



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-140834**

AD-AFINPE-0050-2025

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 con rango subgerente

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN-1150

Estimados (as) señores (as):

ASUNTO: Oficio de Advertencia en relación con la afectación de las farmacias por la salida en vivo del ERP- SAP.

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 atención al acuerdo segundo de la sesión de Junta Directiva N°9528 del 12 de junio de 2025. A continuación, se detalla:

1. ANTECEDENTES

Por medio del oficio GM-DDSS-1652-2024 del 20 de diciembre de 2024, la Dra. Ana Jessica Navarro Ramírez, directora, Dirección Desarrollo de Servicios de Salud dirigida al Dr. Alexander Sánchez Cabo, gerente a.i. Gerencia Médica, y puesto en conocimiento por parte de la Gerencia Médica a la Dirección Plan de Innovación mediante la nota GM-0143-2025, del 06 de enero 2025, se señaló en lo que interesa lo siguiente:

*“(...) Prueba para el envío de movimientos contables, realizados en SAP-ERP (...) **la prueba no fue exitosa**, ya que de los 24 registros remitidos por SAP-ERP a SIFA, solamente un registro fue correcto. Sin embargo, en virtud de que los escenarios de pruebas **no contemplaron de forma completa los escenarios de la operativa diaria de los servicios de farmacia** de la Institución, se comunica formalmente que los resultados de las pruebas realizadas desde SAP-ERP a SIFA a la fecha **se encuentra en estado incompleto**.”*

El 31 de marzo 2025, mediante oficio GM-DDSS-0663-2025, la Dirección Desarrollo de Servicios de Salud comunica a la Dirección Plan de Innovación los **principales pendientes críticos en la integración del Sistema Integrado de Farmacias (SIFA) con el SAP-ERP**, los cuales deben resolverse **antes de su implementación**. Entre ellos destacaron la **falta de un catálogo actualizado de productos**, la **ausencia de pruebas conjuntas con la Dirección Financiero Contable**, la necesidad de una **demostración completa** de los módulos SAP para farmacia, la **conciliación de saldos entre sistemas** y la actualización en tiempo real de movimientos. Se solicitó coordinar pruebas específicas para asegurar que los cambios en SAP **no afecten la interoperabilidad con SIFA**, **garantizando así la trazabilidad, el control de inventarios y la continuidad de los servicios farmacéuticos**.

La Dirección Desarrollo de Servicios de Salud, mediante oficio GM-DDSS-1083-2025, dirigido a la Gerencia Médica del 22 de mayo 2025 a través de la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, realizó respuesta y aclaración de inexactitudes al oficio GG-PIMG-0758-2025 señalando múltiples inconsistencias en las pruebas de integración entre SIFA y SAP-ERP. Se identificaron **problemas técnicos** como **discrepancias en lotes**, **inventarios no actualizados**, falta de acceso a **reportes financieros**, **deficiencias en la capacitación**, y **ausencia de normativa actualizada**. Además, se cuestiona la validez de las **pruebas realizadas con muestras limitadas**, ya que no reflejan la realidad operativa de los servicios de farmacia. Se enfatiza que el objetivo de las observaciones es garantizar la continuidad y calidad de la atención farmacéutica a los usuarios, y se insta al Plan de Innovación a considerar **integralmente todos los elementos críticos antes de la salida en vivo** del sistema así como, la **recomendación expuesta por la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos**, en reiteradas ocasiones ha recomendado que es fundamental **realizar la carga completa de los escenarios** como una alternativa más apegada a la realidad de los servicios de farmacia de la Institución.

La Gerencia Médica, en el oficio GM-8104-2025 del 29 de mayo de 2025, responde a la Dirección Plan de Innovación el oficio GG-PIMG-1020-2025 sobre la estrategia de recolección de saldos iniciales del ERP-SAP, indicando que la tabla de actividades del documento **carece de responsables asignados**, aunque se confirma que las tareas se han venido ejecutando conforme al cronograma. Además, se indica: *“Respecto a las consideraciones contenidas en dicho oficio, **entiende esta Gerencia Médica que son instrucciones**, por lo que se procede con las gestiones para el **acatamiento de las mismas por la instancia técnica correspondiente**”*, quedando a la espera de la convocatoria para la presentación de las medidas contingenciales relacionadas con la puesta en producción del sistema.

Mediante la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos como instancia técnica advierte sobre los **principales puntos críticos antes la salida en producción del SAP-ERP el 02 de junio 2025**, donde a través de la Dirección Desarrollo de Servicios de Salud advierte a la Gerencia Médica según oficio GM-DDSS-1156-2025 del 30 de mayo de 2025, sobre **múltiples riesgos críticos** destacándose **problemas en la homologación del catálogo de productos**, falta de claridad en la migración de saldos iniciales, ausencia de procesos definidos para conciliación contable, deficiencias en la capacitación del personal, y la inexistencia de un **plan de contingencia validado**. Además, se señala que **no se han emitido instrucciones formales para la conexión de la interfaz SIFA-SAP**, lo cual representa un riesgo operativo y contable significativo. Se insiste en



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

la necesidad de una planificación rigurosa, coordinación interinstitucional y validación normativa para garantizar la continuidad y eficiencia de los servicios farmacéuticos institucionales. Resaltando, además:

*“(...)e. Conexión de la Interfaz SIFA al SAP ERP: este es un proceso de **carácter irreversible**, que genera un cambio en la forma en que se remite la información del control contable de los medicamentos, por lo que se ha reiterado al Plan de Innovación que este proceso **debe ser aprobado por las instancias rectoras contables** e instruido formalmente al equipo de esta Coordinación.” (el resaltado no pertenece al original.)*

