

Al contestar refiérase a: **ID-140044**

AD-AFINPE-0042-2025

11 de junio de 2025

Licenciado

Héctor Rubén Arias Mora, director

DIRECCIÓN PLAN DE INNOVACIÓN-1184

Estimado señor:

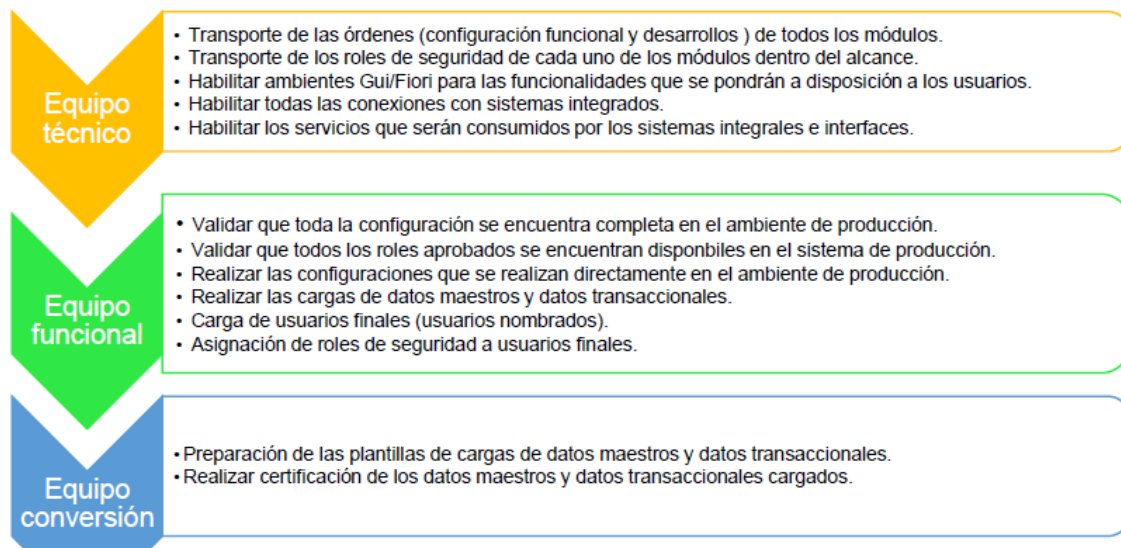
ASUNTO: Oficio de Advertencia en relación con la salida en vivo del ERP y sobre las inconsistencias detectadas en las unidades institucionales en materia de abastecimiento, servicios financieros y de farmacia.

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 el estudio “Auditoría de Carácter Especial relacionada con el monitoreo en la implementación de la salida en vivo del Plan de Innovación para la Mejora de la Gestión Financiera, Administrativa y Logística de la CCSS basado en soluciones tecnológicas, para garantizar la continuidad del negocio para la prestación de los servicios de salud” comunicado su inicio mediante el oficio AI-0878-2025 del 6 de junio de 2025, según continuación, se detalla:

ANTECEDENTES

Mediante el Entregable 24, Plan de Cut-Over Técnico producto de la licitación 2018LN-000008-5101 “Adquisición E Implementación De Una Solución Integral Tipo ERP De Clase Mundial Para La Caja Costarricense De Seguro Social”, elaborado por la empresa QINTESS, se enlistaron las actividades técnicas a un nivel macro a realizar previo al inicio de las operaciones del sistema, según se muestra a continuación:

Imagen # 1



11. Procedimiento para valorar, abortar o continuar en caso de incidencias.

El esquema de atención y soporte de cualquier gestión relacionada con SAP deberá ser gestionada según lo indicado en el entregable E26-HabilitacionMesaAyuda”

En adición, por medio del “Informe de revisión del entregable E24 “Plan de CutOver” elaborado en junio 2024 por la firma de acompañamiento PwC, se indicó en el apartado Escenarios de contingencia y retorno a los sistemas anteriores, lo siguiente:

“De acuerdo con los planes generales, el ERP deberá estar listo para operar desde el día 1 para toda la Institución, pero considerando las condiciones de continuidad de operaciones requerida, la CCSS puede valorar como parte de la estrategia de puesta en marcha, si realiza un inicio de operaciones incremental, o si desde el primer día se promueve que todas las unidades estén operando conforme con sus capacidades.

La CCSS deberá establecer un esquema para valorar y calificar las incidencias durante el periodo de estabilización, considerando su impacto y criticidad, y establecer en que escenarios deberá valorarse interrumpir la puesta en marcha y regresar a los sistemas anteriores.”

