



Al contestar refiérase a: **ID-139826**

AD-AFINPE-0038-2025

06 de junio de 2025

Licenciado

Héctor Rubén Arias Mora, director

DIRECCIÓN PLAN DE INNOVACIÓN-1184

Estimado señor:

ASUNTO: Oficio de Advertencia sobre funcionalidades relacionadas con la gestión de pagos con la salida en vivo progresiva del ERP

La Auditoría Interna en cumplimiento de sus labores de fiscalización, asesoría y prevención, y las competencias establecidas en el artículo 22 inciso d) de la Ley General de Control Interno 8292, así como las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, procede a efectuar las siguientes observaciones relacionadas con los riesgos relevantes de la Solución Integral tipo ERP de clase mundial para la Caja Costarricense de Seguro Social, producto de la salida en vivo progresiva de todos los módulos del aplicativo. En ese sentido, a continuación, se expone uno de los principales temas de riesgo que se han identificado.

ANTECEDENTES

Según lo definido en el cartel de la Licitación Pública No. 2018-LN-000008-5101 para la “Adquisición e Implementación de una Solución Integral tipo ERP de clase mundial para la Caja Costarricense de Seguro Social”, en el apartado *Información para el dimensionamiento de la Solución Integral*”, se indicó lo siguiente:

“Tesorería: Este grupo de procesos se encarga de la custodia de valores, así como el control de los dineros que se gestionan en las cajas y cuentas bancarias tanto por recaudación como por salidas de dinero; también vela por el pago oportuno a los proveedores, pensionados, empleados y otros, lo anterior en función del flujo de caja disponible.” (El resaltado no corresponde al original).

En el entregable E1 Plan de Trabajo, licitación 2018LN-000008-5101, elaborado por la empresa INETUM en ese momento, ahora QINTESS, Etapa IV Preparación Final, se estableció:

“El último paso en esta etapa es aprobar el sistema y asegurar que CCSS y las áreas involucradas estén listos para la puesta en marcha de la solución.”

Mediante “Informe de revisión del entregable E24 “Plan de CutOver”” elaborado por la firma de acompañamiento PwC, del 27 de junio 2024, se indicó:

2.5. Módulo de Tesorería

Observación	Impacto para go live	Tipo de observación
La información aportada en estos apartados es relevante, pero puede ser necesario complementar el detalle de dicha estrategia con elementos tales como: 1. Detallar la estrategia para carga de las cuentas de bancos. Del documento se deriva que la propuesta es cargar las cuentas de banco con corte al 30 de noviembre	Alto	Implementador y Negocio



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

<p>2024, más no queda claro los detalles de dónde y cómo se procesaría los movimientos bancarios de diciembre.</p>		
<p>2. Como parte de la estrategia, la CCSS puede valorar cargar los saldos de apertura a partir de los estados bancarios al día de inicio de operaciones, con lo cual existe certidumbre de que las operaciones a realizar como pagos y traslados de fondos son sobre saldos reales.</p>		<p>Negocio</p>

Fuente: Informe de revisión del entregable E24 "Plan de CutOver"

Según el Acta de Compromiso Gerencial para Atención de Pendientes Críticos Asociados a la Salida en vivo progresiva del ERP-SAP en la CCSS del 6 de mayo de 2025 suscrita por la M.Sc. Mónica Gabriela Taylor Hernández, presidente ejecutiva, Cuerpo Gerencial y el M.Sc. Héctor Rubén Arias Mora, Director Plan de Innovación, se indicó lo siguiente:

<p>Migración de cuentas por pagar</p>	<p>Pago a proveedores</p>	<p>Comunicar mecanismo para la carga de cuentas por pagar (pendientes del mes de mayo en Fondos Rotatorios y Tesorería).</p>	<p>Dirección del Plan de Innovación: Comunicado a DFC sobre las gestiones a realizar en caso de existir facturas pendientes de pago antes del 1° de junio.</p>	<p>12 de mayo 2025 (PIMG)</p>
		<p>Gestionar las acciones correspondientes para el pago de las facturas en tránsito.</p>	<p>Gerencia Financiera (Dirección Financiero Contable): Acciones para el pago de facturas y cierre anticipados de recepción de estas.</p>	<p>Cierre de recepción al menos 10 días hábiles previo a finalizar el mes (DFC)</p>

Mediante oficios GF-1647-2025 del 27 de mayo de 2025, firmado por el Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero y el oficio GL-0921-2025 del 26 de mayo de 2025 de la Gerencia de Logística, se señalaron y describieron consideraciones y riesgos asociados con la salida en vivo del ERP, programada para el 02 de junio de 2025, que podrían tener implicaciones en la operación y prestación de los servicios de la institución entre los que se destacan:

"GF-1647-2025 del 27 de mayo de 2025

II. Riesgos en los procesos de pago a través del ERP: En la materia no ha logrado conocer y ejecutar todos los escenarios de pago, manteniéndose como crítico los derivados de las interfaces de sistemas legados como el SIPE, RCPI, SICO, SICERE, entre otros, así como la modificación de los procesos donde participan diversos servicios como la atención de sentencias judiciales, pago de extremos laborales, traslado de recursos. Desde la perspectiva funcional puede existir problemas en los tiempos de respuesta de pagos o en la ejecución de estos podría afectar la cadena de abastecimiento, con las organizaciones e instituciones a las que se trasladan recursos y obligaciones legales, aumentando la probabilidad de multas, reclamos y acciones en el ámbito judicial.

Oficio Adjunto GF-DFC-1135-2025, 27 de mayo de 2025

II. Riesgos en los procesos de pago a través del ERP La gestión de pago a nivel institucional constituye uno de los procesos de mayor sensibilidad de cara al cumplimiento de obligaciones legales, así como contratos específicos para la continuidad de los servicios, se destaca algunas casuísticas:

- *Recaudación de instituciones y OPC, 136 mil millones en promedio mensual.*
- *Egresos salariales que son obligaciones derivadas de la planilla institucional, 121 mil millones promedio mensual.*
- *Pago a proveedores en promedio 75 mil millones mensuales.*

Cada uno de estos grandes rubros tendrá una nueva dinámica en la determinación de la obligación, en el proceso de creación de la cuenta por pagar y hasta que se haga efectivo el traslado de recursos, en casos críticos como el traslado de Operadoras de Pensiones Complementarias se pueden tener de sanciones y multas por desembolsos tardíos, igual a los proveedores se tienen plazos de ley y con los trabajadores es de altísima sensibilidad el proceso de pago de planilla integralmente. A la fecha esta Oficina como rectora en la materia no ha logrado conocer y ejecutar todos los escenarios de pago, manteniéndose como crítico los derivados de las interfaces de sistemas legados como el SIPE, RCPI, SICO, SICERE, entre otros, así como la modificación de los procesos donde participan diversos servicios como la atención de sentencias judiciales, pago de extremos laborales, traslado de recursos (Cuentas por pagar y cuentas por cobrar entre seguros) En el caso del RCPI que permite gestionar el pago de incapacidades y licencias, es importante destacar que el mismo cuenta con un importante nivel de integración tanto con el SICO como con el EDUS, siendo vital tener definida que estas interacciones permitirán garantizar la funcionalidad actual de este sistema.

La Subárea Gestión Control Compras Bienes y Servicios le correspondería el proceso de la administración de las cuentas por pagar (módulo AP), que se originarían no solo desde el componente logístico (facturas logísticas) sino también de otros orígenes (facturas financieras)

Oficio GL-0921-2025 del 26 de mayo de 2025

7. Riesgo de responsabilidad institucional por daños a pacientes y proveedores.”

“El 29 de mayo 2025 mediante oficio GIT- FID-CCSS-BCR- 0592- 2025, suscrito por el Ing. Danilo Monge Guillén director, Unidad Técnica Contraparte Fideicomiso indicó:

se hace de manifiesto la preocupación que se tiene por la inclusión del Fideicomiso Inmobiliario CCSS/BCR en el Sistema ERP–SAP sin una definición clara de la forma en que van a operar las gestiones presupuestarias, financieras y contables; lo que puede ocasionar un Riesgo de Incumplimiento Contractual por parte de la CCSS y costos adicionales por pago de intereses moratorios y otros derivados de incumplimiento de pago de la CCSS hacia el Fideicomiso y del Fideicomiso hacia sus proveedores.

Por la indefinición que se tiene a la fecha no ha sido posible realizar la formulación de los recursos para el año 2026.”

Mediante el artículo 12° de la sesión ordinaria N° 9524, celebrada el 29 de mayo, y lo instruido por la M.Sc. Mónica Taylor Hernández, en su calidad de presidenta ejecutiva de la CCSS, en el oficio PE-2270-2025 del 30 de mayo del 2025, se acordó:

“ACUERDA:

*ACUERDO ÚNICO: Instruir a la Gerencia de Logística y a la Gerencia Financiera, para que -ante lo manifestado en los oficios GF-1647-2025 y GL-0921-2025-, dado que de lo allí indicado se desprende que se trata de aspectos técnicos y administrativos propios de esas dependencias, procedan a tomar todas las acciones técnicas operativas de rigor, elaborando un plan de contingencia para asegurar y garantizar la operación e implementación exitosa del ERP y de la continuidad de los servicios, sin que existan riesgos, o de existir los mismos para la institución o terceros, que estos sean mitigados. Lo anterior en coordinación con la Dirección del Proyecto ERP-SAP.
ACUERDO FIRME”*

IMPLICACIONES SALIDA EN VIVO ERP GESTIÓN DE PAGOS REPORTADAS POR LAS UNIDADES

Mediante oficio GL-DABS-0978-2025 / GL-DTBS-163-2025 / GL-DPI-0652-2025, denominado: “Se escalan alertas sobre los incidentes del segundo día de Go Live” del 03 de junio de 2025, suscrito por Licda. Adriana Chaves Diaz, Directora, Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios, Licda. Sofía Espinoza Salas, Directora, Dirección Técnica de Bienes y Servicios, Licda. Paula Ballesterero Murillo, Asesora, Gerencia de Logística y Ing. Gerardo León Solís, Director, Dirección de Producción Industrial, se indicó en relación con el pago de proveedores lo siguiente:

“c. Parálisis en el trámite de pagos:

Reporte de proveedores acumulando saldos sin atención.

Más de \$11,250,000 pendientes de pago por falta de visibilidad del sistema”

El 05 de junio 2025, mediante la aplicación de un procedimiento de auditoría Interna el Ing. Danilo Monge Guillén director de la Unidad Técnica Contraparte Fideicomiso, mencionó lo siguiente en relación con los pagos de proveedores del fideicomiso BCR:

“Indicó que no se ha podido realizar un desembolso pendiente \$10.000 millones de colones que corresponde alrededor de 60 contrataciones que se quedarían sin pago, podría provocar cobro de intereses y la paralización del fideicomiso.”

Por medio del oficio GF-DFC-1216-2025 “Informe de Incidencias y observaciones en los procesos de pago ante Implementación del ERP-SAP, del 02 al 05 de junio de 2025”, 05 de junio de 2025, suscrito por el Lic. Andrey Sánchez Duarte, director, Dirección Financiero Contable, se indicó:

“b) Pago a proveedores

*(...) A las 10:00 a.m. del 05 de junio de 2025, no se han recibido **cuentas por pagar de proveedores** por parte de los centros gestores (centros de salud y unidades administrativas), es **decir se acumulan 8 días hábiles** sin gestionar desembolsos por compromisos que no ingresaron a la fecha de corte del sistema anterior de pago al ERP. En el caso de **compras por nuevos activos** serían **12 días hábiles** sin reconocer pagos a proveedores.*

c) Incapacidades

(...) se solicitó el pase a producción de los ajustes del RCPI, la implementación según el criterio técnico de la DTIC no se podía realizar el 04 de junio por lo que se programó para 05 de junio 2025 el cual se concretó de forma satisfactoria, aunque persiste la necesidad de pruebas con aspectos que solo en producción se pueden validar.

*El pago de las licencias e incapacidades se suspendió desde el 03 de junio de 2025 hasta que se logre el 100% de la integración RCPI con el ERP, a la fecha se tienen **20,127** casos por un monto estimado de **1,324.5 millones** de colones pendientes de pago.*



Además, el proceso de pago de incapacidades asociadas al reconocimiento del salario escolar conforme la directriz N 019-MTSS emitida por la Presidencia de la Republica y el Ministerio de Trabajo para los funcionarios del sector público, a la fecha están suspendidos los desembolsos para **78 mil casos** por un monto de **1,212.0 millones** aproximadamente.

d) Viáticos

A la fecha se mantienen suspendidos todos los pagos por viáticos, según la lógica del proceso se tomarán los registros del 05 de junio 2025 que estén previamente digitados, siempre y cuando estén refrendados, para trasladar al storage y al ERP, posteriormente se deberá probar la funcionalidad de pago en este nuevo sistema, aspecto que previamente no pudo validarse por esta unidad técnica

En caso de operar el proceso en forma satisfactoria los depósitos de las boletas se acreditarían el viernes 06 de junio al final del día y las correspondientes al 03 y 04 de junio se podrán retomar hasta la siguiente semana, mientras se resuelven temas técnicos.

Pago de factura financiera no se logró concretar por la vía ERP: El 03 de junio 2025, se recibió la primera y única cuenta por pagar hasta el momento por parte de la Gerencia de Pensiones, la cual atendía a una orden judicial con plazo de vencimiento al 03 de junio 2025.”

Mediante entrevista del 05 de junio 2025, a la su estimable persona y a la Licda. Karina Pérez Quirós, Líder del componente financiero, relacionado con la gestión de pagos se informó:

“Configuración del Sistema de Pagos: explicó que el sistema está habilitado para realizar pagos a proveedores, no obstante, las instrucciones específicas para realizar los pagos fueron emitidas por la Dirección Financiero Contable hasta el 04 de junio 2025. Actualmente, se está coordinando y colaborando con las unidades para una carga masiva utilizando un layout y que el Área Tesorería General realice y pago de la revisión de las facturas.

En relación con los \$11 millones pendiente de pago a proveedores, el Lic. Arias Mora, aclaró que algunas facturas ya fueron digitadas por parte de la Dirección Plan de Innovación como acompañamiento directo a las unidades para facilitar el proceso dado que son pocas facturas con montos grandes, con Logística correspondió a controles en SAP que requiere permisos específicos para acceder a presupuestos propios una unidad ejecutora, eso era la casuística.

Asimismo, se ha dado acompañamiento a unidades y ya se tienen facturas digitadas para asegurar que las facturas pendientes sean ingresadas correctamente en el sistema.

Fideicomiso se comentó que están esperando acompañar a las unidades en el proceso de fideicomiso, ya que el sistema está listo, pero hay temor de cometer errores. Lo que está pendiente son definiciones administrativas y el SAP soporta cualquier decisión que se defina, ya la Dirección Plan de Innovación ha propuesto metodologías para manejar los pagos del fideicomiso, pero la decisión final recae en ellos. Así mismo, el tema de los intereses ganados del fideicomiso corresponde a que se están gastando sin registros contables ni presupuestarios, hasta que se corrija se pueden liquidar correctamente los desembolsos.

El tema de viáticos e incapacidades correspondió a un tema del paso a productivo de Interfaces explicó que solicitaron el paso a productivo de las interfaces con los sistemas legados antes de la salida en vivo del ERP, pero no se dio a tiempo. Esto causó problemas con los pagos de viáticos e incapacidades. Esto se debió a la falta de información de los sistemas fuentes, lo que impidió que el ERP pudiera realizar los pagos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

El pago de la factura de la orden judicial que vencía el 03 de junio 2025, no se pudo realizar por un tema de temor del funcionario del Área Tesorería General.

Capacitación y Acompañamiento: se mencionó que, en algunas unidades, las personas capacitadas ya no están trabajando ahí, lo que ha causado problemas. Están proporcionando videos y acompañamiento directo para ayudar a las unidades a utilizar el sistema.”

Sobre este tema en particular y conocedores de la complejidad de la puesta en operación de un sistema ERP, esta Auditoría pretende contribuir con los objetivos del sistema de control interno y mejoramiento efectivo de los procesos de dirección en la Institución, lo anterior, según lo establecido en la Ley General de Control Interno, así como, el aseguramiento a la continuidad del negocio definido en el artículo # 4 de la Ley General de la Administración Pública, en los siguientes términos:

“Artículo 4º.-La actividad de los entes públicos deberá estar sujeta en su conjunto a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios.”

CONSIDERACIONES FINALES

Este Órgano de Fiscalización evidenció situaciones de riesgo relacionadas con la gestión de pagos ordinarios que debe realizar la institución tras la salida en vivo del ERP-SAP, especialmente identificada en casos que han paralizado o retrasado procesos esenciales como el pago a proveedores, incapacidades, viáticos y obligaciones judiciales. Estos problemas derivan de la no integración efectiva de los sistemas legados, así como otros aspectos relacionados con la integridad de las pruebas efectuadas, una posible capacitación insuficiente del personal y una gestión administrativa que se encuentra con decisiones y procedimientos operativos diarios, lo anterior ha generado una acumulación de obligaciones pendientes de procesar por montos significativos y con el riesgo institucional que podría representar en términos financieros lo relacionado con el pago de multas e intereses ante el posible incumplimiento de las condiciones jurídicas pactadas con proveedores y usuarios por la continuidad de servicios y beneficios.

Por lo anteriormente expuesto, se pone de conocimiento ante esa dirección la situación acaecida, con la finalidad de que sean valorados los riesgos, bajo el estricto cumplimiento del marco legal y técnico. Cabe recalcar que todas las decisiones estratégicas requeridas para uno de los proyectos más importantes y trascendentales a nivel Institucional deben ampararse en criterios técnicos, financieros y administrativos y en apego a los principios de eficiencia, eficacia, economía, legalidad, transparencia, buen gobierno y satisfacción del interés público, para proteger adecuadamente las actuaciones del Jerarca y unidades técnicas.

Por tanto, este Órgano de Fiscalización y Control previene y advierte de la situación indicada en el presente oficio, con el propósito de que se adopten las acciones que correspondan para normalizar la gestión de pagos, transferencia de conocimientos y que la capacitación sea la idónea o bien se tomen las medidas de contingencia definidas por la Dirección Plan de Innovación en su rol de dirigir, conducir y administrar el programa para asegurar que sus componentes entreguen los beneficios pactados y se alcancen los objetivos estratégicos relacionados, así como coordinar con las Gerencias en su rol de ejecutores de proyectos complementarios responsables de brindar el apoyo requerido para cumplir con los objetivos del Programa aprobado por Junta Directiva sesión N°9325, así como, las unidades dueñas de los procesos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Aunado a lo anterior, la continuidad operativa de la institución podría verse comprometida si no se toman medidas urgentes, es importante que la correlación entre las unidades participantes alcance los objetivos propuestos. Al respecto se deberá informar a esta Auditoría sobre las acciones ejecutadas para mitigar los riesgos descritos y brindar atención de la situación comunicada, esto, **en el plazo de 5 días** a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



M. S.c. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ACC/MZS/CAR/lbc

- C
- Máster Mónica Taylor Hernández, presidente, en su condición de patrocinadora, Plan de Innovación-Presidencia Ejecutiva -1102
 - Ingeniera Carolina Arguedas Vargas, jefe, Secretaría Junta Directiva – 1101
 - Doctor Alexander Sánchez Cabo, gerente a.i. Gerencia Médica-2901
 - Licenciado Gustavo Picado Chacón, gerente, Gerencia Financiera -1103
 - Máster Gabriela Artavia Monge, gerente a.i. ,Gerencia Administrativa-1104
 - Doctor Esteban Vega de la O, gerente Gerencia Logística -1106
 - Ingeniero Jorge Granados Soto, gerente Gerencia Infraestructura y Tecnologías -1107
 - Licenciado Jaime Barrantes Espinoza, gerente Gerencia Pensiones-9108
 - Ingeniera Susan Peraza Solano, directora, Dirección de Planificación Institucional-2902
 - Ingeniero Danilo Monge Guillén, director a.i., Dirección Fideicomiso Inmobiliario CCSS/BCR-4507
 - Licenciado Andrey Sánchez Duarte, director a.i., Dirección Financiero Contable - 1121
 - Licenciado Erick Solano Víquez, jefe, Área de Tesorería General, Dirección Financiero Contable 1121-210 Auditoría-1111

Referencia: ID-139826