Por medio del oficio GM-8112-2025 “Traslado para Atención del Oficio GG-PIMG-1020-2025 Estrategia De Recolección De Saldos Iniciales ERP-SAP”, 29 de mayo de 2025 suscrito por Dr. Alexander Sánchez Cabo, Gerente a.i Gerente Médico, dirigido a la Dra. Jéssica Navarro Ramírez, directora, Dirección de Desarrollo Servicios de Salud y la Dra. Rebeca Arias Durán, Coordinadora Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, indica:

*“Al respecto, esta Gerencia considerando que, en el oficio señalado en el epígrafe de la Dirección en cuestión, se cuenta con una instrucción para la ejecución de una serie de acciones, es que se traslada el mismo para que **procedan conforme corresponda a lo ahí señalado**.”*

El 30 de mayo de 2025 con oficio GM-DDSS-1158-2025, dirigido al Gerente Médico, la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, a través de la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, analiza los resultados de las pruebas de integración entre SIFA y SAP-ERP, señalando **observaciones críticas** en escenarios de traslado, despacho, devolución y ajustes de inventario. Se identifican **riesgos operativos** por **pruebas no representativas** del volumen real, **errores en lotes**, **falta de conciliación contable**, y limitaciones en la capacidad de procesamiento. Además, se **alerta sobre la necesidad de automatización, actualización en tiempo real y capacitación** efectiva del personal. Se enfatiza que estas **deficiencias** pueden comprometer la **trazabilidad, integridad de los datos y la continuidad de los servicios farmacéuticos institucionales**.

La Dirección Desarrollo Servicios de Salud, a través de la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos el 30 de mayo 2025, mediante oficio GM-DDSS-1155-2025, responde a la solicitud de la Dirección Plan de Innovación mediante correo electrónico del 29 de mayo a las 8:43pm sobre la **conexión de la interfaz SIFA-SAP** y la **estrategia de recolección de saldos iniciales**. Se confirma la colaboración con la extracción de datos mediante dos cortes programados (29 de mayo y 2 de junio), informándose a la Dirección Plan de Innovación que **se debe de garantizar la continuidad operativa de los servicios de farmacia** durante el fin de semana previo a la puesta en producción y las unidades no pueden reducir la ejecución de movimiento de su trabajo con normalidad. Se advierte que la fecha propuesta para la conexión de la interfaz (30 de mayo) representa un riesgo para la integridad de los datos y no considera la operatividad continua de los servicios farmacéuticos durante el fin de semana. Por ello, se acuerda realizar la conexión una vez finalizado el segundo corte, el 2 de junio, priorizando la trazabilidad, integridad de la información y la prestación ininterrumpida de los servicios, indicándose:

“Descritas en la tabla N°2 del oficio GG-PIMG-1020-2025, se observa para las fechas 30,31 de mayo y 01 de junio la indicación “Servicios de Farmacia: 3:01 pm reducir y documentar movimientos en el 771 de Farmacia analizado en conjunto con el Equipo de la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos y no contempla que se debe garantizar mantener el funcionamiento normal de los servicios de farmacia durante el fin de semana tomando en cuenta además que la institución brinda servicios farmacéuticos durante las 24 horas desde Clínicas, áreas de salud, hospitales a lo largo y ancho del territorio nacional. Es por ello que se procederá a realizar la conexión al interfaz una vez finalizado el segundo corte de información programado para el lunes 02 de junio por parte del equipo de Soporte Usuario SIFA de esta Coordinación Nacional.”

Por otra parte, 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, Área 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.*

*Así las cosas y tras evaluar cuidadosamente las consecuencias de una posible conducta omisiva por parte de la administración, se ha determinado que es necesario adoptar medidas contingenciales para prevenir un daño mayor, como el **desabastecimiento de productos esenciales para la atención en salud**. En este contexto, se considera jurídicamente válido y éticamente adecuado reactivar las actividades contractuales y tomar acciones urgentes, temporales y proporcionales, orientadas a proteger el interés público y garantizar la continuidad del servicio a futuro. (...). **la negrita no es del original**.*

El 05 de junio 2025, la Dra. Ana Jéssica Navarro Ramírez, Directora a.i. Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, dirigido al Dr. Alexander Sánchez Cabo, Gerente a.i., Gerencia Médica mediante oficio GM-DDSS-1193-2025 denominado “*Atención de oficio GM-8112-2025 Informe de resultados referente a la estrategia de recolección de saldos iniciales ERP-SAP (GG-PIMG-1020-2025)*” se informa sobre los riesgos operativos identificados durante los primeros días de implementación del SAP-ERP, donde se destacó inconsistencias en el catálogo de productos con la inclusión de letras del nombre del producto para acortarlo aspecto que no se presentaba previo a la implementación del SAP-ERP, deficiencias en la capacitación del personal dificultadas para ingresar y usar el sistema incidencias por claves de acceso y oportunidad en los tiempos de respuesta más expeditos para la elaboración de solicitud de pedidos al ALDI, pedidos de medicamentos No-LOM, **falta de habilitación de módulos clave como el IM** (Módulo de gestión de inventario y movimientos internos) lo que limita la recepción de pedido de medicamentos, y una débil articulación de medidas contingenciales, lo que ha obligado a realizar **procesos manuales** que comprometen la trazabilidad y calidad de la información incrementando la carga operativa y los riesgos en la trazabilidad y el ciclo de uso de los medicamentos. Además, se solicitó al Plan de Innovación atender con urgencia las consultas de los centros, habilitar los módulos pendientes, emitir lineamientos claros y coordinar con la Dirección Financiero Contable para minimizar impactos en la gestión de inventarios y los estados financieros institucionales. Así mismo, se destaca:

*“Esta medida contingencial generada por la Gerencia de Logística para garantizar la continuidad en el abastecimiento implica para los servicios de farmacia: realizar la **recepción manual** y documental de los medicamentos, sin que esta información se refleje en el Sistema Integrado de Farmacias SIFA, por lo que de igual manera el despacho de los medicamentos recibidos se debe realizar con controles manuales que no se visualizaran en los sistemas de información **hasta no contar con la habilitación de las funcionalidades correspondientes en SAP-ERP**, lo que podría conllevar a un aumento en los riesgos relacionados a la calidad de la información, la trazabilidad de los datos y la actualización de la información a la que tienen acceso las personas usuarias por medio de los canales digitales. En este contexto se recalca que **es fundamental que se habiliten los módulos de trabajo en el SAP-ERP en el menor tiempo posible** para garantizar que la información se encuentra actualizada y permitir que los procesos de despacho de medicamentos coincidan con la información de los perfiles farmacoterapéuticos de las personas usuarias. Esta **decisión adoptada por la Dirección Plan de Innovación impacta de manera negativa la prestación de los servicios y a pesar de que en repetidas ocasiones se advirtió la importancia de ver el proceso de prestación de manera integral** y articulado con todos los actores involucrados, se adoptan medidas individuales que afectan a todo el proceso de despacho de recetas de*

medicamentos, minimizando las repercusiones presentadas en estos cuatro días de la salida en vivo del SAP-ERP.” (el resaltado no corresponde al original).

Aunado a lo anterior, la Dirección Financiero Contable, ha manifestado a través de diferentes productos suscritos por el Lic. Andrey Sánchez Duarte, director, Dirección Financiero Contable al Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero, desde la salida en vivo del ERP las siguientes situaciones relacionadas con el proceso de gestión de inventarios de insumos y medicamentos según se detalla a continuación:

Oficio	Observaciones Administración
GF-DFC-1259-2025 06 de junio de 2025 “Segundo informe de Incidencias y observaciones en los procesos de la Dirección Financiero Contable ante Implementación del ERP-SAP, del 02 al 06 de junio de 2025.”	<i>El Área de Contabilidad de Activos y Suministros en su rol técnico y de asesoría a centros de salud y unidades administrativas han reportado las siguientes incidencias como problemas de acceso al sistema, desconocimiento en la solicitud de pedidos de forma manual, dudas sobre el manejo de mercaderías en consignación, y consultas sobre ajustes e inconsistencias de inventario. Además, consultado a la Coordinación Nacional de Farmacia se reporta:</i> <i>1. Están ingresando los pedidos en forma manual por medio del SIGES, según lo instruido por la Gerencia de Logística.</i> <i>2. No han tenido retroalimentación por parte del Plan de Innovación sobre las cifras que fueron cargadas al ERP de la herramienta de extracción de saldos, y cierres posteriores correspondientes a mayo 2025.</i> <i>3. Algunos usuarios han presentado dificultad con la clave y roles.</i> <i>4. En una Región se presentó la situación de que se recibió el pedido de forma manual, pero no se había registrado en el Sistema.</i> <i>Esta Dirección a la fecha no ha tenido la retroalimentación de la carga de saldos de inventarios en sus diferentes etapas, sin embargo, reconoce el altísimo riesgo por activar mecanismos contingenciales manuales que generan más datos pendientes de cargar y los efectos que podría representar en la habilitación del proceso de gestión de inventarios.</i>
GF-DFC-1311-2025, 13 de junio de 2025 “Informe de incidencias y observaciones en los procesos de la Dirección Financiero Contable ante Implementación del ERP-SAP, del 11 al 13 de junio de 2025.”	<i>a. Se ha presentado una situación duplicidad de comprobantes 21 y 27 del ALDI en el SAP ERP:</i> <i>Esos registros duplicados afectan aproximadamente 55 Centros de Salud y representa cerca de 10 mil registros (65.408.982,5 de unidades y 6.047 litros de diversos medicamentos), 186 casos corresponden al comprobante 21 (Entrada por compra a nivel local) y los restantes al comprobante 27 (Traslado de mercaderías).</i> <i>En sesión del 11 de junio, se remitió a la Dirección del Plan de Innovación la propuesta de abordaje sugerida por la Dirección Financiero Contable y consensuada con la Coordinación de Servicios Farmacéuticos.</i> <i>(...) d. Se desconoce los saldos de inventarios que se cargaron al ERP-SAP, posterior al cierre contable de mayo 2025, producto de las cifras ingresadas por medio de la Herramienta de Consolidación de Saldos o bien de los cierres posteriores, según a Estrategia de Migración de Datos que estableció el Plan de Innovación.</i> <i>(...) Sobre la cantidad de unidades afectadas por la duplicidad de saldos, el 13 de junio 2025, el Lic. Allan García Orias, señaló que son más de 100 centros de salud los involucrados.</i> <i>(...) g. Carga de inventarios del SIFA y SIGES</i> <i>Según lo indicado por el Lic. Héctor Arias Mora, director del Plan de Innovación, se mantiene el proceso de carga de inventarios al ERP, con mayor cercanía el tema del SIFA, el ALDI por la remisión directa de información del SIGES, sobre este último punto no se tiene claridad del estado actual.</i> <i>(...) Estos elementos de la estrategia de migración de saldos de inventario fueron advertidos por la Dirección Financiero Contable en múltiples sesiones de trabajo, así como en el oficio GF-DFC-1017-2025, del 13 de mayo 2025</i>