En la sesión N° 9492 de Junta Directiva, celebrada el 06 de febrero 2025, el Lic. Héctor Arias Mora, Dirección Plan de Innovación como parte del informe implementación indicó al Órgano Colegiado que, desde el 22 al 27 de enero 2025, **se aprobaron los planes de trabajo para la salida en vivo para marzo 2025** establecidos de forma conjunta con la Gerencia Financiera y la Gerencia Logística según oficios GL-0102-2025 suscrito por el Dr. Esteban Vega De La O, Gerente Logística del 22 de enero y GF-0208-2025, suscrito por el Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiera del 27 de enero de 2025, además se detallaron aspectos de la situación actual del proyecto Plan de Innovación acordándose:

“Artículo 6°

Por tanto, considerando la presentación realizada por el Msc. Héctor Ruben Arias Mora, Director del Plan de Innovación y de conformidad con el oficio GG-PIMG-0271-2025, en el que se remite presentación sobre “Informe de Implementación del ERP en la CCSS”, la Junta Directiva de -forma unánime- ACUERDA:

ACUERDO ÚNICO: Dar por conocida la presentación sobre el “Informe de Implementación del ERP en la CCSS”, en la que se expone el proceso de implementación progresiva llevado a cabo a partir del 03 de enero del año 2025, así como los avances y antecedentes relacionados. Adicionalmente se instruye al Director del Proyecto rendir un informe de avance en el plazo de 15 días, 20 de febrero de 2025.”

El 19 de febrero 2025, mediante oficio de auditoría interna AS-AFINPE-0016-2025 denominado “Oficio de Asesoría sobre elementos a considerar para la salida en vivo progresiva del ERP” dirigido a los miembros de Junta Directiva, se expusieron elementos técnicos, administrativos y de apoyo esenciales para la salida en vivo progresiva del ERP, con la finalidad que fueran certificados y validados por la Dirección Plan de Innovación junto con las Gerencias Institucionales como dueños del negocio, aspecto que permitiría garantizar y asegurar razonablemente la salida en vivo progresiva del ERP, en aras de resguardar y mantener el principio de continuidad de las operaciones, aspecto que la Junta Directiva de la Institución solicitó a la Dirección Plan de Innovación atenderlo en la sesión N° 9505 celebrada el 20 de marzo 2025.

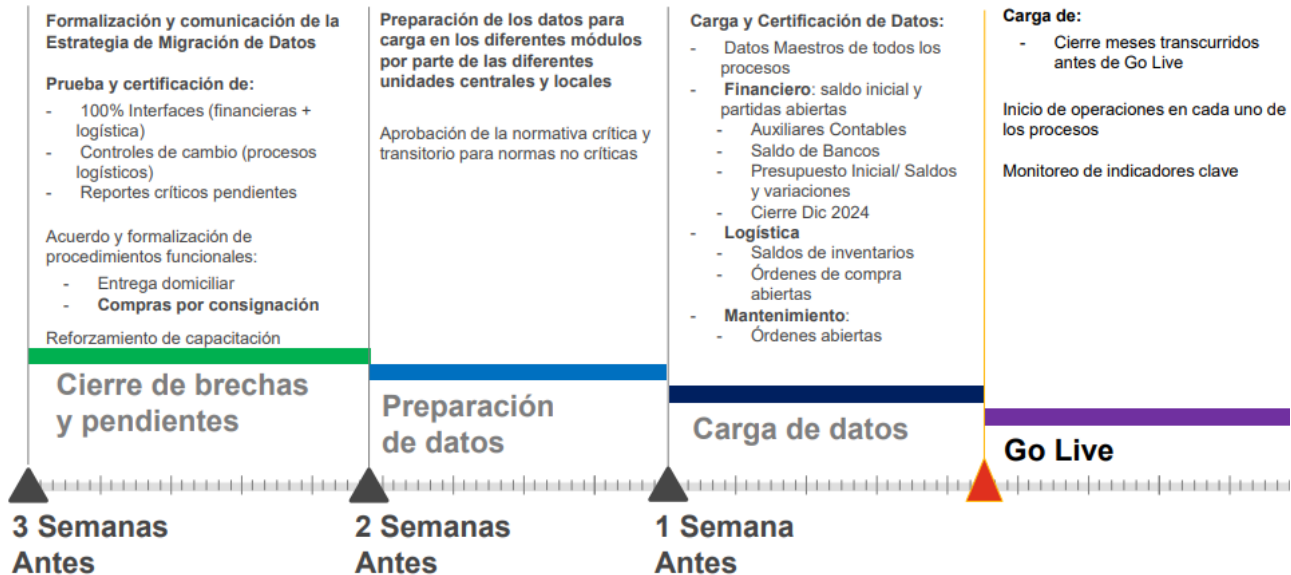
El 20 de febrero 2025, mediante la sesión N°9496 de Junta Directiva, artículo 1°, en la presentación “Informe de avance de salida en vivo progresiva del ERP en la CCSS”, exposición que estuvo a cargo de M.Sc. Héctor Arias Mora, Dirección Plan de Innovación y Sra. Karen Vega Torres, Directora Price Waterhouse Coopers (PwC) firma de acompañamiento, se detalló **la ruta de salida en vivo del ERP** para abril 2025, según los acuerdos entre las

