



**AD-ATIC-0040-2023**

31 de marzo de 2023

Doctor

Randall Alvarez Juárez, gerente,  
**GERENCIA MÉDICA U.P 2901.**

Licenciado

Luis Diego Calderón Villalobos, gerente,  
**GERENCIA FINANCIERA U.P. 1103**

Licenciada

Vilma María Campos Gómez, gerente,  
**GERENCIA ADMINISTRATIVA U.P.1104**

Doctor

Esteban Vega de la O, gerente,  
**GERENCIA LOGÍSTICA U.P. 1106**

Ingeniero

Jorge Granados Soto, gerente,  
**GERENCIA INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA U.P. 1107**

Licenciado

Jaime Barrantes Espinoza, gerente,  
**GERENCIA DE PENSIONES U.P.9108**

Licenciado

Eithel Corea Baltodano, Subgerente a.i.,  
**DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES U.P. 1150**

Estimados(as) señores(as):

**ASUNTO: Oficio de advertencia sobre la formalización de los SLA en los componentes gestionados a través de la Mesa de Servicios.**

Esta Auditoría, de conformidad con el Plan Anual Operativo, así como las competencias y potestades concedidas en la Ley General de Control Interno y en atención a sus funciones preventivas, procede a emitir el oficio de advertencia sobre el asunto citado en el epígrafe.

## 1- GENERALIDADES

### Conceptos y definiciones

A continuación, se detallan los siguientes conceptos técnicos asociados con la temática abordada en esta misiva, con el objetivo de proporcionar una comprensión clara y concisa, a saber:

- **Mesa de Servicios:** herramienta esencial para la atención de casos y/o tiquetes (clasificados en solicitudes e incidentes) asociados con los diferentes componentes y/o procesos del negocio. En ese sentido, es una plataforma centralizada para la gestión de los servicios de TI o del negocio que permite una trámite eficiente y efectivo de las necesidades registradas por los usuarios finales.



- **Solicitud de servicio:** petición realizada por un usuario para obtener un servicio específico, como la instalación de un software, administración de cuentas, atender consulta de índole técnico-administrativa, entre otras actividades debidamente estandarizadas.
- **Incidencia:** cualquier evento no planificado que afecta o puede afectar el normal funcionamiento de los servicios y por ende requeriría una intervención especializada para su resolución.
- **Componentes y/o procesos del negocio:** es un término que se utiliza para referirse a los servicios que se integran en la herramienta conocida como "Mesa de Servicios". Estos componentes pueden ser aplicaciones de software o procesos de gestión empresarial.
- **Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés):** conjunto de compromisos establecidos para los componentes que se prestarán entre un proveedor de servicios (propietarios) y el usuario final. En general, un SLA define los niveles de calidad, rendimiento y disponibilidad de un servicio, así como las responsabilidades y obligaciones de ambas partes.

### Antecedentes y contexto institucional

La Mesa de Servicios en Operación 24x7x365 días, se implementó en la en la CCSS desde el año 2019, con el objetivo de mejorar la atención y el soporte técnico de los componentes apoyados por la herramienta.

A partir de ese momento, se ha tramitado el soporte a usuarios (a nivel central y local) según el modelo meta de la organización y de acuerdo con las peticiones de inclusión asociadas a servicios y soluciones institucionales.

A ese respecto, los propietarios de los componentes se van integrando al uso de la solución tecnológica, que les proporciona una herramienta para recibir casos clasificados como solicitudes e incidentes.

Estos casos se manejan de acuerdo con los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) previamente establecidos, conteniendo el detalle de los criterios de calidad, tiempo y otros aspectos acordados por el propietario del componente; los cuales se formalizan para respaldar la prestación eficiente y efectiva de los servicios

De acuerdo con los datos históricos mostrados en el Dashboard<sup>1</sup> "404-Mesa de Servicios" hasta el 20 de marzo de 2023, se han incorporado alrededor de 108 servicios durante el periodo comprendido entre 2019 y 2023. Al revisar dicho panel de control, se pueden observar servicios como SICOP - Sistema Integrado de Compras Públicas, Gestión de Cuentas de Usuario de Red, Soporte a Estaciones de Trabajo, EDUS-ARCA, Firma Digital y Contrato de Servicios Administrados para Equipos de CCSS-ICE, entre otros. Estos son solo algunos ejemplos de los componentes con mayor actividad en la generación de casos.

En vista de lo anterior, se espera que cada componente integrado a la Mesa de Servicios cuente con un SLA de manera formal. Sin embargo, analizando la información proporcionada por la Subárea de Aseguramiento de la Calidad TI de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) hasta marzo de 2023, solo se han documentado 64 acuerdos.

