



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-140806**

AD-AFINPE-0047-2025

24 de junio de 2025

Máster

Mónica Taylor Hernández, presidente, en su condición de patrocinadora y coordinación del Comité Ejecutivo,
Plan de Innovación

PRESIDENCIA EJECUTIVA -1102

Doctora

Karen Rodríguez Segura, gerente a.i.

GERENCIA MÉDICA-2901

Licenciado Gustavo Picado Chacón, gerente,

GERENCIA FINANCIERA -1103

Doctor Esteban Vega de la O, gerente

GERENCIA LOGÍSTICA -1106

Licenciado

Héctor Rubén Arias Mora, director

DIRECCIÓN PLAN DE INNOVACIÓN-1184

Ingeniero Robert Picado Mora, director,

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES- 1150

Estimadas (os) señoras (es):

ASUNTO: Oficio de Advertencia sobre la implementación del sistema ERP-SAP y sus implicaciones en el control interno, la legalidad institucional y la continuidad de las operaciones logísticas.

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 oficio AI-0878-2025 del 6 de junio de 2025, así como en cumplimiento de lo establecido en el acuerdo segundo de la sesión de Junta Directiva N° 9528, celebrada el 12 de junio 2025.

Es importante destacar que los criterios emitidos por esta Auditoría se fundamentan en el marco de competencias y potestades en materia de asesoría, consultoría y prevención, actuando con objetividad, independencia e imparcialidad, conforme a lo dispuesto en la Ley General de Control Interno. El propósito es coadyuvar en los procesos de control interno, gestión de riesgos y gobernanza de la Caja, en el marco del proyecto del Plan de Innovación ERP-SAP, que busca la mejora en materia financiera, administrativa y logística.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

1. ANTECEDENTES

En el pliego de condiciones 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 cuanto al alcance funcional, se indicó de manera general para el abastecimiento, manufactura y producción, lo siguiente:

“(...) Ciclo de Abastecimiento: Del almacenamiento a la distribución. Muestra la interacción entre contabilidad, cuentas por pagar, control de costos, control de inventarios, control de calidad y la unidad solicitante.

Ciclo de Manufactura y Producción: Del pronóstico, pasando por la producción, hasta el inventario. Involucra planificación y programación de bienes y servicios, manufactura, control de calidad, control de inventarios y control de costos. (...)”.

Mediante oficio GL-0921-2025, del 26 de mayo de 2025, suscrito por Dr. Esteban Vega De La O, gerente, Gerencia de Logística, dirigido a la Junta Directiva y la Presidencia Ejecutiva, se señalaron una serie de consideraciones y riesgos asociados con la salida en vivo del ERP, programada para el 02 de junio de 2025, que podrían tener múltiples implicaciones en la operación y prestación de los servicios de la institución, en los siguientes términos:

“(...) En atención al oficio No. GL-0909-2025, suscrito por las direcciones adscritas y los equipos técnicos directamente vinculados con las diferentes etapas que se han ejecutado para la salida en vivo del ERP, quienes como representantes y responsables de los diferentes procesos vinculados con la cadena de suministro institucional, que además, han participado de manera activa en la coordinación y documentación de capacitaciones, pruebas funcionales, documentación de brechas y riesgos, a través de los cuales se evidencian con respaldo técnico y documental, una serie de riesgos críticos, inconsistencias funcionales y contradicciones verificables, las cuales son importantes de ser sometidas al conocimiento del máximo órgano institucional, de cara a la salida prevista para el próximo 02 de junio, según así fue definido por la Dirección del Plan de Innovación.(...)”

Riesgo	Descripción
Jurídico–contractual	Se compromete la validez del contrato. Si no se emite una certificación funcional formal, la implantación podría ser impugnada interna o externamente (auditorías, CGR, SIFEC).
De control interno	Se viola el principio de segregación de funciones y validación independiente. Permitir que el Plan Innovación valide su propio trabajo sin auditoría funcional contradice la normativa contable, financiera y de compras públicas .
Operativo–asistencial	Se activa un sistema sin garantía de continuidad logística ni trazabilidad clínica. Esto puede traducirse en desabastecimiento, errores en entregas quirúrgicas o afectación directa a pacientes .
Institucional	Se transfiere el riesgo de fallas al usuario final (logística, salud, clínicas) sin respaldo técnico. Aumenta la exposición mediática, política y social , y deja sin protección documental a la CCSS (...)”

El 30 de mayo de 2025, la empresa de acompañamiento PwC, emitió oficio sin número: “Criterios sobre la salida en vivo programada para junio del 2025”, dirigido al Máster Héctor Arias Mora, director, Dirección del Plan de Innovación, señalando:

*“(...) encontramos que se refleja un avance general del **76%**, pero aún se mantienen pendientes que no ha sido posible cerrar al 100%. Por lo tanto, se mantiene nuestra recomendación en cuanto a que es necesario asegurar, en conjunto con la Administración, que se cuenta con la totalidad de los requisitos*

humanos, funcionales, de conocimiento, normativos y técnicos para realizar un Go Live y transición con el menor riesgo posible de interrupción a las operaciones

(...) Con respecto a la situación de preparación de la Institución para realizar la transición, encontramos avances en todos los pendientes mapeados y acordados entre las partes, como revisión y acuerdos de procedimientos funcionales, refuerzo de capacitación, preparación de datos, e inclusive pruebas de interfaces, **aunque éstas al 16 de mayo del 2025 todavía no habían sido completadas**. Sin embargo, en casos como el **aplicativo de HandHeld del ALDI** no ha sido posible completar y aprobar la totalidad de las mejoras requeridas; en consecuencia, siendo que el aplicativo de HandHeld es un componente clave del **proceso de gestión de inventarios** y **éste no logró funcionar correctamente y acorde con las necesidades de la Institución**, sumado a una serie de inconsistencias en los datos requeridos para su funcionamiento, las Gerencias y la Dirección del Plan de Innovación acordaron como una medida contingente mantener la operación del sistema SIGES en el ALDI y crear un conjunto de interfaces entre el SIGES y el SAP para habilitar una salida en vivo con este **contingencia hasta que se logre poner en operación el módulo EWM de Gestión de Almacenes del ERP en alcance**. (...) (la negrita no es del original).