Gerencias y el Plan de Innovación y se definió los **hitos o elementos claves** que debía de cumplir para la salida en vivo del ERP, detallados en la siguiente imagen:

Imagen # 2:

Ruta de Salida en Vivo del ERP

En línea con los acuerdos entre las Gerencias y el Plan de Innovación, existen una serie de elementos de clave e hitos que deben cumplirse para lograr el Go Live



Asimismo, en la sesión de Junta Directiva la Sra. Karen Vega Torres, Directora PwC firma de acompañamiento, señaló:

*“(...) es un cronograma que estamos trabajando para esta salida en vivo, representa un **acuerdo entre las partes**, pero también implica aspectos que son técnicos, **que se tienen que dar condiciones**, que no hay forma de que no se hagan, se tienen que hacer, **son mandatorias** (...)”*

*“(...) pero si los datos no están correctamente o no están preparados y las interfaces no están debidamente probadas y certificadas probablemente nos vamos a encontrar con **problemas que van a impactar la operación**.*

*“(...) los aspectos aquí señalados en estas fases que marcamos no deberían ser negociables, sino que tenemos que tenerlos en un **100% completo**, verdad, entonces el ejercicio que hicimos fue, si hay un GO Live que va a poner en productivo el 100% de los módulos, nos vamos a ir hacia atrás como **mínimo, 3 semanas antes tiene que existir una formalización y comunicación de la estrategia de migración de datos***

*“(...) Con respecto al tema de la **certificación por parte de las áreas de las áreas de negocio** es vital bajo una óptica mejores prácticas que sean las áreas de negocio las que **certifiquen la funcionalidad** no solo de los módulos, sino también de **los datos que operan en el sistema**.*

“(...)pero en realidad son 3 semanas de la salida en vivo, al menos una semana antes la carga y certificación de datos tiene que estar al menos 2 semanas antes las unidades tuvieron que haber preparado los datos y al menos con 3 semanas de anticipación, tenemos que formalizar y comunicar la estrategia de comunicación entonces si la salida en vivo está para el, proyectada por una regla también

financiera, contable para el 1° de abril, **mínimo 3 semanas antes, tenemos que tener estas actividades ya completadas.**"

En dicha sesión la Junta Directiva acordó:

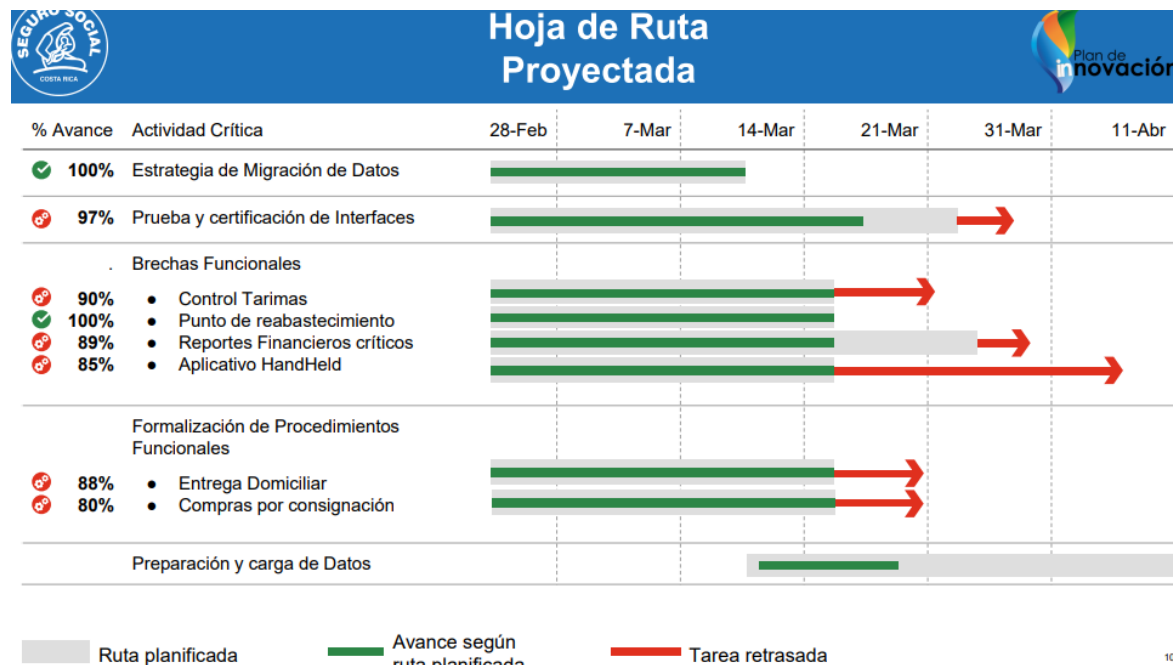
"Por tanto, considerando la presentación realizada por el MSc. Héctor Arias Mora, Director del Plan de Innovación, de conformidad con el oficio GG-PIMG-0400-2025 y lo contenido acerca de la actualización del avance de la salida en vivo progresiva del ERP-SAP en la CCSS y acorde con las funciones y responsabilidades establecidas en el Modelo de Gobernanza del Programa Plan de Innovación, la Junta Directiva