### Productos emitidos por la Auditoría Interna

En el Informe No. ATIC-62-2021 del 18 de agosto de 2021, titulado "Auditoría de Carácter Especial sobre la gestión del proyecto de la Mesa de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y su operación actual", la Auditoría Interna ha señalado a la Administración la importancia de examinar lo relacionado con:

<sup>1</sup> Interfaz gráfica que muestra información importante y relevante en tiempo real en un solo lugar, para facilitar la toma de decisiones y la supervisión de procesos.



- Estrategia de Implementación de la Mesa de Servicios TIC, en relación con la Inclusión de servicios y soluciones; identificación de los componentes; así como otros aspectos asociados a la gestión del Catálogo de Servicios Institucional.
- Gestión de la Mesa de Servicios TIC (MSTIC) en relación con la gestión de riesgos; análisis de métricas y capacidades; y sobre la rendición de cuentas.
- Sobre la falta de estandarización e integración del proceso de gestión de incidentes y solicitudes.
- Alcance definido de la MSTIC.
- Roles de unidades informáticas en la Mesa de servicios.
- Continuidad de la gestión de incidencias y peticiones en servicios y Soluciones TIC.

En base a lo anterior, este Órgano de Fiscalización emitió conclusiones y recomendaciones a través del producto mencionado, con el objetivo de que la Institución en los plazos acordados fortalezca su sistema de control interno y mejore la gestión de la MSTIC en cuanto a la planificación y documentación de estrategias, madurez de los procesos, definición de roles y responsabilidades, entre otras actividades.

### Consideraciones normativas

La Ley No. 8292 “Ley General de Control Interno”, artículo 15. Actividades de control, indica lo siguiente:

*“Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

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

*b) **Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente** tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:*

*i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.*

*ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.*

*iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.*

*iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.*

*v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación” (El resaltado no corresponde al original)*

Según las Normas Técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de la información, versión 2.0 del 8 de noviembre del 2022, en el capítulo II “Gestión de TI”, indica:

*“La institución debe implementar y mantener prácticas de gestión de las TI, que defina formalmente los siguientes componentes para la entrega de servicios al nivel de tecnologías de información en alineación con el marco estratégico y el modelo de arquitectura empresarial: (...)*

*3. Servicios, formalmente establecidos a través de un catálogo y las relaciones de acuerdos con las unidades funcionales, de forma tal que se pueda administrar adecuadamente la infraestructura tecnológica instalada en la organización para asegurar la continuidad de las operaciones institucionales, el resguardo de la información, el cumplimiento regulatorio y la mejora continua hacia el logro de los objetivos institucionales.*

*5. Atención (a través de una mesa de ayuda), ya sea solicitudes de nuevos requerimientos o incidentes al nivel de TI, de manera eficaz, eficiente y oportuna; y dicha atención debe constituir un mecanismo de aprendizaje que permita minimizar los costos asociados y la recurrencia. Además de permitir mayor*



*facilidad al usuario el proceso para solicitar la atención. Administración de bienes y servicios prestados por terceros, asegurando que satisfagan los requerimientos en forma eficiente y sean congruentes con las prácticas de calidad, seguridad, seguimiento y evaluación establecidas por la institución.*

Además, es importante tener en cuenta el marco normativo que se alinea al marco de gobernanza de las TIC en la CCSS, tal como el conjunto de lineamientos relacionados con el proceso de peticiones e incidentes, así como de acuerdos de servicios.

## 2- OBSERVACIONES

Así las cosas, esta Auditoría Interna se refiere al argumento citado en el epígrafe con el objetivo de que esa Administración analice la situación particular de cada componente y/o sistema de información integrado a la Mesa de Servicios y defina estrategias para contrarrestar la exposición al riesgo. Lo anterior, dada la importancia de los SLA en la prestación de servicios.

En ese sentido, se hace de su conocimiento las siguientes observaciones para su valoración:

### 2.1 Formalización de los SLA en componentes integrados a la Mesa de Servicios

De acuerdo con la información conocida por esta Auditoría en relación con el catálogo de servicios TIC (véase Anexo No. 1), la Subárea de Aseguramiento de la Calidad TI de la DTIC, al mes de marzo de 2023 identifica 70 servicios incorporados a la solución tecnológica. Además, el mecanismo de control detalla el estado de formalización para cada Acuerdos de Nivel de Servicio asociado a los componentes, a saber:

**Cuadro No. 2**  
**Estado de formalización de los SLA en componentes integrados**  
**a la Mesa de Servicios, marzo 2023**

Firmado	Deben renovarse	Sin Firmar
33 (47%)	31 (44%)	6 (9%)
<b>Total General</b>	<b>70 servicios identificados</b>	

Fuente: Información proporcionada por la Subárea de Aseguramiento de la Calidad TI, DTIC

Es decir, el 47% de los Acuerdos de Nivel de Servicio están firmados, el 44% necesitan ser renovados, lo que puede ser un indicativo de una posible falta de seguimiento y actualización en la gestión de servicios.