En esa misma línea, la firma PwC también destacó en su oficio varios riesgos específicos relacionados con el área logística, entre los cuales se encuentran:

1. Aplicativo HandHeld del ALDI:

- No se completaron ni aprobaron todas las mejoras requeridas.
- Presenta inconsistencias en los datos necesarios para su funcionamiento.
- Se acordó mantener el sistema SIGES como contingencia, con integración a SAP mediante interfaces.

2. Interfaces entre SIGES y SAP:

- Inicialmente se planearon 4 interfaces, pero al 16 de mayo ya sumaban 8.
- Estas interfaces son indispensables para la salida en vivo y deben estar completamente desarrolladas, probadas y certificadas.

3. Implementación del módulo EWM (Gestión de Almacenes):

- Se pospuso su puesta en marcha, aunque forma parte del **alcance original del proyecto**.
- Se requiere un plan de trabajo para su habilitación posterior, sin generar costos adicionales para la CCSS.

4. Carga de saldos de inventario:

- Este proceso implica cientos de cargas que pueden tomar semanas si se hacen manualmente.
- Se recomienda automatizar el ciclo de migración para cumplir con los plazos operativos.

2. CASUÍSTICA DETECTADAS POR LA GERENCIA LOGÍSTICA POSTERIOR SALIDA EN VIVO ERP-SAP

Mediante oficio GL-DABS-0952-2025, del 02 de junio de 2025, suscrito por la Licda. Adriana Chaves Díaz, directora a.i., Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios y dirigida al Dr. Esteban Vega De la O, Gerente logística, señaló:

"(...) Así las cosas, esta Dirección con fundamento en el principio del deber de obediencia a lo instruido por la presidencia ejecutiva, y conforme a lo establecido en el Art. 108 de la Ley General de Administración Pública, autorizo la integración del SISTEMA DE GESTION DE SUMINISTROS (SIGES) por medio de las interfases con el sistema ERP-SAP bajo las siguientes condiciones:

*(...) 4. Se activará el plan de contingencia y continuidad de negocio **definido en conjunto con la Gerencia en cualquier momento cuando se verifique que se pone en riesgo la legalidad,***

gobernanza y continuidad del aprovisionamiento de acuerdo con los eventos documentados y la respuesta del plan de innovación que no satisfaga dichos criterios, en concordancia con lo acordado por Junta Directiva en art 12 artículo 12° de la sesión ordinaria N° 9524, celebrada el 29 de mayo del año en curso, (...) Todo lo anterior, no sin antes reiterar que **a la fecha tampoco se tiene acceso al plan de contingencia establecido por parte del Plan de Innovación ante posibles interrupciones en el nuevo sistema (...)** (la negrita no es del original).

Además, mediante los oficios GL-DABS-0966-2025 / GL-DTBS-162-2025 / GL-DPI-0646-2025 del 02 de junio de 2025, GL-DABS-0978-2025 / GL-DTBS-163-2025 / GL-DPI-0652-2025, del 03 de junio de 2025, GL-1029-2025 / GL-DABS-1019-2025 / GL-DTBS-175-2025 / GL-DPI-0681-2025 del 9 de junio 2025 y SGA-004-2025 / GL-DABS-1061-2025 / GL-DTBS-183-2025 / GL-DPI-0704-2025 del 13 de junio del 2025, suscritos por Licda. Adriana Chaves Díaz, directora, Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios, Licda. Sofía Espinoza Salas, directora, Dirección Técnica de Bienes y Servicios, Licda. Paula Ballesterio Murillo, asesora gerencia logística, Ing. Gerardo León Solís, director, Dirección de Producción Industrial, y dirigido al Máster Héctor Arias Mora, Director y Lic. Luis Andrés Sánchez González, líder del Componente Logístico, ambos del Plan de Innovación, informan los principales incidentes y alertas sobre el **primer y segundo día de “go live y primer día y cierre de la segunda semana después de la salida en vivo.**

Entre los principales riesgos determinados en los cuatro oficios antes indicados se centran en riesgo operativo severo por el fallo de trazabilidad e inoperancia en distribución, pedidos y despachos manuales, ausencia de trazabilidad en los insumos y medicamentos, riesgo contable en saldos ficticios, errores de valoración, afectación presupuestaria, deficiencias en el control interno, evidenciadas por interfases no validadas entre SAP y sistemas institucionales como SIGES y SICOP, errores de redondeo para cantidad y precios, problemas a los accesos a datos maestros y dependencia de medidas de contingencia. (Ver anexo 1.)

3. MEDIDAS DE CONTINGENCIA ADOPTADAS POR LA GERENCIA LOGÍSTICA

La Gerencia Logística dispuso en el oficio GL-DABS-0964-2025/ DABS-ALDI-CDC-2527-2025/GG-PIMG-1130-2025, del 02 de junio de 2025, una medida contingencial para el aliste y despacho de medicamentos e insumos médicos para las unidades de la segunda semana del cronograma, incluidos los servicios de farmacia y proveeduría, “**las unidades que generaron su pedido ordinario y unidades que realizaron extra-pedido en SIGES desde la semana anterior (entre el 26 y el 30 de mayo) pero a la fecha no han sido procesados, se procederá con el aliste y entrega por parte del ALDI en SIGES**”. (la negrita no es del original).