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Oficio	Observaciones Administración
	<i>dirigido a la Dirección del Plan de Innovación. (el resaltado no corresponde al original)</i>
GF-DFC-1368-2025, del 23 de junio de 2025 "Informe de incidencias y observaciones en los procesos de la Dirección Financiero Contable ante Implementación del ERP-SAP, del 18 al 20 de junio de 2025"	<i>Un elemento crítico se origina en la necesidad de liquidar contractualmente los inventarios de insumos y medicamentos de las áreas de salud administradas por terceros que finalizan servicios el 30 de junio de 2025, sin embargo, existen limitaciones para cumplir el procedimiento establecido de efectuar la toma física y compararlo con las existencias de cada unidad, para determinar la consistencia de la información y si es necesario activar acciones para la protección del patrimonio institucional.</i>

Por medio del oficio GL-DABS-1058-2025 del 16 de junio de 2025, suscrito por Licda. Adriana Chaves Díaz directora a.i., Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios dirigido al M. Sc. Héctor Rubén Arias Mora, director y el Lic. Luis Sánchez González, líder Componente Logístico de la Dirección Plan de Innovación se indica:

*"(...) es urgente, así como la carga de cuotas actualizada de insumos médicos, por cuanto al día de hoy nos encontramos en la semana tercera de la salida en vivo del Sistema ERP-SAP y la carencia de la información indicada **impacta en la toma de decisiones para la continuidad del abastecimiento a nivel Institucional.**" (el resaltado no corresponde al original).*

La Gerencia Logística a través de diferentes oficios dirigidos a la Dirección Plan de Innovación ha alertado sobre las alertas e incidencias presentadas con la salida en vivo del ERP relacionadas con el servicio de farmacia, según se detalla a continuación:

Oficio	Observaciones Administración
Primer día de Operaciones (Oficio GL-DABS-0966-2025 / GL-DTBS-162-2025 / GL-DPI-0646-2025 del 02 de junio de 2025)	• Paralización total del aliste en ALDI. • Imposibilidad de generar órdenes de pedido y coordinar entregas.
Segundo día de Operaciones (Oficio GL-DABS-0978-2025 / GL-DTBS-163-2025 / GL-DPI-0652-2025, 3 de junio 2025)	• No se generan SOLPED ni se reflejan entregas en SAP. • Incongruencias entre saldos SAP y SIGES. • Farmacias sin capacidad de traslado entre centros. • Se mantiene el uso de SIGES para garantizar trazabilidad y continuidad en el ALDI. • Se tramitan extrapedidos de forma manual.
Primer día Segunda Semana (Oficio GL-1029-2025 / GL-DABS-1019-2025 / GL-DTBS-175-2025 / GL-DPI-0681-2025 del 9 de junio 2025)	• Desfase de datos de inventario en la red, generando registros físicos tardíos y afectando la reposición. • Uso de SIGES como sistema alterno para pedidos y continuidad operativa solo para el ALDI. • Bloqueo de farmacias por inconsistencias de saldos.
Segunda Semana cierre (Oficio SGA-004-2025 / GL-DABS-1061-2025 / GL-DTBS-183-2025 / GL-DPI-0704-2025 del 13 de junio 2025)	• Parámetros de despacho no cargados: • Afecta cálculo automático y eficiencia logística.

Mediante comunicado por la Webmaster el 06 de junio 2025, la Dirección Plan de Innovación informa que, 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.

Por medio del oficio GG-PIMG-1191-2025, del 12 de junio 2025, suscrito por M.Sc. Héctor Rubén Arias Mora, director, Dirección Plan de Innovación, dirigido a la Lcda. Adriana Chaves Díaz, directora, Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios, Licda. Sofía Espinoza Salas, directora, Dirección Técnica de Bienes y Servicios, Ing. Gerardo León Solís, director, Dirección Producción Institucional y la Lcda. Paula Ballesterio Murillo, asesora, Gerencia Logística, indicó:

“(…) en relación con la operatividad del módulo de inventarios, se adoptaron medidas conjuntas con el propósito de atender los incidentes vinculados con los pedidos ordinarios programados para despacho durante la segunda semana del presente mes. Dichas acciones permitieron la implementación de medidas contingentes definidas por la Gerencia Logística, las cuales **se mantienen vigentes a la fecha** y han posibilitado la continuidad del **abastecimiento mediante mecanismos alternos dirigidos a proveedurías y farmacias**. Es importante señalar que esta Dirección, en coordinación con las unidades involucradas en dicho proceso, **continúa desplegando los esfuerzos necesarios para resolver** los escenarios derivados de la **demora en la carga y certificación de los saldos de farmacias**, con el objetivo de habilitar, a la mayor brevedad posible, los mecanismos respaldados en el sistema ERP-SAP.

(…)En el caso de los requerimientos de inventarios, considerando que producto a las modificaciones y/o verificaciones que se continúan ejecutando a la **fecha en los saldos de farmacias, se mantiene en proceso la habilitación de este módulo**, por lo que hasta que se comunique la habilitación en ambiente productivo de todas las funcionalidades de este módulo, se procederá con las gestiones asociadas al módulo de Bitzú.