Por otra parte, 8,57% de los SLA aún no se han firmado pero ya utilizan la herramienta de Mesa de Servicios, lo que puede generar incertidumbre en cuanto a la prestación de servicios y expectativas de los clientes internos y externos.

### 2.2 Servicios y/o componentes sin SLA definidos formalmente

Aunado a lo anterior, en el control implementado por la Subárea de Aseguramiento de la Calidad TI de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, se evidencia la ausencia de referencias a los Acuerdos de Nivel de Servicio de los siguientes componentes y/o sistemas de información:

- Soporte Técnico CGI LOCAL
- Lentitud o interrupción de un Servicio\Sistema TIC
- Videoconferencia - Salas Virtuales
- Mantenimiento de servicios que operan en MSTIC
- ARCA – Patología.
- Contrato Servicios Administrados Equipo CCSS – ICE



- SOGERH (Sistema Operativo Gestión de Recursos Humanos)
- ARCA – Quirúrgico
- Centro de Contactos
- Solicitud
- Mensajería Instantánea

En relación a este tema, se consultó al Lic. Mario Vilches Moreira, jefe de la Sub Área de Aseguramiento de la Calidad TI de la DTIC, quien afirmó que los sistemas carecen de un SLA, debido situaciones particulares.

Es decir, los componentes citados anteriormente, sumados a los que se encuentra en trámite su formalización “pendientes de firma”; representan el 20,99% de la totalidad de componentes incluidos en la mesa de servicios.

En ese sentido, es relevante tener en cuenta que la formalización del Acuerdo del Nivel de Servicio, es un requisito previo a la puesta en funcionamiento de la herramienta que incorpora al componente y/o sistema de información, debido que este acto pone en firme los compromisos de calidad, rendimiento, supervisión, entre otros aspectos.

### 2.3 Información de contacto vinculada al servicio

La información de contacto vinculada a los componentes incorporados a la Mesa de Servicios debe ser actualizados regularmente. Esto incluye detalles como Gerencia a cargo del proceso, área dueña del SLA, datos del contratante, la unidad de TI que brinda soporte, encargado del servicio, entre otros aspectos esenciales para garantizar una clara definición de responsabilidades y apoyar la toma de decisiones informadas.

En ese sentido, se debe considerar la alta exposición al cambio que existe en la CCSS debido a factores como modificaciones en la estructura organizacional, la rotación de personal y otros elementos a considerar. Por ello, se hace necesario informar y actualizar estos datos, bajo una comunicación coordinada entre el dueño del proceso y el encargado de efectuar los registros antes mencionados.

Para tales efectos, se adjunta en el Anexo No. 1 la información de contacto asociada a cada componente identificado por la Sub Área de Aseguramiento de la Calidad TI de la DTIC.

### 2.4 Análisis del comportamiento en la atención de casos

Los resultados del proceso de supervisión efectuado por los dueños de los servicios y/o sistemas de información incorporados a la herramienta tecnológica, debería tener la capacidad de corregir y/o predecir el comportamiento asociado con la atención de solicitudes e incidentes.

En relación con lo anterior, es fundamental que la actividad de actualización constante de los Acuerdos de Nivel de Servicio esté estrechamente relacionada con el análisis del comportamiento en la atención de casos . Por lo que incluye ajustes en los tiempos de respuesta, clasificación de casos, gestión de requerimientos y otras condiciones asociadas a esta temática.

En otras palabras, se recomienda realizar revisiones periódicas de los compromisos establecidos en los SLA para garantizar la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios.

## 3- CONSIDERACIONES FINALES

Aunque la Mesa de Servicios de la CCSS se mantiene brindando soporte en la atención de casos relacionados con solicitudes e incidentes en cada sistema de información o proceso de negocio incorporado a la herramienta, es esencial que su implementación esté respaldada por la documentación correspondiente.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

En ese sentido, es necesario verificar que la Mesa de Servicios cumpla con todos los estándares orientados a garantizar el adecuado uso y aprovechamiento, sin ser la excepción el tema asociado con los Acuerdos de Niveles de Servicio.

Sobre el particular, debe existir la colaboración entre el componente de negocio y el tecnológico, con el fin de obtener claridad en los objetivos y compromisos, tanto para el cliente (tenga expectativas realistas sobre lo que se espera del servicio), como del proveedor (obtenga un parámetro para medir su gestión y cumplir las expectativas del cliente).