Como ampliación de la medida de contingencia antes señalada, las Direcciones adscritas a la Gerencia de Logística, emiten el oficio GL-1002-2025 / GL-DABS-0982-2025 / GL-DTBS-0164-2025 / GL-DPI-0663-2025, del 03 de junio de 2025, y el oficio GL-DABS-1052-2025/ DABS-ALDI-CDC-2709-2025, del 12 de junio de 2025, dirigido a Jefaturas de Servicios de Farmacia, Jefaturas de Bienes y Servicios, Jefes de Almacenes Locales de Medicamentos de Farmacia, Jefaturas de Servicios de Almacenamiento de Proveeduría, Áreas de Salud, Hospitales Regionales, Periféricos, Nacionales y Centros Especializados, que por cronograma les corresponda realizar estas actividades en la tercera y cuarta semana, donde reitera que “**el SIGES se mantendrá activo hasta que el Plan de Innovación cumpla con todos los requerimientos de funcionalidad, legalidad y validación técnica**”, adicionalmente se mencionó:

“(…)Lo anterior, ocasionado a la no funcionalidad en todos sus extremos del módulo MM en SAP (pedidos, saldos, catálogo), paralización del aliste en el ALDI de todos los requerimientos extraordinarios de la red de servicios como de los pedidos de las unidades de la tercer semana según cronograma, fallas en Bitzú, imposibilidad de integración completa de las interfaces (proceso de carga de saldo posterior al cierre contable y verificación de estos), falta de datos, inventarios incorrectos y pérdida de trazabilidad.(…)”

En esa misma línea la Licda. Adriana Chaves Díaz, directora, Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios emite el oficio GL-DABS-0979-2025, 03 de junio de 2025, dirigida a la Ing. Paola Alfaro Valenciano, jefe, Area Gestión de Medicamentos, sobre “*Contingencia ante la interrupción de actividades de las fases de programación y ejecución contractual provocada por la salida en vivo ERP/SAP. Ref. oficio GL-DABS-0978-2025 / GL-DTBS-163-2025 / GL-DPI-0652-2025*” indicó:

*(...) Si bien existe el compromiso por parte del Plan de Innovación de resolver la situación que afecta la interfaz entre SICOP/ERP-SAP en horas de la mañana, considerando que según el informe preliminar existe más de **36 productos en riesgo de abastecimiento**, es responsabilidad de nuestra Dirección tomar las medidas pertinentes a fin de evitar que se materialicen riesgos asociados a la operación, razón por la cual una vez se resuelva el problema que afecta la salida en vivo del SAP, se procederá a verificar con el proyecto el traslado de información para la recreación de los casos en el nuevo sistema. (...)” (la negrita no es del original).*

Mediante oficio GL-DABS-1012-2025, del 09 de junio de 2025, suscrito por Licda. Adriana Chaves Díaz, directora, Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios y dirigida al Máster Héctor Arias Mora, director del Plan de Innovación sobre “MEDIDAS CONTINGENCIALES TOMADAS PARA PEDIDO, ALISTE Y DISTRIBUCIÓN PARA CONTINUIDAD DEL ABASTECIMIENTO.” donde solicita:

*“(...) requerimos nos informe siendo que ha pasado una semana desde la puesta en producción del sistema, **cuando estarán funcionando las interfaces SIGES-ERP-SAP**, para el desarrollo de los procesos citados, que tiene un impacto no solamente para el Área de Almacenamiento y Distribución, sino para **todas las unidades responsables del abastecimiento y control de los inventarios**. (...)” (la negrita no es del original).*

Mediante entrevista por medio de la plataforma Microsoft Teams, el 9 de junio de 2025, la Auditoría Interna consultó sobre la situación actual de la integración y funcionamiento de las interfaces SIGES y ERP, así como la implementación del módulo EWM al Ing. Fabian Alvarado Picado, analista en TIC de la Gerencia Logística. Sobre ese particular el Ing. Alvarado Picado, informó lo siguiente:

“Desde el segundo día de implementación del ERP, se tomó la decisión de volver a levantar el SIGES como medida de contingencia, esto por cuanto las interfaces no eran funcionales hasta ese momento. Existen 8 interfaces que están desarrolladas, de las cuales 3 tienen pruebas funcionales, pero, que no estaban listas para entrar en operación debido a ajustes que se deben de resolver producto de las pruebas, mientras que 5 carecen de pruebas funcionales, según el siguiente detalle:

- 1. Pedidos de aliste, con pruebas funcionales, pero, se debe realizar ajustes.*
- 2. Ajustes, con pruebas funcionales, pero, se debe realizar ajustes.*
- 3. Vales temporales, con pruebas funcionales, pero, se debe realizar ajustes.*
- 4. Bonificación sin pruebas funcionales.*
- 5. Donaciones sin pruebas funcionales.*
- 5. Traslados con pruebas funcionales, pero, se debe realizar ajustes*
- 6. Entregas y Órdenes de compra sin pruebas funcionales.*

Asimismo, 3 interfaces están pendientes de desarrollo, esta es:

- 1. Entradas a producción.*
- 2. Catálogos.*
- 3. Compras funcionales.*

*Por otra parte, estas interfaces se efectuaron como **medida paliativa** debido a que el módulo de **EWM no se logró ajustar a las necesidades de la organización**, por lo que se esperaba es que las interfaces anteriores **fueran temporales** hasta que se diera la configuración correcta con el módulo EWM.*

*De momento, el plan de innovación **no ha logrado empatar y validar los saldos de las unidades y del ALDI**, por lo que se está a la espera de las instrucciones del plan, nosotros reiteramos en los oficios que **no estábamos listos para la salida en vivo**, se estaba trabajando bien, sin embargo, no era el momento para salir por las condiciones en el caso de SIGES.*

De momento, no estamos usando el ERP, no sabemos si el módulo EWM lo van a desarrollar, y nos llama la atención de la salida en vivo apresurada, es importante si obedece a condiciones de la empresa implementadora del motivo de la salida". (la negrita no es del original).

