directiva Pendientes, se encuentra un total de 05 acuerdos, los cuales se describen a continuación con las respectivas acciones que a la fecha se han incluido:

Acuerdo 8754 (VII), sesión 04-12-2014, artículo 20.

Corresponde a la presentación de un informe de avance respecto de la fase de diseño e integración del “Plan de Innovación para la mejora de la gestión financiera-administrativa de la Caja Costarricense de Seguro Social basado en soluciones tecnológicas”.

Entre las acciones que se han realizado para la atención del acuerdo en mención, se encuentra el primer informe de avance respecto a la fase de diseño e integración del Plan de Innovación para la mejora de la gestión financiera-administrativa y logística de la Caja, basado en soluciones tecnológicas, presentado el día 16 de abril del 2015 mediante el oficio DSCR-0231-2015.

Acuerdo 8780, sesión 04-12-2014, artículo 20.

Este acuerdo deriva en la atención de tres puntos diferentes, según el siguiente detalle:

Punto 1: Presentar plan detallado de implementación del escenario 2 de la “Propuesta de Abordaje para la Implementación del Expediente Digital Único para el Nivel Hospitalario” y el Estudio de Factibilidad, contemplar estimación de los costos y beneficios, así como las áreas de vinculación con el “Plan de Innovación para la mejora de la gestión financiera-



---

administrativa de la CCSS basado en soluciones tecnológicas”, cuya fase de diseño e integración (denominada fase cero).

Punto 5) Presentar un plan de fortalecimiento de la Unidad Ejecutora del Proyecto Expediente Digital Único en Salud (EDUS) del primer nivel de atención, para que dicha Unidad coordine, además, el proceso de automatización del nivel hospitalario, bajo un enfoque integral de soluciones tecnológicas para la prestación de los servicios de salud (Concepto de e-salud)

Punto 6) Presentar una propuesta viable para la habilitación de un modelo 24/7 de Servicio Técnico y Atención de incidentes, para garantizar la continuidad en la operación de los sistemas de información vinculados al expediente médico electrónico institucional.

La Dirección SICERE en atención del acuerdo 8780, gestionó los tres casos mediante el oficio DSCR-0556-2015, mediante el cual se solicitó la atención de esta tarea al Ingeniero Manuel Rodríguez Arce, Director Proyecto EDUS, por ser este un tema exclusivo de su área de competencia. El Ing. Rodríguez con oficio EDUS-873-2015 solicita la inclusión del proceso de Expediente Digital Único en Salud, en el análisis de los procesos operativos que corresponden al desarrollo del ERP o GRP, mismo que escapa a los alcances de la contratación establecida con la firma *PriceWaterhousecooper*, para el desarrollo de la fase cero del “Plan de Innovación para la mejora de la gestión financiera-administrativa de la CCSS basado en soluciones tecnológicas”.

Acuerdo 8803, sesión 01-10-2015, artículo 31

Corresponde continuar con las acciones de control y reducción de la morosidad y evasión, así como la aplicación de los incrementos programados de la base



---

mínima contributiva. Acuerdo asignado en atención en conjunto a la Dirección de Cobros y la Dirección de Inspección.

### **3.5 Informes de Auditoría**

La Dirección SICERE actualmente atiende dos informes con recomendaciones a su cargo, a saber ASF-019-2012 recomendación 6 y AIN-202-2008 recomendación 5, asimismo participa como asociado pero no responsable en dos informes: ASF-452-2012 recomendación 1 y ASF-108-2014 recomendaciones 3 y 4.

Es requerido informar que dentro del Plan de Innovación se participa sin responsabilidad directa y en atención de los informes ASF-32-2014 recomendación 2, ASF-286-2013 recomendación 2 y ASF-211-2013 recomendación 3.