En virtud de lo anterior, la CCSS a través del conjunto de involucrados debe dar énfasis en renovar y actualizar el 44,29% de los Acuerdos de Nivel de Servicio e identificar los componentes o sistemas de información que aún no han formalizado el SLA (equivalente al 20,99%).

Asimismo, para todos los servicios integrados a la Mesa de Servicios se les recuerda la premisa de revisar y actualizar los SLA regularmente, en aras de asegurar que sigan siendo relevantes y efectivos. Esto incluye la revisión de los objetivos; compromisos; los indicadores claves de rendimiento; los procedimientos de resolución de conflictos y los plazos; tiempos de respuesta; datos de contacto; entre otros aspectos.

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría previene y advierte a la Administración sobre los aspectos mencionados en el presente oficio, con el objetivo de fortalecer la gestión de los diferentes componentes, evitar la disminución en la calidad del soporte a los usuarios e incluso la interrupción en la prestación de servicios.

Al respecto, se deberá informar a esta Auditoría Interna sobre las acciones ejecutadas para administrar el riesgo y brindar la atención de la situación comunicada, en el plazo de un mes a partir del recibido de este documento

### AUDITORÍA INTERNA

M.Sc. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor Interno**

OSC/RJS/RAHM/OMG/jfrc

Anexos: 1. . Información asociada con la formalización de los SLA y datos de contacto procesos y/o sistemas de información integrados a la Mesa de Servicios

C. Auditoría.

Referencia: ID 85600





**Anexo No 1. Información asociada con la formalización de los SLA y datos de contacto procesos y/o sistemas de información integrados a la Mesa de Servicios**

Nombre del Servicio	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia	Dirección Contratante	Área Dueña	Contratante	Unidad TI Soporte	Encargado del servicio
Acceso a Internet	Renovación	29/10/2021	28/10/2022	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Seguridad y Calidad Informática	Daniel Berrocal Zúñiga	Subárea Seguridad en Tecnologías de Información	Vanessa Carvajal Carmona
Acceso Remoto	Renovación	29/10/2021	29/10/2022	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Seguridad y Calidad Informática	Daniel Berrocal Zúñiga	Subárea Seguridad en Tecnologías de Información	Vanessa Carvajal Carmona
Antimalware	Renovación	29/10/2021	30/10/2022	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Seguridad y Calidad Informática	Daniel Berrocal Zúñiga	Subárea Seguridad en Tecnologías de Información	Vanessa Carvajal Carmona
Firewall	Renovación	29/10/2021	31/10/2022	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Seguridad y Calidad Informática	Daniel Berrocal Zúñiga	Subárea Seguridad en Tecnologías de Información	Vanessa Carvajal Carmona
Gestión de Certificados	Renovación	29/10/2021	01/11/2022	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Seguridad y Calidad Informática	Daniel Berrocal Zúñiga	Subárea Seguridad en Tecnologías de Información	Vanessa Carvajal Carmona
Gestión de Vulnerabilidades	Renovación	29/10/2021	02/11/2022	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Seguridad y Calidad Informática	Daniel Berrocal Zúñiga	Subárea Seguridad en Tecnologías de Información	Vanessa Carvajal Carmona
SAYC Archivo y Correspondencia	Firmado	11/11/2022	10/11/2023	Gerencia Administrativa	Dirección de Servicios Institucionales	Área Publicaciones e impresos	Gerardo Salazar González	CGI Gerencia Infraestructura y Tecnologías	Iris Graciela Bedoya Cabezas



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Nombre del Servicio	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia	Dirección Contratante	Área Dueña	Contratante	Unidad TI Soporte	Encargado del servicio
Gestión de cuentas de usuario	Firmado	16/12/2022	15/12/2023	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Soporte Técnico	Vanesa Carvajal Carmona	Subárea Soporte a Usuarios	Melvin Cascante Morales
Comunicaciones Unificadas	Renovación	14/05/2021	13/05/2022	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	DTIC	Vanesa Carvajal Carmona	Unidad de Servicios Administrados, D T I C	Alonso Soto Vega
Conectividad Institucional	Renovación	17/06/2021	16/06/2022	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Redes y Comunicaciones	Vanesa Carvajal Carmona	Subárea Soporte a Comunicaciones	Jeannette Madrigal Loría
Correo Electrónico	Firmado	28/10/2022	28/10/2023	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Soporte Técnico	Vanesa Carvajal Carmona	Subárea Soporte a Usuarios	Melvin Cascante Morales
EDUS-ARCA Admisión y Egresos.	NO firmado			GM	Área de Estadística en Salud	Gerencia Médica	Leslie Vargas Vásquez	CGI Hospital San Vicente de Paul	Sergio Paz Morales
EDUS - Expediente en Salud	Renovación	15/10/2020	14/10/2021	GM	Líder usuario EDUS-SIES – Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, Dirección EDUS	Dirección Edus	Eduardo Rodríguez Cubillo	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Sergio Paz Morales
EDUS - Farmacia	Firmado	02/12/2022	01/12/2023	GM	Líder usuario EDUS-SIFA – Gerencia Médica – Dirección Desarrollo de Servicios de Salud – Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos	Dirección Desarrollo Servicios de Salud	Dra. Rebeca Arias Durán	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Dra. Paola Morales Aguilar