Además, esta Auditoría el 9 de junio de 2025, al ser las 10:00 hrs, mediante plataforma Microsoft Teams realizó una sesión de trabajo con la Gerencia Logística, en la cual participa, la Licda. Adriana Chaves Díaz, directora, la Ing. Paola Alfaro Valenciano Planificación, Licda. Ana Isabel Garbanzo Matamoros, finanzas y la Licda. Gabriela Arias Soto, logística, todas de la Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios, con el fin de conocer como ha sido la dinámica con la salida en vivo del ERP-SAP en esa Dirección, destacando los siguientes puntos:

Fallas operativas y técnicas:

- Accesos y roles: usuarios no pudieron ingresar al sistema por falta de claves o perfiles adecuados.
- Interfaces incompletas: Las interfases entre SAP, SIGES y SICOP no están listas ni probadas funcionalmente.
- Duplicidad de trabajo: Se están generando contratos y pedidos en tres sistemas (SAP, SIGES y SICOP), lo que aumenta el riesgo de errores humanos.
- Datos no cargados: No se ha realizado la carga completa de datos de consumo e inventarios, lo que impide la planificación y ejecución efectiva.
- Errores presupuestarios: Las solicitudes de pedido fueron cargadas en el fondo incorrecto (fondo caja en lugar de la UE 5101), lo que afecta la ejecución presupuestaria.

Impacto en la operación:

- Parálisis en programación: El área de planificación está detenida, sin posibilidad de generar solicitudes de pedido (SOLPED).
- Riesgo de desabastecimiento: Se identificaron al menos 36 medicamentos en riesgo de desabasto a mediano plazo.
- Contingencias activadas: Se ha continuado operando mediante SIGES como medida de contingencia, especialmente en el ALDI.
- Problemas en la red: Algunas unidades están operando manualmente o con excel debido a la falta de acceso a inventarios en SAP y directrices a nivel local.

Observaciones críticas:

- Falta de pruebas previas: No se realizaron pruebas integrales del sistema ERP-SAP antes de su implementación.
- Ausencia de plan de contingencia del Plan de Innovación: La Gerencia de Logística ha tenido que asumir la continuidad operativa sin respaldo formal del plan.
- Desconocimiento del sistema: El personal no ha recibido capacitación adecuada sobre SAP, lo que limita su uso efectivo.

Concluyen:

- La Gerencia estableció una tolerancia de 24 horas para la implementación. Al no cumplirse, se activaron medidas de contingencia (uso del SIGES).
- Se enfatiza que la falta de decisiones oportunas hoy, tendrá consecuencias en el abastecimiento en los próximos meses.

4. REQUERIMIENTOS PARA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO PROCESOS DE LOGÍSTICA

El 10 de junio de 2025, en oficio GL-DABS-1018-2025/DABS-ALDI-CDC-2668-2025 suscrito por Licda. Adriana Chaves Díaz, directora, Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios y el Ing. Daniel Monge Castillo, jefe Area de Almacenamiento y Distribución, dirigido al Máster Héctor Arias Mora, Director y Lic. Luis Andrés Sánchez González, líder del Componente Logístico, ambos del Plan de Innovación, informan que una vez finalizadas **las interfaces SIGES-SAP para su activación** se deben cumplir los siguientes requerimientos de seguridad:

“(...)”

- 1. Certificación de saldos de todas las unidades y el ALDI por parte del Plan de Innovación.*
- 2. Verificación de saldos por cada unidad ejecutora, para la Dirección Financiero Contable; la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos y el ALDI, para contraste y validación.*
- 3. Certificación del Plan de Innovación de que todas las unidades ejecutoras pueden generar solicitudes mediante SAP, garantizando su habilitación técnica y operativa.*
- 4. Certificación de consumos históricos y consumos máximos de medicamentos e insumos, a fin de asegurar que los registros de uso sean consistentes entre SIGES y SAP.*
- 5. Verificación de históricos de consumo y movimientos por parte de Gerencia de Logística – DABS, para conciliar información previa a la activación de las interfaces.*
- 6. Coordinación con el ALDI para definir una fecha donde solo se registre en SAP y no tener ambas opciones (Interfaz y digitación en SIGES) para evitar duplicidad de información en la base de datos.*
- 7. Generación de órdenes abiertas en SAP por parte del Plan de Innovación, destinadas a asociar cada entrega ya registrada en SIGES y SICOP, pero aún no incorporada en SAP, evitando omisiones o duplicaciones. (...)”*

Es importante mencionar en el oficio GG-PIMG-1160-202, del 10 de junio de 2025, suscrito por el Máster Héctor Arias Mora, Director y Lic. Luis Andrés Sánchez González, líder del Componente Logístico del Plan de Innovación, sobre el “**DESAROLLO DEL PROCESO DE CARGA DE INVENTARIO Y MOVIMIENTOS POST CIERRE CONTABLE**”, señala:

*“Finalmente, en cuanto a los reportes recibidos de variación de las unidades de medida, deberá considerarse lo siguiente: para el ERP-SAP la unidad de medida (UD) corresponde a un número entero, no es factible indicar decimales. Para aquellas unidades de medida que permiten fraccionarse deberá considerarse que, para cantidades el software permite 03 decimales, en precio 02 decimales; por lo que se les informa que, al respecto, **lo que actualmente se está verificando es que los materiales que son sujetos a redondeo por la especificidad de su unidad de medida puedan ajustarse a nivel de SAP-ERP, de ser posible a los decimales permitidos.**” (la negrita no es del original).*