ACUERDA: ACUERDO PRIMERO: Dar por conocida la presentación sobre el "Informe de avance de la implementación del ERP en la CCSS", en la cual se expone el estado de ejecución actual del plan de trabajo consensuado para la finalización de la salida en vivo progresiva del ERP-SAP en la CCSS.

ACUERDO SEGUNDO: Instruir a la Dirección del plan de innovación para que se presente un informe de avance de la salida en vivo, en la sesión del jueves 13 de marzo de 2025 y posteriormente informes de seguimiento cada dos meses."

Mediante sesión N° 9505 de Junta Directiva, celebrada el 20 de marzo 2025, se presentó oficio GG-PIMG-0602-2025 suscrito por el M.Sc. Héctor Arias Mora, director de la Dirección del Plan de Innovación titulado "Solicitud de espacio para presentación del Informe de Avance de Salida en Vivo Progresiva del sistema ERP-SAP en la CCSS", conforme a lo acordado en Artículo 1°, Sesión N° 9496, del 20 de febrero de 2025 y como parte de la exposición se detalló sobre **la definición de las actividades establecidas como la ruta crítica** que debían de cumplirse para asegurar la salida en vivo del ERP, donde se visualizó:

Imagen # 3



“Considerando:

La presentación realizada por el Máster Héctor Arias Mora, director del Plan de Innovación, de conformidad con el oficio GG-PIMG-602-2025 y lo contenido hasta que la actualización del avance de la salida en vivo progresiva SAP-ERP de la Caja.

Dos: Conociendo la Junta Directiva los alcances del oficio AS-FINPE-016-2025, mediante el cual la auditoría interna efectúa una serie de recomendaciones y elementos técnicos, administrativos y de apoyo que resultan esenciales para la salida en vivo progresiva ERP, la importancia de un plan de continuidad y contingencia, la estrategia de sostenibilidad por su implementación y en aras de garantizar que la institución esté preparada para la transición, minimizando riesgos y asegurando la continuidad de los procesos operativos esenciales, la Junta Directiva acuerda:

Por tanto, de conformidad con lo anterior, la Junta Directiva de -forma unánime
ACUERDA:

ACUERDO PRIMERO: Dar por conocida la presentación sobre el “Informe de avance de salida en vivo progresiva del ERP en la CCSS”, en la cual se expone el estado de ejecución actual del plan de trabajo consensuado para la finalización de la salida en vivo progresiva del ERP-SAP en la CCSS

ACUERDO SEGUNDO: Remitir el informe AS-AFINPE-0016-2025, a la Dirección del Plan de Innovación como ejecutor del Proyecto ERP, para que se analicen, tomen en cuenta e implementen las recomendaciones del ente Auditor.”

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, Presidenta Presidencia Ejecutiva, Cuerpo Gerencial y M.Sc. Héctor Rubén Arias Mora, Director, Dirección Plan de Innovación, se determinó un total de 30 actividades requeridas clasificadas como pendientes críticos para la salida en vivo en responsabilidad de las unidades firmantes, así mismo se indicó:

“A partir del análisis de los aspectos prioritarios que resultan determinantes para atender la finalización del **ciclo crítico mínimo para la salida en vivo progresiva del ERP- SAP**, así como la definición de puntos centrales que soporten la operación y continuidad de los servicios de la CCSS que ahora serán gestionados por el ERP, resulta necesario establecer acciones conjuntas que coadyuven al cumplimiento de este objetivo institucional.”

Asimismo, la mediante oficio GL-0921-2025 denominado “Traslado de alertas, riesgos críticos y contradicciones funcionales de frente a la salida en vivo del ERP-SAP prevista para el 02 de junio de 2025” del 26 de mayo de 2025, suscrito por Dr. Esteban Vega De La O, Gerente de Logística y oficio GF-1647-2025 “Consideraciones sobre múltiples aspectos relacionados con la salida en vivo del ERP, programada para el 2 de junio de 2025” del 27 de mayo de 2025, suscrito por el Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero, enviaron a los miembros de Junta Directiva, una serie de riesgos técnicos, que dichas gerencias consideraron exponían a la Institución en caso de continuar con la salida en vivo del ERP para el 02 de junio 2025.