**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Nombre del Servicio	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia	Dirección Contratante	Área Dueña	Contratante	Unidad TI Soporte	Encargado del servicio
EDUS - Ficha Familiar	Firmado	14/12/2022	15/12/2023	GM	Líder usuario EDUS-SIFF – Gerencia de Infraestructura, Dirección EDUS	Dirección Edus	Guiselle Barrantes Brenes	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Sergio Paz Morales
EDUS - Identificación Agendas y Citas	Firmado	29/10/2021	28/10/2023	GM	Dirección Proyección Servicios de Salud	Área de Estadísticas en Salud	Leslie Vargas Vásquez	Gerencia Médica	Roger Jován López Espinoza
EDUS - Laboratorio Clínico	Firmado	09/03/2022	08/03/2023	GM	Líder usuario EDUS-SILC – Gerencia Médica, encargada de Laboratorios Clínicos de la Dirección Regional Servicios de Salud Central Sur	Dirección Edus	Angie Cervantes Rodríguez	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Dr. Ronald Andrey Montero Bonilla, Proyecto PESDI Dirección EDUS.
Soporte Estaciones de Trabajo	Renovación	05/08/2021	04/08/2022	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Soporte Técnico	Vanesa Carvajal Carmona	Subárea Soporte a Usuarios	Melvin Cascante Morales
Firma Digital	Renovación	21/05/2021	20/05/2022	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	DTIC	Vanesa Carvajal Carmona	Subárea Soporte a Usuarios	Lic. Manuel Montillano Vivas
Soporte equipo periférico	Renovación	05/08/2021	04/08/2022	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Soporte Técnico	Vanesa Carvajal Carmona	Subárea Soporte a Usuarios	Melvin Cascante Morales
Mantenimiento de Redes	Renovación	12/03/2021	11/03/2022	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Redes y Comunicaciones	Jessica Cordero Ríos	Subárea Soporte a Usuarios	Calos Madrigal Madrigal



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Nombre del Servicio	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia	Dirección Contratante	Área Dueña	Contratante	Unidad TI Soporte	Encargado del servicio
Registro y notificación de la orden sanitaria	Renovación	12/02/2021	11/02/2022	GM	Área de Estadística en Salud	Gerencia Médica	Leslie Vargas Vásquez	Área Ingeniería de Sistemas	Sergio Paz Morales
SICERE - Cobros	Renovación	01/06/2020	31/05/2021	Gerencia Financiera	Dirección de Cobros	Gerencia Financiera	Lic. José Eduardo Rojas López	Subárea Sistemas Financiero Administrativos	Alexander Cordero Núñez
SICERE - Contabilidad	Renovación	01/08/2020	01/07/2020	Gerencia Financiera	Dirección Financiero Contable	Área Contabilidad Financiera	Edgar Ramirez Rojas	Subárea Sistemas Financiero Administrativos	Alexander Cordero Núñez
SICERE - Facturación	Renovación	29/07/2021	28/07/2022	Gerencia Financiera	Dirección Sicere	Área Facturación Patronal y Registro de la información	Minor Zuñiga Sedó	Subárea Sistemas Financiero Administrativos	Alexander Cordero Núñez
SICERE - Aportaciones	Renovación	30/07/2021	29/07/2022	Gerencia Financiera	Dirección SICERE	Área Facturación Patronal y Registro de la información	Minor Zuñiga Sedó	Subárea Sistemas Financiero Administrativos	Alexander Cordero Núñez