El 11 de junio de 2025, la Licda. Adriana Chaves Díaz, Directora de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios emite oficio GL-DABS-1041-2025, dirigido a el Máster Héctor Arias Mora, Director del Plan de Innovación, reportó la afectación del redondeo en el precio unitario, ya que el sistema SAP-ERP redondea automáticamente los precios unitarios cuando estos tienen más de tres decimales, lo que genera diferencias presupuestarias significativas, riesgo de subejecución o sobre ejecución presupuestaria, afectando la trazabilidad y veracidad de los compromisos financieros, inconsistencias entre los datos registrados en SAP y los documentos oficiales del expediente de compra (SICOP), implicaciones legales y financieras para la administración de contratos y solicita se consulte a la Gerencia Financiera y a la Dirección Jurídica para validar la respuesta dada por la mesa de servicios, la cual señala:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Número de caso	1881684
Servicio	Sistemas institucionales.4- Plataforma SAP-ERP: Asesoría o Acompañamiento.Plataforma SAP-ERP, Asesoría o Acompañamiento, módulo Compras
Detalles del caso	Buenas tardes. Actualmente en la Dirección de aprovisionamiento tenemos un contrato con la unidad de medida en CN a un precio unitario del CN \$8.49. Se requiere hacer una SOLPED 03 de 33500 CN, es decir un gasto de \$284.415 Al momento de hacer la solped realizo las conversaciones correspondientes ya que en SAP no existe la unidad de medida CN, y solo se pueden poner dos decimales. (\$0.0849 precio unitario) A modo de ejemplo podrían quedar de la siguiente manera: UD Precio UD Total 3.350.000 0.08 \$ 268,000.00 UD Precio UD Total 3.350.000 0.09 \$ 301,500.00 El sistema al no permitir indicar el precio real, y solo permitir dos decimales generaría que se pague mal la factura en un futuro?
Solución aplicada	Se recomienda redondear los decimales hacia arriba, en SICOP no habrá variación ya que la orden de pedido toma el precio del contrato. Para el tema de pago al proveedor no hay riesgo de pagar sumas de más ya que en la factura(MIRO) se digita el monto de la factura que debe corresponder al monto contratado.

Mediante oficio GG-PIMG-1191-2025, del 12 de junio de 2025, suscrito por: M.Sc. Héctor Rubén Arias Mora, Director de la Dirección del Plan de Innovación y dirigido a Licda. Adriana Chaves Díaz – Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios, Licda. Sofía Espinoza Salas – Dirección Técnica de Bienes y Servicios, Ing. Gerardo León Solís – Dirección de Producción Institucional, Licda. Paula Ballesteros Murillo – Asesora, Gerencia de Logística, con el asunto: “ *Atención al oficio GL-DABS-1006-2025 / GL-DTBS-174-2025 / GL-DPI-0675-2025, referente al escalamiento de alertas sobre incidentes del quinto día de implementación del ERP-SAP*”.

Y en respuesta a los oficios:

GL-DABS-0966-2025 / GL-DTBS-162-2025 / GL-DPI-0646-2025 (día 1)

GL-DABS-0978-2025 / GL-DTBS-163-2025 / GL-DPI-0652-2025 (día 2)

GL-1002-2025 / GL-DABS-0982-2025 / GL-DTBS-0164-2025 / GL-DPI-0663-2025 (día 3)

GL-DABS-1006-2025 / GL-DTBS-174-2025 / GL-DPI-0675-2025 (día 5)

A la fecha del informe, la Dirección del Plan de Innovación reporta que tres incidencias han sido completamente resueltas. Estas corresponden a los problemas relacionados con los accesos y usuarios, los cuales ya no representan una limitante crítica; la reasignación presupuestaria, donde se corrigió el error de asignación al fondo “Caja” y se trasladaron los recursos al fondo 5101; y finalmente, los pedidos correspondientes a la tercera y cuarta semana, los cuales fueron gestionados exitosamente mediante medidas de contingencia utilizando el sistema SIGES.

Por otro lado, cuatro incidencias se encuentran en proceso de resolución o han sido parcialmente atendidas, entre ellas se encuentran las órdenes de compra, que presentan una normalización parcial y aún están en revisión; el proceso de aliste, que ha mejorado gracias a la implementación de un plan de contingencia, aunque aún no está completamente estabilizado; la gestión de facturas por consignación, que avanza lentamente y se apoya en soluciones parciales como el uso de archivos Excel; y los ajustes en el maestro de materiales y precalificación, donde se están marcando códigos para borrado y se continúan realizando modificaciones.

Finalmente, cuatro incidencias permanecen sin resolver o han sido recientemente identificadas como críticas, estas incluyen los problemas persistentes en las farmacias, que aún no tienen acceso completo al sistema debido a inconsistencias en los saldos; las diferencias entre los saldos registrados en SAP y los del sistema SIGES, que impiden la conciliación; la falta de funcionalidad en las interfases, que aún no han sido corregidas ni validadas; que sigue sin solución; y una nueva incidencia crítica relacionada con la caja chica, cuya dinámica no se ajusta a la normativa vigente y representa un riesgo operativo .

El viernes 13 de junio de 2025, mediante un comunicado enviado por correo electrónico por la Webmaster Institucional, la Dirección del Plan de Innovación informó sobre una actualización en el proceso de liberación de SOLPED, la cual entrará en vigor a partir del 16 de junio de 2025. Esta modificación ha generado preocupación en este Órgano de Fiscalización, ya que a partir de ahora las solicitudes de pedido (SOLPED) requerirán únicamente la aprobación presupuestaria, eliminando la aprobación administrativa. Esta medida compromete la

trazabilidad de las aprobaciones debilitando el control interno, ya que no será revisada ni aprobada por el jefe correspondiente.

En virtud de lo anterior, esta Auditoría realizó a una serie de consultas mediante correo electrónico el 18 de junio del 2025, al M.Sc. Hector Arias Mora, director, Dirección del Plan de Innovación y al coordinador del Componente Logístico del Plan de Innovación, Lic. Luis Andrés Sánchez González, este último brindó aclaraciones sobre el estado actual de la implementación del sistema ERP-SAP en los procesos de logística y las acciones en curso:

Respecto a las interfaces entre SIGES y el ERP, indicó que todas han sido probadas técnicamente, sin embargo, las pruebas funcionales se abordan bajo una lógica correctiva: si se detecta un incidente, se detiene la prueba, se corrige y luego se continúa. Esto significa que no todas las interfaces han sido completamente validadas funcionalmente. Además, no se indicó si tres interfaces aún están pendientes de desarrollo: entradas a producción, catálogos y compras funcionales.

En cuanto a la gestión del catálogo, el Lic. Sánchez González, explicó que, aunque desde el Plan se propuso que la administración se realizara únicamente en SAP, la decisión institucional fue mantener el doble registro en SIGES y SAP, lo cual ha implicado una carga operativa adicional para las unidades responsables.