Mediante artículo 12° de la sesión ordinaria N° 9524, celebrada el 29 de mayo, y a 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 señaló

“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”

SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS HITOS PARA LA SALIDA EN VIVO ERP

Se identificó con base a la evidencia documental a la cual tuvo acceso esta Auditoría, que los hitos críticos más relevantes establecidos según hoja de ruta salida en vivo ERP, actas de compromisos gerenciales y elementos a considerar para la salida en vivo progresiva del ERP (Revisión preparativos técnicos y capacitación) incluidos en el oficio AS-AFINPE-0016-2025, estaban pendientes de finalizar en los plazos definidos antes del Go Live del ERP-SAP, según se muestra a continuación:

Cuadro #1
Hitos más relevantes que debían cumplirse Go Live ERP-SAP

Hitos más relevantes que debían cumplirse Go Live ERP-SAP	Cumplimiento	
	Si	No
1. Prueba y certificación de 100% Interfaces (3 semanas antes)		x
2. Preparación y migración de Datos (2 semanas antes)		x
3. Carga y certificación de datos (1 semana antes) Datos maestros de todos los procesos <i>Financiero:</i> saldo inicial y partidas -Auxiliares contables -Salvos de bancos -Presupuesto inicial/saldos y variaciones -Cierre diciembre 2024 <i>Logística:</i> -Salvos de inventarios -Órdenes de compra abiertas <i>Mantenimiento:</i> -Órdenes abiertas		x
4. Normativa		x
5. Infraestructura Técnica: Comprueba que los servidores, redes y hardware estén listos para soportar el nuevo ERP sin problemas de capacidad o rendimiento, así como la asignación formal de las 12.002 licencias		x
6. Estrategia de retiro		x
7. Aprobación y pruebas con los dueños del negocio de las nuevas configuraciones requeridas a través de las solicitudes de cambio para mejoras del sistema.		x
8. Involucramiento y aprobación de los dueños del negocio (Gerencias Institucionales) en las pruebas		x
9. Aprobación de la estrategia de traslado de la Infraestructura Tecnológica		x
10. Capacitación		x

Fuente: Elaboración propia, información Administración Dirección Plan de Innovación, Gerencia Financiera, Gerencia Logística y firma de acompañamiento PwC y aplicación instrumento elaborado por la Auditoría Interna Hospitales, Administración y Sucursales. Detalle Anexo #1

Lo anteriormente descrito fue acreditado mediante visitas de campo, información aportada por la Dirección Plan de Innovación, Gerencia Financiera, Gerencia Logística, firma de acompañamiento PwC, así como la aplicación de un instrumento de verificación a una muestra de Hospitales Nacionales y Regionales, Centros de Producción, Áreas de Salud y Sucursales, en las cuales se evidencian situaciones críticas y relevantes que ya habían sido señaladas por esta Auditoría para la puesta en marcha del ERP. (Anexo # 1 del presente documento.)

La falta de finalización de estas tareas incide en la estabilidad del sistema, incrementa el riesgo de errores en la calidad de la información financiera y genera inestabilidad en los procesos operativos, en adición, podría generar interrupciones en los procesos institucionales en materia de abastecimiento, financieros y servicios de farmacia, y expone a la organización a pérdidas económicas, reputacionales y de cumplimiento normativo.

El análisis de las afectaciones reportadas por múltiples unidades del sistema de salud según 48 entrevistas realizadas mediante la visita de campo a 27 unidades a nivel nacional, revela una situación alarmante de posible colapso operativo, financiero y tecnológico, que compromete la continuidad de los servicios esenciales, la atención a los pacientes y la sostenibilidad institucional, según anexo # 2.

Uno de los hallazgos más importantes se presenta por el riesgo de desabastecimiento de medicamentos e insumos en el Hospital Dr. Max Peralta Jimenez, Hospital Tony Facio Castro, Hospital William Allen Taylor, Hospital Calderón Guardia, así como la posibilidad de incumplimiento de mandatos de Sala Constitucional, esto en el Hospital San Juan de Dios. A esto debe sumarse en la atención de 1500 órdenes de anteojos acumuladas en el Área Laboratorio Óptico, así como en órdenes pendientes de atención en el Laboratorio de Órtesis y Prótesis y la Subárea de Impresos.

La existencia de al menos 1,514 facturas pendientes de pago a la fecha de la realización de las visitas, donde 800 de estas facturas ascienden a más de \$22.000.000 de dólares del Almacén General, lo que representa un riesgo de paralización de servicios por falta de insumos básicos y afectación a proveedores, situaciones que han sido reportadas por el Hospital San Juan de Dios, Hospital William Allen Taylor, Área de Salud Limón, Laboratorio de Órtesis y Prótesis, así como, afectación en el pago de servicios públicos como es el caso en el Área Salud de Nicoya.

Otras de las afectaciones más frecuentes fue el atraso en el pago de viáticos a los funcionarios por más de una semana, donde uno de los principales riesgos era la suspensión de distribución de medicamentos del Almacén Central al resto de Centros Médicos, dado que los funcionarios no podrían salir de gira sin contar con los viáticos respectivos, , así como el pago de incapacidades a la población, gastos fúnebres y pasajes, sino que también reflejan una limitación institucional para cumplir con obligaciones básicas reportados por las unidades visitadas como por ejemplo en Sucursal de Cartago, Sucursal de Limón, Sucursal de Turrialba Sucursal de Cariari, Sucursal de Guadalupe, Sucursal Ciudad Quesada, Hospital Dr. Max Peralta Jimenez y Sucursal de Nicoya.

Además, la información presupuestaria inconsistente en el ERP, reportada por varias unidades como lo son Área Salud Orearumun- Pacayas-Tierra Blanca, Hospital Dr. Max Peralta Jimenez, Área Salud Pérez Zeledón, Área Salud de Coronado y Área Laboratorio Productos Farmacéuticos, repercute en la confiabilidad de los datos financieros que fueron incluidos en el nuevo sistema.

Por otro lado, la dependencia de procesos manuales en áreas críticas como mantenimiento con más de 40 solicitudes de materiales no procesadas en el Hospital San Juan de Dios, así como atraso en órdenes de mantenimiento de equipo en el Área de Salud Limón y Hospital Tony Facio Castro, sumado al tener que volver a controles manuales en el caso de los activos, como lo es en el Hospital Tony Facio Castro, inventarios de farmacia Hospital México, Hospital Dr. Max Peralta Jimenez, Hospital William Allen Taylor, Hospital Escalante Pradilla, Hospital La Anexión, Hospital de Niños, Área Salud Perez Zeledón, el inventario manual de centros de producción Laboratorio de Órtesis y Prótesis y Área Fábrica de Ropa, así como el funcionamiento manual en la caja chica en el Área Salud Pérez Zeledón, son situaciones que potencian los riesgos de estos procesos, debilita el control interno y representan potenciales afectaciones a los usuarios de los servicios de salud.

CONTINGENCIAS APLICADAS POR LA ADMINISTRACIÓN ACTIVA ANTE LA SALIDA EN VIVO ERP PARA LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES

A través de oficio GL-1002-2025 / GL-DABS-0982-2025/ DTBS-0164-2025 / GL-DPI-0663-2025, de fecha 3 de junio 2025, suscrito por la Dr. Esteban Vega de la O, Gerente de Logística, Licda. Adriana Chaves Díaz, directora de Aproveccionamiento de Bienes y Servicios, Licda. Sofia Espinoza Salas directora técnica de Bienes y Servicios y el Ing. Gerardo León Solís, director de Producción Industrial, señalaron:

“...Como medida de contingencia excepcional, temporal y técnicamente fundamentada, debido a la paralización crítica de los procesos logísticos causados por la implementación aún no exitosa del

sistema ERP-SAP y en exclusiva salvaguarda de la salud y vida de las personas usuarias de la CCSS, asegurando el abastecimiento oportuno de medicamentos, insumos médicos y productos esenciales, toda vez que el evento (riesgos materializados) tienen impacto directo en la continuidad de tratamientos, cirugía, hospitalización, y suministro de insumos críticos a toda la red institucional.

Esta medida supone:

a) La habilitación completa del SIGES como canal único y obligatorio para pedidos ordinarios (de momento las unidades de la tercera semana según el cronograma y extra pedidos urgente para la red de servicios en general)

b) El registro y validación de requerimientos a través de módulos activos en SIGES.

c) El uso de SIGES para priorización, trazabilidad y control de inventarios en tiempo real.

d) La habilitación de la pantalla para pedidos en SIGES, para el registro por parte de los establecimientos de salud.

AMPLIACION Medida contingencial PEDIDO, ALISTE y DESPACHO de medicamentos e insumos médicos para las unidades de la tercera semana del cronograma del ALDI y extrapedidos urgentes...

Mediante publicación en la WebMaster institucional, de fecha viernes 06 de junio de 2025, de parte de la Dirección del Plan de Innovación, respecto a los Servicios de Farmacia, en particular sobre la comunicación entre sistemas ERP-SPA y SIFA, se indicó:

“...La Dirección del Plan de Innovación, en conjunto con la Gerencia Médica, trabajan arduamente para que las funcionalidades ERP-SAP que se comunican con SIFA sean habilitadas en el menor tiempo posible...”