(…)Para habilitar las interfases de integración del Sistema Gestión de Suministros en adelante SIGES con el ERP-SAP, se conocen los esfuerzos generados por los equipos técnicos de la Dirección Plan de Innovación, Gerencia Logística y QINTESS en los desarrollos y pruebas de estas, para generar la conexión del SIGES con el ERP-SAP; no obstante, como comunicó el Despacho de la Gerencia Logística, **se seguiría con las pruebas técnicas y habilitación en ambiente productivo hasta que se encuentren cargados y certificados los saldos de proveedurías y farmacias en el sistema.**

Consecuente a lo referido, sobre la habilitación de los almacenes de farmacias 771 y 772 se indica que ante un evento suscitado en el proceso de carga de saldos se requirió analizar medidas de solución en conjunto con la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos y la Dirección Financiero Contable, consensuándose una estrategia que permita **reestablecer los saldos referidos y una vez ejecutada dicha estrategia se procedería habilitar las funcionalidades del módulo de inventarios** que permitan normalizar la solicitud de los diferentes tipos de pedidos, traslados y otras gestiones

(…) Tema Farmacia

Día 1-2: Sin acceso a SAP, sin posibilidad de hacer pedidos

Día 5: Persisten impedimentos por saldos inconsistentes

Estado Actual: Sin resolver

Criterio PIMG: Se generó sesión de trabajo en conjunto con la CNSF y DFC para definir estrategia de abordaje a incidente en la carga de saldos, se ejecuta prueba de la estrategia el 12/06/2025, en esta se valida la pertinencia de aplicarla en ambiente productivo

Una vez se resuelva el escenario presentado en la carga de los saldos de farmacias, se procederá a su conciliación y certificación.

(…) No se omite manifestar que los equipos del Plan de Innovación se avocan a la atención prioritaria de los temas asociados a la habilitación de las funcionalidades del módulo de inventarios asociadas a la gestión de pedidos y movimientos de proveedurías y farmacias, así como la habilitación de interfases para conexión del sistema SIGES con el ERP-SAP, lo cual se documentará y comunicará una vez **alcancen con éxito las pruebas correspondientes.**” (el resaltado no corresponde al original).

2. AFECTACIÓN EN LA OPERATIVA DE FARMACIAS CON LA SALIDA EN VIVO DEL ERP

Se evidenció afectación operativa en las farmacias a nivel nacional con la salida en vivo del ERP por la ausencia de claridad en la migración de saldos iniciales, errores y duplicidad en la carga de datos de 134 farmacias, ausencia de saldos reales para la trazabilidad y el control de los inventarios, falta de habilitación de módulos clave como el IM (Módulo de gestión de inventario y movimientos internos), problema homologación del catálogo de productos, datos de precios desactualizados, mecanismo manuales para el control de inventarios de

medicamentos, ausencia de procesos definidos para conciliación contable, deficiencias en la capacitación del personal y la inexistencia de un plan de contingencia validado.

Mediante la aplicación del **Instrumento para identificar el Impacto de la Salida en Vivo del ERP en las Farmacias** aplicado por la Auditoría Interna a **88 farmacias a nivel nacional** entre el 19 al 23 de junio 2025, se determinaron situaciones relevantes que afectan la operativa de la gestión de medicamentos, entre los principales resultados se destacan a continuación:

- El 100% de las siguientes farmacias consultadas han presentado impacto en la operación por carga erróneas: Hospital Dr. Rafael Calderón Guardia, Hospital México, Hospital San Juan de Dios, Hospital Nacional de Geriátría y Gerontología Dr. Raúl Blanco Cervantes, Área de Salud Goicochea 2, Área de Salud de Alajuela Norte, Área Salud Pavas (COOPESALUD), Área Salud San Pablo Heredia, Área Salud San Rafael de Heredia, Área Salud Belén Flores, Área Salud Naranjo, Área Salud San Ramón, Área Salud de Póas, Área Salud de San Isidro, Área Salud Alajuela Sur, Área Salud Alajuela Oeste, Área Salud Hatillo, Área Salud de Desamparados 1, Área Salud San Francisco y San Antonio, Área Salud Carpio León XIII, Área Salud de Desamparados 3, Área Salud de Curridabat 2, Área Salud de Santa Ana (COOPESANA), Área Salud de Corralillo, Hospital de Los Chiles, Área Salud de la Fortuna, Área Salud de Florencia, Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, Área Salud de Santa Cruz, Área Salud de Upala, Área Salud de Bagaces, Área Salud de Tilarán, Área Salud de Talamanca, Área Salud de Pérez Zeledón, Área Salud de Golfito, Cenare, Área de Salud Tibás Uruca Merced, Área de Salud Heredia Cubujuqui, Área de Salud de Moravia, Área de Salud Santo Domingo, Área de Salud de Palmares, Hospital William Allen Taylor, Área de Salud los Santos, Área de Salud Pital, Área de Salud Los Chiles, Área de Salud Pital, Área de Salud Atenas, Área de Salud Cariari, Área de Salud Carmen Montes de Oca, Área de Salud Carrillo, Área de Salud Cartago, Área de Salud Colorado, Área de Salud Coto Brus, Área de salud de Abangares, Área de Salud de Acosta, Área de Salud de Coronado, Área de Salud de Guácimo, Área de Salud Grecia, Área de Salud Hojancha, Área de Salud Jicaral-Islas, Área de Salud La Unión, Área de Salud Matina, Área de Salud Mora Palmichal, Área de Salud Santa Barbara, Área de Salud Siquirres, Área de Salud Turrialba Jiménez, Área de Salud Zapote Catedral, Área de Salud Zarcero, Área Salud Oreamuno, Área de Salud Nandayure, Coopesana Escazú, DRIPSS Brunca, DRIPSS- Chorotega, DRIPSS Pacífico Central, Área de Salud de Limón, Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit, Hospital Carlos Luis Valverde Vega, Hospital de Guápiles, Hospital de Heredia, Hospital de La Anexión, Hospital de Upala, Hospital Dr. Tomás Casas Casajús, Hospital Max Peralta, Hospital San Carlos, Hospital San Vito, COOPESAIN RL, Área Salud de Cañas y Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla.
- El 86% de estas farmacias indicó que no se encuentra actualizado el registro de los inventarios de medicamentos.
- El 72% de las unidades consultadas indicaron que existe el riesgo de desabastecimiento de medicamentos en su unidad
- El 99% equivalente a 87 farmacias consultadas presentaron duplicidad de datos con la salida en vivo del ERP e indicaron que 84 de estos establecimientos a la fecha del llenado de la encuesta, no se ha solucionado esta afectación de los datos.
- 79 farmacias manifestaron que el Almacén General (ALDI) no tiene conocimiento de las existencias reales en su unidad.
- El 92% de las farmacias (81) están realizando desde la salida en vivo del ERP al 20 de junio 2025 procesos manuales para la gestión de la farmacia, bodega y despacho.
- En el 82% de las farmacias a nivel institucional consultadas indicaron que no se está cargando la información de los medicamentos en el Sistema Integrado de Farmacia SIFA, siendo el sistema informático utilizado por la Caja Costarricense de Seguro Social para la gestión de los servicios de farmacia mediante el control y manejo de medicamentos, tanto para pacientes de consulta externa, emergencias y hospitalización.

- Para el 67% equivalente a 59 farmacias consultadas indicaron que no hay trazabilidad de los medicamentos con la salida en vivo del ERP.
- Un 65% de estas farmacias indicaron que no están registrando en el ERP el traslado de medicamentos entre farmacias.
- El 67% equivalente a 59 farmacias consultadas manifestaron que ni la Gerencia Médica, Dirección de red u otro actor superior ha girado instrucciones sobre medidas de contingencias por la ausencia del SIGES.
- En 68 farmacias equivalente a un 77% manifestaron que han podido observar en el sistema ERP facturas inexistentes.

Adicionalmente, se determinó en el instrumento aplicado un espacio de observaciones, siendo que algunos de los comentarios destacados son los siguientes:

Farmacia	Observación de la Administración
Área de Salud de Moravia	<i>Es de gran importancia la información este actualizada al momento, ya que estos problemas dan afectación directa a los usuarios por la no posibilidad de entrega de medicamentos y al servicio por las diferencias contables que se generan.</i>
DRIPSS- Chorotega	<i>Todo el proceso de abastecimiento, control de inventarios y dispensación, tramite de facturas de medicamentos de compra. Se están acumulando las recetas para poder posterior al ingreso de la mercadería ingresarlas al SIFA.</i>
Área Salud de Talamanca	<i>Si, hay duplicidad de facturas y líneas pendientes de cargar lo que ha ocasionado despachar pedidos de forma manual</i>
Área de Salud Turrialba Jiménez	<i>No se pueden cargar las facturas de medicamentos que entran y no se pueden realizar los gastos de las mismas. No hay procedimientos claros de cómo debemos actuar</i>
Hospital de Heredia	<i>Si, medicamentos cargados con errores en el número de saldos y el número de lotes, no se pueden utilizar</i>
Área de Salud Goicochea 2	<i>Si claro, el problema es que los pedidos que han ingresado hasta el momento como drogas, frio y otros no han sido cargados en el SIFA, esto hace que los medicamentos puedan ser solicitados por el despacho para su debida carga y así poder alistar las recetas para ser entregadas a nuestros usuarios, haciendo que el proceso deba de ser manual y esto genera todavía más problemas en el manejo de los inventarios.</i>
Área Salud de Curridabat 2	<i>No se puede trasladar medicamentos entre despachos ni solicitar a otras unidades, afectación en el inventario real y su control y trazabilidad desde que ingresa a la farmacia hasta que se despacha al usuario</i>
Área de Salud Santa Bárbara	<i>Sí. Falta carga de facturas, que impiden dar salida a las recetas. Hay existencias que no son reales incluso en medicamentos psicotrópicos y estupefacientes, debido a duplicación de facturas</i>
Área de Salud Atenas	<i>Tenemos facturas aumentadas, facturas que no se pueden ingresar por lo tanto no se tienen disponibles en el despacho, como podemos tener procesos de despacho controlados si no se pueden registrar en el sistema y darle trazabilidad a los medicamentos y perfiles de los pacientes actualizados</i>
Área Salud de Desamparados 3	<i>Pendientes facturas de aplicar y de corregir movimientos aplicados dobles, no podemos aplicar traslados de otros centros, ingresaron físicamente productos del pedido del almacén pero no están aplicados por lo que no se visualiza el saldo y no se puede digitar la etiqueta, para dar al usuario se tiene que realizar registro manual siendo un proceso no óptimo para los controles, pero no se le puede negar al usuario el producto.</i>
Área de Salud Zarcero	<i>Inventarios alterados y las bodegas colapsadas</i>
Área Salud Carpio León XIII	<i>Actualmente contamos con medicamentos de uso básico como la metformina que no la tenemos a nivel de sistema y se ha tomado la decisión de hacer despachos documentales ya que no podemos dejar al paciente sin medicamento, esto puede a inducir a diferencias en inventarios.</i>
Área de Salud de Guácimo	<i>Los traslados de medicamentos a hospitales se están haciendo manuales enviando las recetas desde los EBAIS hasta los hospitales y este proceso puede tardar hasta 20 días naturales, por no poder hacer traslados de bodega a bodega. No se tiene certeza de inventarios en bodega.</i>

El 05 de junio 2025, mediante entrevista al M. Sc. Héctor Arias Mora, director, Dirección Plan de Innovación, en relación con el sistema SIFA, indicó:

“En relación con sistema SIFA indicó que está en proceso de actualizar los saldos de inventarios en las farmacias debido a inconsistencias en los datos recibidos y se esperan terminar hoy para activar la funcionalidad completa del módulo de inventarios”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En entrevista realizada por parte de la Auditoría Interna, el 11 de junio 2025 al Dr. Federico Jiménez Loría, jefatura del servicio de Farmacia del Hospital México, indicó:

“La institución adoptó, como parte de las estrategias la implementación del sistema ERP-SAP a partir del 2 de junio del 2025, sin embargo, este no nos ha sido de utilidad y nos ha generado dificultades considerando que existen problemas o inconsistencias al momento de cargar existencias, generar traslados entre unidades sea esto a nivel de la Red de atención, así como en el propio establecimiento de salud (farmacias satélites).

En lo que corresponde a garantizar el control interno, el mismo no se puede garantizar en su totalidad, no es adecuado y hay un gran riesgo de que se presenten faltantes o diferencias entre el inventario registrado en el sistema y lo físico.

(...) según lo cotejado con los controles en papelería física que hemos implementado como medida de contingencia. Consecuentemente los lotes de medicamentos consignado en el sistema, puede ser que ya se haya utilizado o despachado por lo tanto, la trazabilidad, y logística no es confiable, y nos expone a riesgos de inventarios, financieros, de abastecimiento e incluso al paciente por cuanto nos es difícil identificar la oferta y si se podría hacer frente a la demanda en este hospital y en el apoyo a nivel de la Red.

(...) En cuanto al traslado de bodega a bodega el sistema ERP-SAP no brinda la posibilidad por lo tanto la RED se encuentra en peligro de desabastecimiento. En algunos establecimientos se está solicitando al paciente que brinde copia de la receta para tratar de enviar el medicamento, sin embargo, no hay garantía de que el producto esté disponible en tiempo y forma

(...) Es importante indicar que ante esta situación el paciente se encuentra en riesgo de desabastecimiento, o no entrega de medicamentos lo cual puede sustancialmente afectar la condición de salud bajo el aspecto de descompensaciones o que no podamos disponer de una oferta de medicamentos en tiempo, esta situación a su vez a estado generando inconformidad, angustia y preocupación entre el personal ante el riesgo de pérdida de productos, vencimientos, registros inconsistentes entre inventarios y demás aspectos de control interno.

(...) representa un reproceso en el servicio, siendo que antes 1 pedido podía generar 100 resultados y ahora se genera 1 pedido por cada receta, lo que aumenta el volumen de trabajo, riesgo de error, horas extra, atrasos a los pacientes, inventario entre otros aspectos.

(...) se valore reactivar el SIGES o el FARCON de manera temporal, y con ello evitar los riesgos que en salud al paciente puede presentar, a la institución en materia económica, inventario, resguardo de insumos, todo ello mientras que el sistema ERP-SAP brinde una solución integral, definitiva y jurídicamente adecuada.”

En entrevista realizada el 16 de junio 2025 por esta Auditoría, a la Gerencia de Logística y a la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos se expusieron múltiples deficiencias en la implementación de la interfaz entre SIFA y SAP-ERP, destacando la falta de pruebas técnicas robustas, materializados riesgos en errores en la carga de datos en 134 farmacias de 136, duplicación de facturas y ausencia de trazabilidad en los inventarios. Se señaló que la salida en vivo del sistema se realizó sin el aval técnico de la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos ni de la Dirección Financiera Contable, lo que ha generado incertidumbre operativa, sobrecarga de trabajo y la necesidad de implementar controles manuales en las farmacias. Además, se criticó la falta de comunicación efectiva y la toma de decisiones unilaterales por parte del Plan de Innovación. A pesar de los esfuerzos del personal técnico y operativo por mantener la continuidad del servicio y evitar afectaciones a los pacientes, se evidenció una falta de planificación, transparencia y articulación institucional. Se solicitó con urgencia la creación de herramientas que permitan a cada unidad verificar y certificar sus saldos antes de aplicar correcciones, así como una revisión profunda de los procesos de carga de datos.

El 20 de junio 2025, mediante oficio HM-DG-2632-2025 / HM-DG-DAF-0636-2035 “Estado actual de riesgo por la implementación del sistema ERP-SAP en el Hospital México,” suscrito por el Dr. Douglas Montero Chacón director general y Mba. Vilma Campos Gómez, directora administrativa financiera, del hospital México, indicaron en relación con el tema de farmacia se enfrentan a serias dificultades operativas debido a fallas en los sistemas ERP-SAP y SIFA, que han impedido la correcta gestión de inventarios y medicamentos. Estas fallas han generado atrasos en transacciones internas, control manual de insumos, inconsistencias en los registros y una carga de inventario que no refleja la realidad física. Como resultado, se presentan riesgos críticos como desabastecimiento, interrupción de servicios médicos, afectación en la continuidad de tratamientos, posibles complicaciones de salud o muerte en pacientes, y falta de información confiable para la toma de decisiones. Se requiere una intervención urgente para restablecer la funcionalidad de los sistemas y garantizar la continuidad del servicio.

En consultas realizadas vía correo electrónico al Lic. Héctor Arias Mora, director, Dirección Plan de Innovación y Lic. Luis Sánchez González, líder del Componente Logístico, este último respondió el miércoles 18 de junio 2025, lo siguiente:

“5. ¿Cuál es el tiempo estimado para realizar la transferencia de datos del tema inventario?

Debe considerarse 2 eventos la primera carga de inventario que debía ser coincidente con el cierre contable anticipado para el día 21 de mayo de 2025, el cual se cargó a satisfacción respaldados en las certificaciones emitidas por los dueños de negocio. El segundo evento era la carga post cierre contable que iba del 21 de mayo al 30 de mayo de 2025 (fecha máxima para presentar los movimientos realizados (entradas y salidas) los cuales por parte del componente logístico se solicitó revisar los movimientos generados y realizar los ajustes necesarios

(...) En el caso de SIFA se está resolviendo el tema de la duplicación que se dio los datos sujetos a transición SIFA-ERP, el cual se aplicará una solución primaria para este tema en particular.

(...) En las 134 farmacias, el tema de duplicidad es que la transferencia de datos mediante la tabla de transición, por cargas dobles por registros manuales y carga de archivo a SIFA, también por facturaciones que se realizaron posteriores a la entrega de medicamentos,

(...)Estrategia en primera instancia para el tema de SIFA hay que eliminar los registros duplicados.”

Con la finalidad de contribuir con los objetivos del control interno y como parte de las funciones de la Auditoría Interna en la evaluación y mejoramientos efectivo de los procesos de dirección en la Institución, 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, según establece:

“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

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 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.”**

Los principales aspectos evidenciados para la gestión de medicamentos a través de las farmacias se determinaron:

1. **Afectación operativa:** Se constató una afectación generalizada en la operativa de las farmacias institucionales donde 88 farmacias a nivel nacional presentaron cargas erróneas evidenciada por errores en los saldos de los inventarios. Además se presentaron duplicidad de registros para 134 farmacias, ausencia de trazabilidad de medicamentos, falta de habilitación de módulos IM (Módulo de gestión de inventario y movimientos internos) en el ERP, problema homologación del catálogo de productos, datos de precios desactualizados, mecanismo manuales para el control de inventarios de medicamentos, ausencia de procesos definidos para conciliación contable, deficiencias en la capacitación del personal y la inexistencia de un plan de contingencia validado aspectos que comprometen la calidad de la información y la continuidad del servicio. Aunado a lo anterior, se ha visualizado un débil apoyo y definición de medidas de contingencia en las farmacias de los diferentes centros por parte de la Gerencia Médica.
2. **Riesgo de continuidad de prestación de servicios esenciales:** La implementación del ERP-SAP sin el aval técnico por parte de la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, Dirección Financiero Contable y otras unidades técnicas involucradas, así como la ausencia de pruebas robustas y de un plan de contingencia validado, ha generado riesgos críticos en la gestión de medicamentos que podrían afectar el tratamiento de pacientes y en consecuencia comprometer la salud y la vida de las personas usuarias en caso de materializarse el riesgo de disponer del fármaco requerido según la patología a tratar, generación de errores contables, vulneración del sistema de control interno relacionado con la posibilidad de que se generen pérdidas, hurtos, robos, sustracciones, usos indebidos y situaciones de similar naturaleza con una afectación al patrimonio institucional.

De conformidad con las consideraciones señaladas anteriormente, preocupa a este Órgano de Fiscalización la continuidad del abastecimiento de medicamentos en las farmacias, a pesar de las alertas expuestas por las instancias técnicas y usuarios de los sistemas de información. En ese sentido, la Dirección del Plan de Innovación debe efectuar una valoración integral de los riesgos descritos e informar de manera inmediata a los actores estratégicos para adoptar las decisiones técnicas que sean pertinentes, garantizando la continuidad en la prestación de servicios a la población usuaria y el resguardo de los derechos fundamentales a la salud y a la vida, establecidos en el artículo 21 de la Constitución Política. Por los argumentos de hecho y de derecho esbozados en el presente documento, resulta de particular trascendencia, analizar al menos las siguientes consideraciones:

- La habilitación completa y funcional del módulo de inventarios, así como la definición para ingresar de forma sistemática la información al ERP de una toma física de inventario.
- La eliminación de registros duplicados y certificación de saldos por unidad a través de un inventario de existencias físicas.
- La emisión de lineamientos institucionales claros sobre el uso del sistema y las medidas de contingencias de forma conjunta para asegurar la atención del paciente.
- 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.

Por tanto, este Órgano de Fiscalización y Control previene y advierte de la situación indicada en el presente oficio, para que se considere las acciones pertinentes bajo el estricto cumplimiento del marco técnicos, legales, financieros y administrativos en apego a los principios de eficiencia, eficacia, economía, legalidad, transparencia, buen gobierno y satisfacción del interés público para normalizar la continuidad de la operativa de la Institución en materia de gestión de medicamentos, mitigando los riesgos materializados, preservando la continuidad operativa de los servicios y evitando afectaciones en la prestación en los servicios de salud a los usuarios.

Al respecto se deberá informar a esta Auditoría sobre las acciones ejecutadas para mitigar los riesgos descritos y brindar atención de la situación comunicada de forma inmediata, dada la gravedad de los riesgos advertidos



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. S.c. Olger Sánchez Carrillo

Auditor

OSC/ACC/MZS/CAR/YBG/secretaria

Ci. 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, Direccion de Planificación Institucional-2902
Auditoría-1111

Referencia: ID-140834