Sobre la estrategia de transición, confirmó que se está trabajando en un plan para migrar al módulo EWM antes de finalizar agosto de 2025. Este proceso contará con el acompañamiento de la empresa implementadora y la consultora, con el objetivo de dejar atrás las interfaces provisionales.

Además, en relación con la carga de inventario, detalló que hubo dos eventos: una carga inicial coincidente con el cierre contable del 21 de mayo, y una carga post-cierre que abarcó hasta el 30 de mayo. Esta última ha requerido ajustes debido a inconsistencias como duplicaciones y errores en la asignación de lotes, especialmente en el sistema SIFA.

En cuanto a la configuración del sistema, el Lic. Sánchez, aclaró que SAP permite hasta 10 caracteres alfanuméricos para los lotes, y que se mantiene el uso de dos decimales en precios por alineamiento con las buenas prácticas contables y fiscales. En cuanto a las unidades de medida, se acordó conservar algunas específicas utilizadas actualmente por la institución. Finalmente, agregó que el equipo del Plan de Innovación estará activo hasta el 31 de agosto de 2025, y que se presentará una propuesta de continuidad ante la Junta Directiva. No obstante, aclaró que la implementación de dicha estrategia no depende exclusivamente de esa Dirección.

Por otra parte, la Gerencia Logística mediante oficio SGA-007-2025 / GL-DABS-1112-2025 / GL-DTBS-194-2025 / GL-DPI-0736-2025 denominado *"INFORME SEMANA 3 GO LIVED ERP-SAP – PROCESOS LOGÍSTICOS"* del 20 de junio de 2025, dirigido al M.Sc. Héctor Rubén Arias Mora, director y el Lic. Luis Andrés Sánchez González, líder, componente logístico de la Dirección del Plan de Innovación, ha documentado la persistencia y agravamiento de múltiples incidentes funcionales, operativos y de control interno mencionando: *"A pesar de los esfuerzos institucionales, se constata que el sistema continúa presentando fallos estructurales que impiden su operación normal y segura, obligando a mantener activas medidas de contingencia como el uso del sistema SIGES y registros manuales en Excel."*

Entre los principales hallazgos destacaron: errores críticos en los datos maestros, duplicidad de códigos, redondeo impropio de cantidades y precios, fallas en las interfases con SIGES, SICOP y Bitzú, así como la inhabilitación de transacciones clave. Se reporta la ausencia de validación institucional sobre los datos cargados y la falta de roles funcionales adecuados, lo que ha paralizado procesos esenciales como el abastecimiento, la producción industrial y la facturación.

En el documento detallan el análisis técnico de la firma de acompañamiento PwC, en el cual identificaron entre otros: deficiencias severas en la parametrización del sistema, ausencia de reglas de negocio, errores en la sincronización de datos y una desalineación entre los módulos logísticos. También **advirtió que las contingencias actuales no pueden sustituir las responsabilidades técnicas del Plan de Innovación, y**

recomendó una intervención estructural urgente para corregir las configuraciones, validar los datos y restituir la gobernanza técnica del sistema.

Asimismo, señalan ante la Dirección del Plan de Innovación, que evidencia una narrativa en sus oficios que minimiza los incidentes y carece de respaldo técnico verificable ya que no se han presentado bitácoras, métricas ni cierres formales de incidentes, y se omite el impacto real que estas fallas han tenido sobre la operación clínica, financiera y logística de la institución y que no se han definido fechas concretas para la resolución de los incidentes, ni se ha presentado un plan de estabilización funcional con responsables, plazos y acciones verificables. La continuidad de las operaciones bajo esquemas contingenciales prolongados representa un riesgo creciente para la trazabilidad, la eficiencia institucional y la atención oportuna a los usuarios del sistema de salud.

5. OTROS RIESGOS EVIDENCIADOS POR ESTA AUDITORÍA EN LAS UNIDADES INSTITUCIONALES EN MATERIA DE ABASTECIMIENTO.

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 por parte de esta Auditoría Interna reveló una situación que incide en los procesos logísticos institucionales, que comprometen la continuidad de los servicios esenciales y la sostenibilidad institucional.

Entre los principales riesgos logísticos identificados tras la implementación del sistema SAP-ERP en las unidades de salud se centran en **la ruptura de la cadena de abastecimiento**, en hospitales como el Dr. Max Peralta Jiménez, Tony Facio Castro, William Allen Taylor y Calderón Guardia revele el **riesgo de desabastecimiento de medicamentos e insumos críticos**. Esta situación se agrava con la imposibilidad de ejecutar compras urgentes debido a fallos en la integración con SICOP y la falta de lineamientos claros para operar el nuevo sistema, lo que ha obligado a recurrir a procesos manuales que comprometen la eficiencia y la trazabilidad.

Otro riesgo relevante es la gestión deficiente de inventarios, con múltiples unidades reportando inventarios no cargados correctamente al ERP, módulos inhabilitados, y discrepancias entre el inventario físico y el digital. Esto ha generado faltantes y sobrantes, imposibilidad de hacer movimientos internos o externos, y la entrega de medicamentos sin registro en el sistema. La dependencia de controles manuales incrementa el riesgo de errores humanos y afecta la capacidad de respuesta ante necesidades clínicas urgentes.

Además, la falta de trazabilidad y control en los procesos logísticos ha debilitado la capacidad institucional para garantizar una operación segura y eficiente. El despacho de medicamentos y materiales se ha visto comprometido por la ausencia de roles definidos, accesos adecuados en el sistema y la carga de datos, lo que ha obligado a realizar entregas sin respaldo digital ni validación automatizada. Esta situación no solo incrementa el riesgo de errores y pérdidas, sino que también impide una supervisión efectiva de los flujos logísticos, afectando directamente la atención al paciente y exponiendo a la institución a incumplimientos normativos y operativos.