Asimismo, mediante la WebMaster, de fecha 10 de Junio 2025, el cual hace referencia al oficio GF-1848-2025 | GF-DFC-1279-2025 | GG-PIMG-1172-2025 se informó sobre “Comunicación de activación de plan de contingencia para el pago de viáticos a nivel institucional, pague los compromisos pendientes a la fecha a través de las posibilidades tecnológicas entre el SICO y la plataforma del SINPE – BCCR”, suscrito por el Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero, Lic. Andrey Sánchez Duarte, Director Financiero Contable, y el Lic. Héctor Rubén Arias Mora. Director del Plan de Innovación, se estableció el Plan de Contingencia en los siguientes términos:

“...En los últimos días se han experimentado alguna inestabilidad en las transacciones del SICO para su integración con el ERP, razón por la cual los equipos técnicos a nuestro cargo en conjunto con la Dirección de Tecnologías de información y Comunicaciones están trabajando de forma ardua para solventar el proceso de una forma pertinente.

A partir de la situación actual del proceso, así como la necesidad del reconocimiento del pago de viáticos a los funcionarios para el cumplimiento de las tareas asignadas fuera de sus centros de trabajo, se habilita el plan de contingencia para que la Dirección Financiero Contable a través del Área de Contabilidad Financiera y el Área de Tesorería General pague los compromisos pendientes a la fecha a través de las posibilidades tecnológicas entre el SICO y la plataforma del SINPE – BCCR.

Este mecanismo se mantendrá habilitado hasta que se superen los elementos técnicos presentados por el sistema SICO y se pueda concretar su integración con el ERP – SAP, lo anterior, para no impactar de forma negativa en la planificación de giras, traslado de pacientes, visita a comunidades, entre otros...”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Nótese de lo anteriormente transcrito, que, en el caso del proceso logístico, se tuvo que aplicar como contingencia la utilización del SIGES, como medida paliativa ante la imposibilidad de conectar dicho sistema al ERP, situación similar a la establecida con el proceso pago de viáticos, el cual se está realizando a través de la plataforma SINPE-BCCR.

En adición, preocupa a esta Auditoría que las inconsistencias relacionadas con los servicios de Farmacia, a la fecha de elaboración del presente documento no hayan sido solventados, reportándose gran cantidad de incertidumbre e inconformidades de las unidades, relacionados con la carga de datos de SIFA a ERP, procesos manuales de entregas y despachos de medicamentos, registros duplicados, así como posibles afectaciones a los usuarios, sin que se visualice formalmente el plan de contingencia a nivel institucional para estos servicios.

CONSIDERACIONES FINALES

De conformidad con los elementos de hecho y de derecho expuestos en el presente documento, esta Auditoría con la finalidad de contribuir con los objetivos del control interno, relacionados con la evaluación y mejoramiento efectivo de los procesos de dirección en la Institución, insta a la administración al cumplimiento estricto de lo establecido en la Ley General de Control Interno, así como, el aseguramiento de la continuidad del negocio definido en el artículo # 4 de la Ley General de la Administración Pública, el cual establece *que “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.”*

En ese sentido, preocupa a este Órgano de Fiscalización, el incumplimiento de los hitos críticos previos al Go Live del ERP-SAP definidos para garantizar una salida en vivo segura y controlada, aspectos que habían sido indicados por la firma de acompañamiento PwC y discutidos en las sesiones de Junta Directiva N° 9492, N°9496, N° 9505 y N° 9524 del presente período, el cual incluía pruebas de interfaces, migración y certificación de datos, validación normativa, infraestructura, estrategia de retiro, y participación de los dueños del negocio, lo cual, si no se concluía integral y satisfactoriamente por cada uno de las unidades técnicas y de la Dirección Plan de Innovación comprometería eventualmente la calidad, confiabilidad y continuidad operativa del nuevo sistema.

Con base a esos escenarios y una vez efectuadas por esta auditoría pruebas de campo en las diferentes unidades de nivel central, hospitales nacionales y regionales, almacén central, centros de producción, áreas de salud, sucursales se evidencia la materialización de una serie de riesgos que habían sido advertidos previos a esta salida en vivo.

Según la información recopilada a 27 unidades del sistema de salud nacional revelan un colapso operativo, financiero y tecnológico que pone en riesgo la continuidad de los servicios donde se identifican desabastecimientos de medicamentos, atrasos en la entrega de insumos médicos y más de 1,500 facturas pendientes por más de \$22 millones de dólares. Además, se presentaron retrasos en pagos a funcionarios y a terceros, inconsistencias en el sistema financiero ERP y una preocupante dependencia de procesos manuales en áreas clave, como farmacia, mantenimiento y activos lo que incrementa la vulnerabilidad del sistema de control interno exponiendo a la Institución a riesgos operativos, financieros, legales y reputacionales

Aunado a lo anterior, el sistema farmacéutico institucional enfrenta una crisis crítica que está afectando directamente la salud y seguridad de los usuarios. Los aspectos evaluados muestran que los hospitales y laboratorios presentan procesos manuales en inventarios, errores en el registro de medicamentos, y fallas en la trazabilidad, lo que ha llevado a una imposibilidad de despachar medicamentos en algunos centros de la red, además de que se incrementa el riesgo de desabastecimiento.

En el caso del Hospital Escalante Pradilla y el Hospital México, se reporta que las solicitudes al almacén se realizan manualmente, con inventarios incompletos y sin capacidad de despacho. En el Hospital Dr. Max Peralta, se identificaron inconsistencias en los pedidos de medicamentos, desabastecimiento de insumos esenciales y procesos manuales en farmacias por falta de integración con el ERP. Estas situaciones ponen en riesgo la vida de los pacientes al retrasar o impedir el acceso a tratamientos críticos.

Además, el Área de Laboratorio de Productos Farmacéuticos enfrenta problemas de almacenamiento, desalineación presupuestaria, y errores en la carga de datos en SAP, lo que compromete el control de calidad y la disponibilidad de medicamentos. Esta situación genera un entorno de incertidumbre, descontrol y vulnerabilidad, donde el paciente puede sufrir la principal afectación.

De conformidad con lo expuesto, a fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, la Institución se encuentra en un momento importante donde se deben de tomar decisiones técnicamente fundamentadas para que la puesta en marcha del ERP se logre concretar exitosamente, existiendo alternativas de acción para que tanto la Junta Directiva, como la Dirección del Plan de Innovación y las Gerencias Institucionales puedan determinar el actuar considerando como mínimo los siguientes puntos:

- Implementar el plan de estabilización urgente con el ERP donde el conjunto de acciones de monitoreo, soporte, validación y seguimiento que se ejecutan con la salida en vivo del sistema SAP, aseguren su correcto funcionamiento, adopción por parte de los usuarios y continuidad operativa.
- Valorar los escenarios de contingencia para la interrupción de la puesta en marcha y retorno a los sistemas anteriores definidos en el entregable E24 “Plan de CutOver”, revisado por la firma de acompañamiento PwC, como se dio en el plan de contingencia adoptado por la Gerencia Logística junto con la Dirección Plan de Innovación al utilizarse de nuevo el SIGES, en caso de que los aspectos críticos no puedan solventarse en un plazo razonable.

En línea con los dos puntos anteriores, esta Auditoría considera relevante que la Administración valore la asesoría experta y el acompañamiento técnico de la firma PwC, que según las justificaciones de dicha compra es para garantizar una efectiva supervisión en el proceso de implementación, mediante la asesoría especializada externa que pueda aportar el conocimiento y experticia para aumentar las capacidades del equipo contraparte de la CCSS, con la finalidad de minimizar los riesgos de la decisión a adoptar 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 sólidos 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 ende, la administración debe determinar si las medidas contingenciales adoptadas por los diferentes encargados de los procesos institucionales, a saber, pago de viáticos y la cadena de abastecimiento, que esta Auditoría ha evidenciado, estén regulados o contemplados dentro del plan de continuidad para el periodo de “estabilización” del sistema, o, por el contrario, son situaciones generadas ante la insuficiencia del cumplimiento de los hitos requeridos para el “Go Live”. Razón por la cual, es indispensable que la administración activa revise si los riesgos materializados habían sido debidamente identificados y tenían un plan de mitigación respectivo, y si las mismas han puesto en riesgo la continuidad de las operaciones institucionales, y a partir de ello valorar si corresponden responsabilidades del implementador, y en caso de ser así proceder como en derecho y contractualmente corresponda.

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 continuidad de las operaciones de la Institución, mitigando el impacto sobre los riesgos materializados, preservando la continuidad operativa de los servicios y evitando afectaciones en el entorno productivo, sin comprometer la operación de los procesos, tales como: saturación de los niveles de soporte, resistencia a utilizar el nuevo sistema por parte de los usuarios o impactos operativos como la imposibilidad de despachar medicamentos de los almacenes hacia los hospitales o áreas de atención, atrasos en los procesos de compras, problemas con el pago a proveedores,



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

imposibilidad de reportar equipos críticos que requieren mantenimiento, falta de información financiera confiable, integrada y oportuna.

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 10 días a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ACC/MZS/CAR/ayms

Anexos (2) 1. Hitos más relevantes que debían cumplirse Go Live

2. Visitas Afectaciones.

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, Direccion de Planificación Institucional-2902

Auditoría Interna 1111.

Referencia: ID-140044