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Nombre del Servicio	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia	Dirección Contratante	Área Dueña	Contratante	Unidad TI Soporte	Encargado del servicio
JURIX	Firmado	31/10/2020	31/10/2023	Gerencia Administrativa	CIPA. Dirección Jurídica.	CIPA	Lic. Ronny Villalobos Hidalgo, director, CIPA. Lic. Andrey Quesada Azucena, director, Dirección Jurídica.	CGI. Gerencia Administrativa	Lic. Giselle Tenorio
SICERE - Recaudación	Renovación	12/06/2020	11/06/2021	Gerencia Financiera	Dirección Financiero Contable	Subárea Caja y Custodia de Valores	Lic. Gerardo Arias Guevara Subárea Caja y Custodia de Valores Dirección Financiero Contable Lic. Erick Solano Viquez Subárea Recaudación Externa Dirección Financiero Contable	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Alexander Cordero Núñez
SIGES	NO firmado			Gerencia Logística	Asesor Gerencia Logística	Gerencia Logística	[por definir]	CGI Gerencia Logística	Roy Armando Ovares Valerio
Sistema Integrado de Comprobantes (SICO)	NO firmado			Gerencia Financiera	Jefatura Subárea Registro y Control de Estados de Caja	Gerencia Financiera	Susana Chan Arguedas	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	<b>Por Definir</b>



"Garantiza la autenticidad e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

"La CAJA es una"



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Nombre del Servicio	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia	Dirección Contratante	Área Dueña	Contratante	Unidad TI Soporte	Encargado del servicio
Gestión de Inversiones y Contabilidad del FRE	Firmado	13/05/2022	12/05/2023	Gerencia Financiera	Dirección Fondo de Retiro, Ahorro y Préstamos	Dirección Fondo de Retiro, Ahorro y Préstamos	Victor Fernandez Badilla	Subárea Sistemas Financieros Administrativos	Andres Arrieta Barrantes
Sistemas Institucional para la Gestión de Inspección, SIGI	Renovación	15/07/2021	14/07/2022	Gerencia Financiera	Dirección de Inspección	Subarea investigación	Virgilio Chacón	Subárea Sistemas Financieros Administrativos	Jonathan Gómez Viquez
SICOP	Firmado	31/10/2022	30/10/2022	Gerencia Logística	Dirección Técnica de Bienes y Servicios	Área de Regulación y Evaluación	Sofía Espinoza Salas	RACSA - CGI GIT	Lic. Carolina Aguilar Gutiérrez
Sistema Integrado de Pensiones, SIP	NO firmado			Gerencia Pensiones	Dirección Administración de Pensiones	Gerencia Pensiones	Ubaldo Carrillo Cubillo	Área Gestión Informática, Gerencia de Pensiones	Ing. Marianella Solano Mora,
Sistema Integrado de Pagos, SIPE	Renovación	31/07/2021	31/07/2022	Gerencia General	Dirección Administración y Gestión de Personal	Gerencia General	Lucía Vargas Castro	Subárea de Sistema Automatizados de Recursos Humanos	Laura Paz Morales
Sistema de Mantenimiento, SOCO	Firmado	21/10/2022	20/10/2022	Gerencia Infraestructura y Tecnología	Dirección de Mantenimiento	Área de Administración de Edificios	Ing. Teofilo Peralta Gómez	CGI Gerencia Infraestructura y Tecnologías	Irvin Madrigal Soto



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Nombre del Servicio	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia	Dirección Contratante	Área Dueña	Contratante	Unidad TI Soporte	Encargado del servicio
Facturación Electrónica SIFE	NO firmado			Gerencia Financiera	Dirección Financiero Contable J	Área de Tesorería	Erick Solano Viquez	Subárea Sistemas Financieros Administrativos	<b>Por Definir</b>
APP Móvil EDUS	Renovación	20/07/2021	19/07/2022	Gerencia Médica	Dirección Expediente Digital Unico en salud	Dirección EDUS	Dr. Eduardo Rodríguez Cubillo	Dirección EDUS	Ing. Rosa Matarrita Chaves, Dirección EDUS.
Convenio Marco TIC	Firmado	29/02/2022	28/04/2023	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Soporte Técnico	Idania Mata	Subárea Soporte a Usuarios	Lic. Daniel Calderón Rivera
MISE	Firmado	20/12/2022	19/12/2023	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Ingeniería de Sistemas	Sergio Paz Morales	Área Ingeniería de Sistemas	Andrea González Soto
Microsoft 365	Firmado	09/12/2022	08/12/2023	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Soporte Técnico	Daniel Berrocal Zúñiga	Subárea Soporte Usuario	Melvin Cascante Morales
EDUS - Sistema Integrado de Citologías	Renovación	31/08/2020	30/08/2021	Gerencia Médica	Dirección EDUS	Centro Nacional de Citologías	Dr. Rodrigo Manuel Álvarez Ramírez	Subárea Sistemas en Salud	xxxxxx
Directorio Activo	Firmado	09/12/2023	08/12/2023	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Soporte Técnico	Daniel Berrocal Zúñiga	Subárea Soporte Usuario	Melvin Cascante Morales
Sistema Integrado de Vacunas	Renovación	01/02/2021	31/01/2022	Gerencia Médica	Dirección Desarrollo Servicios de Salud	Área de Salud Colectiva, Subárea Vigilancia	Dr. Elvis Delgado Delgado	Subárea Sistemas en salud	Sergio Paz Morales