CONSIDERACIONES FINALES

En atención a los hechos expuestos, esta Auditoría Interna considera que la implementación del sistema ERP-SAP, en las condiciones descritas en el presente documento, han evidenciado debilidades estructurales en el diseño, validación y ejecución de los procesos logísticos institucionales, como lo es la ausencia en la definición del módulo EWM para el manejo de inventarios, certificación de las interfaces con SIGES y requerimientos del negocio sobre el redondeo en cantidades y precios. Estas debilidades comprometen principios fundamentales del control interno, tales como el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico, la trazabilidad de las operaciones, la segregación de funciones, la transparencia y la rendición de cuentas.

Desde la perspectiva del marco normativo vigente, en particular la Ley General de Control Interno N.º 8292, se observa una afectación directa a los artículos 8, 14 y 16, los cuales establecen la responsabilidad de los jerarcas en la implementación de sistemas de control adecuados, la obligación de monitoreo continuo y la necesidad de documentación formal de los procesos institucionales.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Asimismo, se constata una disociación entre los principios de gobernanza institucional y la operatividad técnica del sistema, lo cual ha derivado en una afectación real a la logística operativa en cuanto a la gestión de inventarios, la trazabilidad de medicamentos e insumos, lo que podría repercutir en la atención oportuna a los usuarios del sistema de salud.

A pesar de las múltiples comunicaciones efectuadas por la Gerencia de Logística y medidas adoptadas por las distintas unidades involucradas, esta Auditoría Interna considera necesario advertir que no se ha establecido un cronograma intergerencial con fechas y responsables definidos para la resolución definitiva de los incidentes reportados. Esta omisión impide evaluar con objetividad el avance real del proceso de estabilización del sistema ERP-SAP y limita la capacidad institucional para ejercer un control efectivo sobre los riesgos operativos y financieros identificados.

Asimismo, se reitera que las medidas de contingencia actualmente en ejecución —como el uso paralelo del sistema SIGES y la operación parcial de módulos críticos— deben entenderse como soluciones temporales, diseñadas para mitigar impactos inmediatos, pero no como mecanismos permanentes de operación. La prolongación indefinida de estas medidas genera duplicidad de funciones, debilita los controles automatizados y obliga a recurrir a procesos manuales, lo que incrementa significativamente el riesgo de errores, omisiones y pérdida de trazabilidad, especialmente en lo relativo a la gestión de inventarios de insumos y medicamentos perdiendo los pronósticos de consumo por parte de las diferentes unidades.

En este contexto, se enfatiza que la continuidad operativa bajo esquemas contingenciales no puede sostenerse sin comprometer los principios de eficiencia, legalidad y control interno. Por tanto, esta Auditoría advierte a la Dirección Plan de Innovación a definir, documentar, comunicar un plan de acción con fechas concretas y definir responsables, que permita transitar de forma ordenada hacia una operación estable, segura y plenamente funcional del sistema ERP-SAP y de considerarse necesarios hacerlo de conocimiento del Comité Ejecutivo Atención Temas ERP definido en el oficio PE-2496-2025, del 17 de junio de 2025.

En virtud de lo anterior, esta Auditoría previene y advierte de la situación indicada en el presente oficio, con el propósito de que se adopten las acciones que correspondan para el cumplimiento del artículo 8 de la Ley General de Control Interno y deja constancia de que los riesgos advertidos no solo se han materializado, sino que persisten, lo cual representa una amenaza para la sostenibilidad operativa de la institución. Por tanto, existe la necesidad de fortalecer los mecanismos de control, validación funcional y gobernanza tecnológica, en resguardo del interés público y la integridad de los servicios que brinda la institución y que la continuidad de la operación bajo condiciones de riesgo no mitigado podría derivar en responsabilidades administrativas, civiles o penales, conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable.

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 1 mes a partir del recibido de este documento.

AUDITORÍA INTERNA



M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/ACC/MZS/YBG/CAR/ayms

Anexo (1)

C. Ingeniera Carolina Arguedas Vargas, jefe, Secretaría Junta Directiva – 1101
Máster Gabriela Artavia Monge, gerente a.i., Gerencia Administrativa-1104
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