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**  
Auditoría Interna  
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468  
Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Nombre del Servicio	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia	Dirección Contratante	Área Dueña	Contratante	Unidad TI Soporte	Encargado del servicio
						Epidemiológica			
Soluciones de Inteligencia de Negocios - Cubos	Renovación	21/05/2021	20/05/2022	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Ingeniería de Sistemas	Sergio Paz Morales	Subárea Servicios Digitales Estratégicos	Lic. Julio Madrigal Gómez
Sistema Integrado de Vigilancia Epidemiológica	Renovación	10/04/2021	09/04/2022	Gerencia Médica	Área de Vigilancia Epidemiológica	Gerencia Médica	Dra. Catalina Ramírez Hernández	Subárea Sistemas en salud	Sergio Paz Morales
Sistema Integrado de Gestión de Auditoría	Renovación	09/06/2021	09/06/2022	Auditoría	Auditoría	Subárea Gestión Administrativa y Logística, Auditoría Interna.	Lic. Laura Marcela Varela Gutiérrez, jefe, Subárea Gestión Administrativa y Logística, Auditoría Interna	Auditoría	Lic. Josué René Cisne Cortés, Subárea Gestión Administrativa y Logística, Auditoría Interna.
Sistema Integrado de Presupuesto	Renovación	08/06/2021	07/08/2022	Gerencia Financiera	Dirección de Presupuesto	Área de Evaluación y Control del Gasto, Subárea Análisis y Seguimiento Presupuestario	Sergio Gómez Rodríguez	Subárea Sistemas Financieros Administrativos	Viviana Segura Monge . Javier Castro Víquez





**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Nombre del Servicio	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia	Dirección Contratante	Área Dueña	Contratante	Unidad TI Soporte	Encargado del servicio
Software de Hemodinamia	NO firmado			Gerencia de Infraestructura y Tecnología	Dirección EDUS	Dirección EDUS	Msc. Manuel Rodríguez Arce, Director	Dirección EDUS	Lic. Vanessa Carvajal
Asesoría Laboral	Firmado	18/02/2022	17/02/2023	Gerencia General	Dirección Bienestar Laboral	Área Asesoría Laboral	Lic. Gabriela Ramírez	Área Asesoría Laboral	Karla Ureña Pérez
Herramienta Gestión de Aviso al Ciudadano (pruebas COVID-19)	Renovación	16/06/2021	15/06/2022	Gerencia Médica	Dirección Proyección Servicios de Salud	Área Estadísticas en Salud	Lic. Jéssica Castillo López, Subárea Normalización y Regulación Técnica	Área Estadísticas en Salud	Lic. Michael Rodríguez Cordero
Sistema que facilita el seguimiento de los acuerdos generados en la Junta Administrativa del FRAP.	Firmado	17/02/2023	16/02/2024	Gerencia Financiera	Dirección del FRAP	Dirección FRAP	Victor Fernandez Badilla	Área Ingeniería de Sistemas	Andrés Arrieta Barrantes
Sistema de Información del Área de Estadística en Salud (SIAES)	Firmado	21/10/2022	20/10/2023	Gerencia Médica	Área de Estadística en Salud	Gerencia Médica	Leslie Vargas Vásquez	Área de Estadística en Salud	Hubert García Gordon
Gestión de Bases de Datos	Firmado	05/10/2021	04/10/2022	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Soporte Técnico	Vanesa Carvajal Carmona	Subárea Base de Datos	Olger Vargas Perez
SCCM Distribución de Actualizaciones de Software	Firmado	17/09/2021	16/09/2022	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de	Área Soporte Técnico	Vanesa Carvajal Carmona	Subárea Soporte a Usuarios	Melvin Cascante Morales



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Nombre del Servicio	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia	Dirección Contratante	Área Dueña	Contratante	Unidad TI Soporte	Encargado del servicio
					Información y Comunicaciones				
Gestión de Plataforma	Renovación	03/12/2020	02/12/2021	Gerencia General	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Soporte Técnico	Vanesa Carvajal Carmona	Subarea Gestion Plataforma	Esteban González Monge
Consultas almacenamiento y distribución (ALDI)	Firmado	19/10/2022	18/10/2023	Gerencia de Logística	Área Almacenamiento y Distribución	Área Almacenamiento y Distribución	Ing. Pamela Molina Masis.	Área Almacenamiento y Distribución	Lic. Gleidy Alvarado Miranda.
Sistema Recepción Automática de Pedidos	Firmado	19/11/2021	18/11/2022	Gerencia de Logística	Área Almacenamiento y Distribución	Área Almacenamiento y Distribución	Lic. Gleidy Alvarado Miranda	Área Almacenamiento y Distribución	Ing. German Mclean Zúñiga
Sistema Integrado de Nutrición	Firmado	30/11/2022	29/11/2022	Gerencia de Infraestructura y Tecnología	Componente Clínico - Expediente Digital Único en Salud	Componente Clínico - Proyecto Expediente Digital Único en Salud	Dra. Bárbara Sagastume Guzmán	Centro de Gestión Informática, Hospital San Vicente Paúl.	Dagoberto Gomez Jimenez, CGI Hospital San Vicente Paúl
Dispositivos móviles para uso EDUS	Firmado	20/01/2022	19/01/2023	Gerencia de Infraestructura y Tecnología	Dirección EDUS, Componente Puesta en Marcha	Dirección EDUS, Componente Puesta en Marcha	Lic. Alejandra Calderón Rivera	Dirección EDUS, Componente Puesta en Marcha	Lic. Maikol González Alfaro



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Nombre del Servicio	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia	Dirección Contratante	Área Dueña	Contratante	Unidad TI Soporte	Encargado del servicio
Módulo Informático Facturación Riesgos Excluidos, MIFRE	Renovación	25/06/2020	24/06/2021	Gerencia Financiera	Dirección de Cobros Dirección Coberturas Especiales	Área Control de la Morosidad Área Riesgos Excluidos Área Coberturas del Estado	Ricardo Velásquez Castro, Jefatura Área Control de la Morosidad, Juan Alberto Piedra Montero, Jefatura Área Riesgos Excluidos, Eduardo Flores Castro, Jefatura Área Coberturas del Estado	Subárea Sistemas Financieros Administrativos	Alexander Cordero Núñez
Portal de Vacunación COVID-19	Firmado	16/03/2022	15/03/2023	Gerencia Médica	Dirección de Desarrollo Servicios de Salud.	Dirección de Desarrollo Servicios de Salud.	Dra. Angie Cervantes Rodríguez	Subárea Servicios Digitales Estratégicos	Dr. Gabriel Ugalde Rojas
Criterio técnico sobre equipo de cómputo	Firmado	25/03/2022	24/03/2023	Gerencia General	Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Soporte Técnico	Vanesa Carvajal Carmona	Área Soporte Técnico	Lic. Melvin Cascante
EDUS REDIMED	Firmado	21/10/2022	20/10/2023	Gerencia Infraestructura y Tecnología	Dirección Expediente Digital Unico en salud	Componente Servicios de Valor	Máster Manuel Rodríguez Arce	Dirección Expediente Digital Unico en salud	José Manuel Zamora Moreira
Identificación Institucional	Firmado	28/10/2022	27/10/2023	Gerencia Administrativa	Dirección de Servicios Institucionales	Área Investigación y Seguridad Institucional	Lic. Andrey Salazar Cuadra,	Área Investigación y Seguridad Institucional.	Lic. Noemy Solano Cerceño



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Nombre del Servicio	Estado	Inicio del Acuerdo	Fecha Renovación	Gerencia	Dirección Contratante	Área Dueña	Contratante	Unidad TI Soporte	Encargado del servicio
DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)	Firmado	30/10/2022	23/10/2023	Gerencia General	Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Soporte Técnico	Lic. Daniel Berrocal Zúñiga	Área Soporte Técnico	Lic. Melvin Cascante
DNS (Domain Name System)	Firmado	30/10/2022	23/10/2023	Gerencia General	Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Soporte Técnico	Lic. Daniel Berrocal Zúñiga	Área Soporte Técnico	Lic. Melvin Cascante
SMTP (Simple Mail Transfer Protocol o SMTP)	Firmado	30/10/2022	23/10/2023	Gerencia General	Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Soporte Técnico	Lic. Daniel Berrocal Zúñiga	Área Soporte Técnico	Lic. Melvin Cascante
Microsoft Teams	Firmado	05/12/2022	04/12/2023	Gerencia General	Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Soporte Técnico	Lic. Daniel Berrocal Zúñiga	Área Soporte Técnico	Lic. Melvin Cascante
One Drive	Firmado	14/12/2022	13/12/2023	Gerencia General	Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones	Área Soporte Técnico	Lic. Daniel Berrocal Zúñiga	Área Soporte Técnico	Lic. Melvin Cascante