Referencia: ID-140806

Anexo N.1

Primer día de Operaciones (Oficio GL-DABS-0966-2025 / GL-DTBS-162-2025 / GL-DPI-0646-2025 del 02 de junio de 2025)	Segundo día de Operaciones (Oficio GL-DABS-0978-2025 / GL-DTBS-163-2025 / GL-DPI-0652-2025, 3 de junio 2025)	Primer día Segunda Semana (OficioGL-1029-2025 / GL-DABS-1019-2025 / GL-DTBS-175-2025 / GL-DPI-0681-2025 del 9 de junio 2025)	Segunda Semana cierre (Oficio SGA-004-2025 / GL-DABS-1061-2025 / GL-DTBS-183-2025 / GL-DPI-0704-2025 del 13 de junio 2025)
Impacto Operativo - Paralización total del aliste en ALDI. - Imposibilidad de generar órdenes de pedido y coordinar entregas. - Atrasos en pagos a proveedores (más de \$11 millones pendientes al 2 de junio 2025.). - Fallos en conexión entre Bitzú, SAP y otros sistemas. - Inconsistencias en inventarios, categorización de materiales y códigos SICOP. - Problemas específicos en laboratorios, imprenta y fábricas por falta de acceso y errores en datos.	Principales Incidentes Reportados - No se generan SOLPED² ni se reflejan entregas en SAP. - Incongruencias entre saldos SAP y SIGES. - Fallos en creación de materiales y fichas técnicas. - Interfases Bitzú-SAP, Bitzú-SICO y SAP-SICOP no funcionales. - Producción industrial detenida por errores en inventarios. - Farmacias sin capacidad de traslado entre centros. - Riesgo de rebajos dobles por falta de alertas en SAP.	Nuevas incidencias - Duplicidad de registros en compras con SICOP, a pesar de haber sido cargados en SAP antes del Go Live. - Errores persistentes en carga de inventarios en plantas de producción y trazabilidad inestable en Bitzú y SAP. - Carga manual de facturas para agilizar pagos (más de 2,000 pendientes), pero aún sin validación de calidad de datos. - Desfase de datos de inventario en la red, generando registros físicos tardíos y afectando la reposición. - Acceso de personal no autorizado a datos maestros MM, comprometiendo el control interno y la legalidad. - Ambiente de control interno vulnerable por falta de protocolos de auditoría en modificaciones de datos. - Contradicciones entre informes del Plan de Innovación y reportes técnicos del negocio, especialmente sobre validaciones y uso de SIGES. - Riesgos legales y de gobernanza por actuaciones de la Presidencia Ejecutiva que relativizan la	Nuevas incidencias Errores estructurales en el maestro de materiales: Accesos indebidos a transacción MM02. Inconsistencias en archivo MARA T (más de 6.000 códigos con errores). Ausencia de validación institucional del archivo. Problemas en precalificación vía Bitzú: Registros duplicados, codificación incorrecta, y falta de validación cruzada con SIGES. Más de 168 trámites pendientes. Fallas en roles y perfiles: Usuarios sin perfiles asignados impiden operativa en programación y contratos.
Principales Incidentes Reportados - Fallos en la creación y acceso de usuarios a SAP desde la salida en vivo. - Problemas de acceso en los centros de producción industrial, afectaron atención a pacientes. - Inconsistencias en el maestro de materiales¹ y errores en BITZÚ. - Falta de roles adecuados para operar en SAP, lo que impidió generar solicitudes de pedido (SOLPED). - Diferencias en saldos entre SAP y SIGES.	Medidas de Contingencia Activadas - Se mantiene el uso de SIGES para garantizar trazabilidad y continuidad. - Se tramitan extrapedidos de forma manual. - Se coordina tiempo extraordinario para registrar recetas y pedidos manualmente. - Se advierte a la Dirección del Plan de Innovación que, de no corregirse los errores antes del mediodía del 4 de junio, se desvinculará SAP y se operará exclusivamente con SIGES		

¹ Es el registro central que contiene toda la información relevante sobre cada material o producto que maneja la empresa.

² Ordenes de Pedido.

Riesgos Críticos Reportados • Legalidad: No existe respaldo normativo para la redistribución de competencias logísticas. Se denuncia una posible vulneración al principio de legalidad. • Gobernanza: Se tomaron decisiones sin validación técnica de la Gerencia de Logística, debilitando la trazabilidad y control funcional. • Control Interno: Las interfases entre SAP y sistemas institucionales (SIGES, SICOP) no fueron validadas ni completadas.	como medida de contingencia.	normativa institucional vigente. Incidencias que persisten desde la semana 1 • Fallas estructurales en Bitzú (órdenes de producción, explosiones de materiales). • Errores en datos maestros (códigos duplicados, estructuras erróneas). • Interfases SAP-SIGES y SAP-SICOP no operativas o inconsistentes. • Bloqueo de farmacias por inconsistencias de saldos. • Problemas con roles y accesos (aunque parcialmente corregidos, el daño ya se materializó). • Tramitación de pedidos y pagos detenida (más de \$24 millones en pagos pendientes). • Uso de SIGES como contingencia sigue activo por bloqueo funcional de SAP. Medidas de contingencia y solicitudes • Uso de SIGES como sistema alternativo para pedidos y continuidad operativa. • Carga manual de facturas para reducir el rezago en pagos. • Reprocesamiento de solicitudes de pedido (solped) para corregir errores presupuestarios. • Solicitud de certificación de saldos y consumos históricos antes de activar interfases.	• Transacciones Z no generan reportes: Impide trazabilidad y control de inventarios y contratos. • Saldos incorrectos y desactualizados: Inconsistencias entre SIGES y SAP, sin reprocesamiento automático. • Órdenes de pedido no visibles en SAP: Entregas registradas en SICOP no aparecen en SAP. • Parámetros de despacho no cargados: Afecta cálculo automático y eficiencia logística. • Fallas en notificaciones de aprobación (SOLPED): No se envían alertas a aprobadores, generando retrasos. • Carga manual de contratos marco: Más de 1.500 contratos sin automatización. • Redondeo de precios en SAP: Diferencias con SICOP, riesgo presupuestario y legal.
--	-------------------------------------	---	---



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

		• Reiteración de la necesidad de un transitorio aprobado por Junta Directiva para mantener el uso de SAP bajo condiciones especiales. • Advertencia de posible cese del uso de SAP si no se gestionan los riesgos legales y de control interno.	• Contratos marco en modelo dinámico: Falta de claridad sobre estructura, vigencia y variaciones de precio. • Falta de trazabilidad en periodos contractuales: Riesgo de incumplimiento y errores en auditoría. • Facturación bloqueada: 295 facturas ordinarias y 1.700 por consignación sin carga finalizada. • Errores en plantas de producción: Mezcla de productos, explosión de materiales no funcional, sin acceso pleno a SAP. Incidencias que persisten • Errores en datos maestros y codificación. • Fallas en Bitzú y trazabilidad de producción. • Interfases SAP-SIGES y SAP-SICOP no operativas. • Facturación detenida y reprocesos manuales.
--	--	---	--



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

		• Dependencia del SIGES para continuidad operativa. • Falta de evidencia técnica de corrección por parte del Plan de Innovación. • Riesgos legales, de gobernanza y control interno no resueltos. Medidas de contingencia y solicitudes • Uso de SIGES para pedidos y producción. • Carga manual de contratos y facturas. • Propuesta de mecanismos transitorios para consignación. • Reuniones de seguimiento técnico inmediatas. • Solicitudes formales: Informes del implementador y PwC. Certificación de resolución de incidentes. Pronunciamiento jurídico y financiero sobre redondeo. Interfaces con SICOP. Soluciones a duplicidad, unidades de medida, secuencia de lotes, etc.
--	--	--



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr
