CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-141202**

AD-AFINPE-0059-2025
9 de julio de 2025

Máster
Mónica Taylor Hernández, presidente, en su condición de patrocinadora y coordinación del Comité Ejecutivo, Plan de Innovación
PRESIDENCIA EJECUTIVA -1102

Doctor
Alexander Sánchez Cabo, 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 LA INFORMACIÓN-1150

Estimado (a) señor (a):

ASUNTO:	**Oficio de Advertencia afectación de las Proveedurías Institucionales 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 y en atención al acuerdo segundo de la sesión ordinara N°9528 - Junta Directiva CCSS del 12 de junio, 2025. A continuación, se detalla las siguientes observaciones:

1. ANTECEDENTES.

El 5 de junio 2025, la Dra. Ana Jéssica Navarro Ramírez, Directora a.i. Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, mediante oficio GM-DDSS-1193-2025 denominado: *"Atención de oficio GM-8112-2025 Informe de resultados referente a la estratega de recolección de saldos iniciales ERP-SAP (GG-PIMG-1020-2025)"* informó

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, dificultades 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 insumos, **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 insumos médicos, 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 insumos.

Además, 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."	*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.* *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.*
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."	*(…) 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.* *(…) g. Carga de inventarios del SIFA y SIGES* *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. *(…) 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 dirigido a la Dirección del Plan de Innovación. (el resaltado no corresponde al original)*
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"	*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.*

Asimismo, la Gerencia de Logística a través de diferentes oficios dirigidos a la Dirección Plan de Innovación ha alertado sobre las incidencias presentadas con la salida en vivo del ERP relacionadas con el proceso de gestión de inventarios de insumos y medicamentos 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.* • *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.*
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.*
Oficio GL-DABS-1058-2025 del 16 de junio de 2025	*"(…) 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).*

Nota: Anexo # 1 se incluyen evidencia aportada por la Gerencia Logística

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 Licda. Adriana Chaves Díaz, directora, Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios, Lcda. Sofía Espinoza Salas, directora, Dirección Técnica de Bienes y Servicios, Ing. Gerardo León Solís, director, Dirección Producción Institucional y la Lcda. Paula Ballestero 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****.*

(…) 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 DE LAS PROVEEDURIAS CON LA SALIDA EN VIVO DEL ERP.

Se evidenció afectación operativa en las proveedurías con la salida en vivo del ERP por la ausencia de claridad en la migración de saldos iniciales, cargas erróneas, 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, ausencia de procesos definidos para conciliación contable, deficiencias en la capacitación del personal y la inexistencia de un plan de contingencia validado para las **136 proveedurías** a nivel institucional.

Mediante la aplicación del Instrumento para identificar el Impacto de la Salida en Vivo del ERP en las Proveedurías aplicado por la Auditoría Interna entre el 19 al 24 de junio 2025, se obtuvo respuesta de **90 Proveedurías,** determinándose situaciones relevantes que afectan la operativa de la gestión de insumos, entre los principales resultados se destacan a continuación y se aporta evidencia en el anexo # 2:

- El **88%** de las siguientes proveedurías consultadas han presentado impacto en la operación por **cargas erróneas**: Hospital Dr. Rafael Angel Calderón Guardia, Hospital Nacional de Niños, Hospital Nacional de Salud Mental, Hospital San Francisco de Asís, Hospital San Rafael de Alajuela, Hospital Upala, Hospital William Allen Taylor, Hospital de La Anexión, Área de Salud Corralillo, Área de Salud Puerto Viejo Sarapiquí, Área Salud Atenas, Área Salud Cañas, Área Salud Aguas Zarcas, Área Salud Talamanca, Área de Salud Florencia, Área de Salud Horquetas Río Frío, Área de Salud La Cruz, Área de Salud Mata Redonda, Área de Salud Paquera, Área de Salud Puerto Viejo Sarapiquí, Área de Salud San Juan San Diego Concepción, Área de Salud San Rafael de Heredia, Área de Salud Turrialba Jiménez, Área de Salud de Barranca, Área de Salud de Los Santos, Área de Salud de Poás, Área de Salud de Siquirres, Área de Salud de Upala, Área de Salud de la Cruz, Área de salud Acosta, CAIS de Cañas, CENARE, Clínica de Jicaral, Dirección Regional Central Sur, Hospital Blanco Cervantes, Hospital Dr. Adolfo Carit Eva, Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, Hospital Dr. Roberto Chacón Paut, Hospital Dr. Tony Facio Castro, Hospital Los Chiles, Hospital de Ciudad Neilly, Hospital de Guápiles, Área de Salud Alajuela Oeste, Área Salud Corralillo, Área Salud Naranjo, Área de Salud Acosta, Área de Salud Alajuela Norte, Área de Salud Aserrí, Área de Salud Barranca, Área de Salud Belén Flores, Área de Salud Colorado, Área de Salud Corredores, Área de Salud Curridabat, Área de Salud Desamparados 1, Área de Salud Desamparados 3, Área de Salud Esparza, Área de Salud Goicoechea 2, Área de Salud Matina, Área de Salud Moravia, Área de Salud Nandayure, Área de Salud Oreamuno-Pacayas-Tierra Blanca, Área de Salud Paraíso, Área de Salud Parrita, Área de Salud Pital, Área de Salud Puriscal Turrubares, Área de Salud Santa Barbara, Área de Salud Santa Cruz, Área de Salud Sarchí, Área de Salud Tilarán, Área de Salud Zapote Catedral., Área de Salud de Ciudad Quesada, Área de Salud de Golfito, Área de Salud de Guápiles, Área de Salud de San Ramón.

- El 71% de estas proveedurías indicó que **no se encuentra actualizado el registro de los inventarios** de insumos.

- El 87% de las proveedurías están realizando desde la salida en vivo del ERP al 20 de junio 2025 **procesos manuales para su gestión**.

Adicionalmente, se determinó en el instrumento aplicado un espacio de preguntas abiertas, siendo algunos de los comentarios destacados se muestran en el anexo # 3

En el oficio GL-DABS-1101-2025 / DABS-ALDI-CDC-2840-2025, 19 de junio de 2025, suscrito por la Licda. Adriana Chaves Díaz, directora y el Ing. Daniel Monge Castillo, jefe ALDI, de la Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios (DABS) y dirigido al Máster Héctor Arias Mora, Director del Plan de Innovación, en cuanto a las inconsistencias en inventarios: diferencias en lotes, cantidades y fechas de vencimiento, que se han presentado desde la salida en vivo el 2 de junio del 2025, señaló que la carga de datos no fue validada ni certificada por las áreas del negocio, lo que ha generado errores y riesgos operativos. Aunado a lo anterior, en el oficio antes citado, se señalan respuestas a aspectos planteados por el Plan de Innovación en cuanto:

> ***"…1. Lotes con slash o ceros:***
> *El ALDI no participó en la decisión técnica de la herramienta XML usada para la carga.*
> *Se identificaron 19 códigos afectados (0.005% del total).*
> *No corresponde a DABS definir el formato ni corregir datos no validados por ellos.*
>
> ***2. Diferencias en cantidades (caso Enalapril):***
> *La conciliación posterior al despacho es responsabilidad de la unidad receptora.*
> *Se detectan problemas de integración con SIFA, no atribuibles a DABS.*
>
> ***3. Fechas de vencimiento:***
> *En validación técnica.*
> *Se advierte que la repetición de números de lote es común en el mercado y debió ser prevista en la configuración del sistema…"*

El oficio GM-9370-2025, 19 de junio de 2025, suscrito por la Dra. Karen Rodríguez Segura, Gerente a.i. Gerencia Médica, dirigido al Máster Héctor Arias Mora. Director, Dirección Plan De Innovación, se indicó:

> *"El Plan de Innovación deberá aclarar la metodología de ingreso de los datos del inventario en el SAP – ERP, de forma tal que el proceso sea compatible con el ya definido institucionalmente (SIFA, ACCAS)."*

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 inventarios:

> *"(…) Es importante señalar que en un hospital clase A, la atención es 24/7 por lo que la resolución de las incidencias clínicas o administrativas, deben ser ejecutadas en horas, para poder garantizar la continuidad del negocio, dado que de esto depende la vida y salud de los usuarios de los servicios de salud. Por otra parte, la gestión financiera, control de los inventarios y abastecimiento de bienes y Servicios, requiere de soluciones inmediatas para minimizar los riesgos como los que a continuación se van a enumerar.*
>
> *(…)1. No hemos podido realizar transacciones de IM, por lo cual se ha dificultado la gestión del inventario, siendo que, a pesar de haber enviado los archivos al Proyecto de Innovación, con la información actualizada sobre saldos, a la fecha no se refleja en el sistema, los rebajos respectivos, lo cual implica que el Área de Almacenamiento y Distribución (ALDI) no despache insumos o despache menor cantidad de lo requerido.*
> *2.No se ha logrado realizar las transacciones internas de despacho local de insumos desde la Proveeduría a los Servicios Médicos, lo que ha generado una cantidad importante de documentos pendientes de ser cargados al sistema ERP-SAP, generando riesgos de inconsistencias en el inventario.*
> *Riesgos:*
> *1. Desabastecimiento.*
> *2. Afectación masiva de todos los servicios médicos usuarios de insumos de uso común.*
> *3. Suspensión en la continuidad de los Servicios.*
> *4. En caso de falta de insumos puede implicar el riesgo de muerte o complicaciones de salud (…)"*

Recalca además que, la DABS no tiene competencia para definir formatos ni validar datos no certificados, y que las inconsistencias derivan de decisiones técnicas externas al ALDI, además se requiere la depuración estructural del maestro de materiales y subsanar las diferencias de cantidades deben resolverse con apoyo de SIFA y las unidades receptoras concluyendo que las fechas de vencimiento múltiples son un tema técnico aún en revisión.

Por medio del oficio GM-9756-2025, del 25 de junio de 2025 denominado "*Problemas en el Proceso del Inventario y Suministro de Medicamentos por el Acceso a Sistemas Institucionales Plataforma SAP-ERP, Situación Expuesta por las Direcciones de Redes Integradas de Prestación de Servicios de Salud Central Norte y Central Sur y las Áreas De Carpio-León XIII y San Sebastián Paso Ancho",* suscrito por Dra. Karen Rodríguez Segura, Gerente a.i. Gerencia Médica dirigido al M.Sc. Héctor Arias Mora, Director, Dirección Plan de Innovación, donde se identificaron los siguientes problemas:

- Fallas de acceso y capacitación en SAP-ERP, *lo cual afecta directamente la gestión de inventarios.*
- Errores e inconsistencias en la carga de pedidos, duplicación de órdenes y dificultades para registrar saldos.
- Incompatibilidad entre sistemas.
- Ausencia de lineamientos claros para la toma de inventario, solicitándose un procedimiento detallado ("paso a paso").
- Riesgo en la continuidad del servicio médico.
- Preocupación por el abastecimiento futuro.

Según se determinó en los puntos anteriores, han existido por parte de las diferentes gerencias y direcciones reportes de la situación de las proveedurías a nivel institucional y el impacto que han tenido en su gestión diaria de abastecer insumos para continuar prestando los servicios de salud, sin embargo, se hace necesario identificar aspectos de índole técnica en cuanto al registro de los inventarios que a casi un mes de la salida en vivo del ERP-SAP no se han logrado definir y ponen en riesgo la calidad de la información registrada

El 30 de junio de 2025, esta Auditoría recibe oficio GM-9940-2025, suscrito por Dra. Karen Rodríguez Segura, gerente a.i. Gerencia Médica, entre lo que nos interesa, se indica:

> *"(…) La solicitud de la Gerencia Financiera de presentar declaraciones juradas y certificar saldos de inventarios con una fecha límite tan cercana conlleva un riesgo significativo, en virtud que, las unidades ejecutoras podrían no disponer del tiempo necesario para verificar y validar adecuadamente la información trasladada al nuevo sistema ERP- SAP. Esta premura aumenta la probabilidad de errores en los datos, lo que debilitaría aún más la trazabilidad y la integridad de los saldos de inventarios. En consecuencia, no solo se comprometería la precisión de la información contable, sino que también se generarían posibles interrupciones en la cadena de suministros, afectando la capacidad operativa de los centros de salud.(…)"*

Ante este panorama, por medio del oficio GF-2256-2025 | GM-10091-2025 | GG-PIMG-1328-2025 | GL-1153-2025, del 30 de junio de 2025 denominado "*Comunicación estrategia temporal para la recuperación y estabilización de la cadena de abastecimiento y continuidad de los servicios de salud*", suscrito por el Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Gerencia Financiera, Dra. Karen Rodríguez Segura, Gerente a.i, Gerencia Médica, Dr. Esteban Vega de la O, Gerente, Gerencia de Logística y el Lic. Héctor Rubén Arias Mora, Director, Dirección del Plan de Innovación, dirigido a todas las unidades administrativas, se indicó como medida de contingencia la reactivación temporal y controlada de los sistemas SIGES, SIFA y SICS y la toma de inventario institucional urgente para el 07 de julio 2025.

El 1° de julio 2025, mediante oficio GL-1167-2025, suscrito por el Dr. Esteban Vega de la O, Gerente, de Logística y dirigido al Lic. Héctor Rubén Arias Mora, director, Dirección del Plan de Innovación, reitera la disposición para trabajar de forma conjunta en la valoración técnica, funcional y documental de cada caso, y las acciones orientadas a la estabilización gestión de riesgos.

"Sirva precisar que, en este marco y dentro del ámbito de competencia que le corresponde a la Gerencia de Logística —esto es, como unidad responsable de los procesos logísticos institucionales, incluyendo programación, almacenamiento, distribución, gestión de inventarios y validación funcional de operaciones asociadas— se han desarrollado las siguientes acciones afines con la implementación del Plan de Innovación, las incidencias documentadas y contingencias actividades conforme lo instruido por la Junta Directiva para garantizar continuidad de las operaciones:
•Emisión de reportes semanales de seguimiento del Go-Live que han advertido de manera oportuna los errores de funcionalidad, fallas en interfaces, vacíos de trazabilidad, y riesgos operativos en la red institucional.
•Presentación del análisis del estado de implementación en sesión intergerencial del 24 de junio (Sesión ERP cadena de suministro 24/06/2025), en la que se detallaron los pendientes funcionales y técnicos del módulo EWM, y se reiteró la necesidad de contar con validación del negocio antes de su activación.
•Activación formal de continencias y un plan de contingencia para el mes de julio 2025 (GL-DABS-1166-2025), orientado a mantener la operación logística mediante el uso controlado del SIGES ante la imposibilidad de garantizar continuidad y trazabilidad exclusivamente desde SAP.
•Comunicación expresa sobre la criticidad de garantizar las condiciones funcionales para certificar saldos, validar operaciones contables o asumir responsabilidad sobre decisiones estructurales sin respaldo técnico y documental adecuado.
Participación constante en espacios técnicos y de coordinación intergerencial, reiterando la necesidad de gobernanza efectiva, control de cambios, validación funcional y evidencia objetiva, conforme el marco de competencias y las responsabilidades propias, inherentes y reasignadas al Plan de Innovación.
•Comunicación estrategia temporal para la recuperación y estabilización de la cadena de abastecimiento y continuidad de los servicios de salud mediante oficio GF-2256-2025/GM-10091-2025/GG-PIMG-1328-2025/GL-1153-2025 del 30 de junio de 2025, a través del cual se comunica la medida temporal que busca la estabilización de la cadena de suministro institucional y mitigar el impacto en la prestación de los servicios, dentro de estos los servicios de farmacia."

Sin embargo, mediante oficio GM-10383-2025 | GG-PIMG-1352-2025| GL-1199-2025, del 04 de julio de 2025, suscrito por la Dra. Karen Rodríguez Segura, gerente a.i, Gerencia Médica, Dr. Esteban Vega de la O, gerente, Gerencia de Logística y el Lic. Héctor Rubén Arias Mora, director, Dirección del Plan de Innovación, dirigido a todas las unidades administrativas, instancias vinculadas a los procesos de gestión logística, financiera y de abastecimiento y funcionarios institucionales, con el asunto: "*Replanteamiento de la estrategia temporal para la recuperación, estabilización de la cadena de abastecimiento y continuidad de los servicios de salud y suspensión de inventario físico programado". Señalando:*

"(…)

- *Las instrucciones giradas en el oficio GF-2256-2025 | GM-10091-2025 | GG-PIMG-1328-2025 | GL-1153-2025 del 30 de junio de 2025, se replantearán con el objetivo de fortalecer la trazabilidad, eficiencia y sostenibilidad del modelo de abastecimiento en el nuevo entorno tecnológico a través del ERP-SAP.(…)*

- *Se reprogramará la convocatoria de inventario físico nacional prevista para los días 4, 5 y 6 de julio de 2025, la cual había sido programada como parte de la estrategia temporal de estabilización.*

- *El nuevo enfoque estratégico prioriza la implementación de mecanismos integrados de control y visibilidad de inventarios, alineados con las capacidades del sistema ERP-SAP.*

En los próximos días se comunicará el nuevo cronograma de trabajo, así como las directrices técnicas y operativas que regirán esta etapa.(…)"

Mediante oficio GG-PIMG-1221-2025, del 04 de julio de 2025, el MSc. Héctor Rubén Arias Mora, director, Dirección Plan de Innovación señala ante la Auditoría Interna, respecto al tema de saldos de inventarios los siguiente:

"(…)

Para este proceso deben considerarse 2 momentos:
1.Extracción de saldos según cierre contable anticipado. Se recibió la certificación correspondiente por parte de los dueños de la data (aplicó para proveedurías y servicios de farmacia).
2.Movimientos generados en almacenes post cierre contable (entradas y salidas). De acuerdo con lo que se tenía previsto según la estrategia de migración de datos post cierre contable comunicada mediante oficio GG-PIMG-0833-2025, esta actividad debía finalizar el día 30 de mayo de 2025. Sin embargo, se presentaron diversas situaciones.
•Devoluciones por datos erróneos
•Ausencia de información en algunos casos
•Procesos de preparación de reportes aún en curso al 16 de junio de 2025, particularmente en el caso de las Proveedurías. Por lo que se solicitó entregar la información a más tardar el 17 de junio de 2025, emitiendo la respectiva certificación, la cual debe elaborarse tomando en cuenta los inventarios ya cargados en SAP. Se hace la salvedad de que, de no recibirse la certificación, los datos cargados se tomarán como ciertos, dado que la actividad tenía un carácter finito en el tiempo, conforme a lo comunicado en la estrategia.
Para los Servicios de Farmacia los movimientos serán extraídos de la tabla de transición de datos, actualmente sujeta a ajustes por la detección de movimientos duplicados. (…)"

El 8 de julio de 2025, esta Auditoría realizó sesión de trabajo con funcionarios de la Dirección del Plan de Innovación, con el objetivo de presentarles productos que exponen los riesgos de mayor impacto asociados a la salida en vivo del ERP y que están por oficializarse, para este caso particular se señala lo relacionado con inventarios y las proveedurías:

"M.Sc. Héctor Arias

El IM es el módulo de inventarios que fue el que se contrató que está funcionando desde el 2 de junio. El EWM es para efectos del ALDI (para los tres centros de ellos). Se llegó a un consenso con la Gerencia de Logística para hacer una interfaz con el SIGES, mientras se lograba culminar la implementación gradual del EWM.

Pasar al EWM es algo que no se va a dejar de lado.

Lic. Luis Andrés Sánchez
Antes de Semana Santa se efectuó una sesión de trabajo en el ALDI, donde los bodegueros señalaron que no estaban capacitados para usar el sistema. Los funcionarios del ALDI desean que el EWM trabaje igual que el SIGES lo cual no es posible.

La interfaz del SIGES no está validada técnicamente en temas como Catálogo, recepción a centros de producción y compras funcionales, sobre este tema no hay claridad de que se requiere ya que el tema es gestión de almacén. Para Catálogo se tiene contingencia ya que debe considerarse que el código SIGES no se mantendrá en el tiempo.
La medida de contingencia del SIGES se mantiene, lo cual se puede extender por 3 meses esto para la gestión de inventario.

Hay un error conceptual de los compañeros porque el proceso de gestión de inventarios inicia con el IM.

Lic. Luis Andrés Sánchez: a las proveedurías se les solicitaron certificaciones de saldos, y se mantiene el desfase de 1 día de inventarios.
El IM las unidades lo están utilizando.
Las unidades están viendo los saldos con un día de desfase o dos dependiendo del traslado de la información por parte del ALDI y así poder iniciar el traslado al lenguaje SAP

Lo que se está trabajando con las unidades es un proceso de capacitación respecto a las unidades de medida que esto genera diferencias.

M.Sc. Héctor Arias
La interfaz del SIGES técnicamente está probada sobre la base del plan de trabajo que se está generando en el Comité de Alta Gerencia, se establecerá su fecha de habilitación."

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 insumos en las proveedurías se determinaron:

- **Impacto Generalizado en la Operación Institucional de Insumos**
  Se ha evidenciado afectación en la operatividad de las proveedurías institucionales, donde **90 proveedurías** indican deficiencias en la implementación del sistema ERP-SAP, lo cual compromete la continuidad del abastecimiento de insumos y la trazabilidad de los inventarios. Además, existe riesgo en la continuidad de la prestación de los servicios con afectación en la operación de procesos para el despacho de insumos en los establecimientos de salud, pasando de procesos que estaban controlados digitalmente a procesos manuales, con la consecuente afectación en el control interno de las unidades.

- **Riesgos Críticos Identificados**

  a) Ausencia de saldos reales y confiables en el sistema.
  b) Procesos manuales que incrementan el riesgo de errores y pérdida de control interno.
  c) Inconsistencias en unidades de medida y precios.
  d) Falta de lineamientos claros para la toma de inventario.
  e) Riesgo de desabastecimiento en servicios de salud, con potencial afectación a la atención médica.
  f) La implementación del sistema careció de una estrategia de contingencia validada, así como de una adecuada articulación entre las áreas técnicas, operativas y administrativas, lo que ha generado incertidumbre y sobrecarga operativa en las unidades usuarias.

Los riesgos críticos en la gestión de insumos podrían provocar el eventual desabastecimiento, errores contables, pérdidas patrimoniales y afectación directa a la salud de los usuarios.

En ese sentido, en adición a la estrategia temporal para la recuperación y estabilización de la cadena de abastecimiento y continuidad de los servicios de salud, comunicada mediante oficio GF-2256-2025 | GM-10091-2025 | GG-PIMG-1328-2025 | GL-1153-2025, del 30 de junio de 2025 se considera relevante que la Dirección Plan de Innovación lidere la valoración de estos riesgos junto a la Gerencia Médica, Gerencia Logística y de considerarse necesario sean elevados al *Comité Ejecutivo Atención Temas ERP* definido en el oficio PE-2496-2025, del 17 de junio de 2025, para que se definan de manera conjunta medidas correctivas de carácter inmediato en al menos los siguientes puntos:

- La habilitación completa y funcional del módulo de inventarios, así como la definición para ingresar de forma sistemática la información al ERP de la toma física de inventario.

- La emisión de lineamientos institucionales claros sobre el uso del sistema ERP en relación con la toma de inventarios.
- Tolerancia al riesgo en cuanto al tiempo que estarán vigentes las medidas contingenciales establecidas por el Comité Ejecutivo de Alta Gerencia para temas del ERP.
- Cualquier otra consideración valorada por la Administración.

Por tanto, este Órgano de Fiscalización y Control advierte de la situación indicada en el presente oficio, para que se consideren las acciones pertinentes bajo el estricto cumplimiento del marco técnico, legal, financiero y administrativo 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 inventarios, mitigando los riesgos materializados y evitando afectaciones 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, esto, en el plazo de 2 días a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Firmado Digitalmente

M. S.c. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ACC/MZS/CAR/YBG/xra

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, Direccion de Planificación Institucional-2902
Auditoría-1111

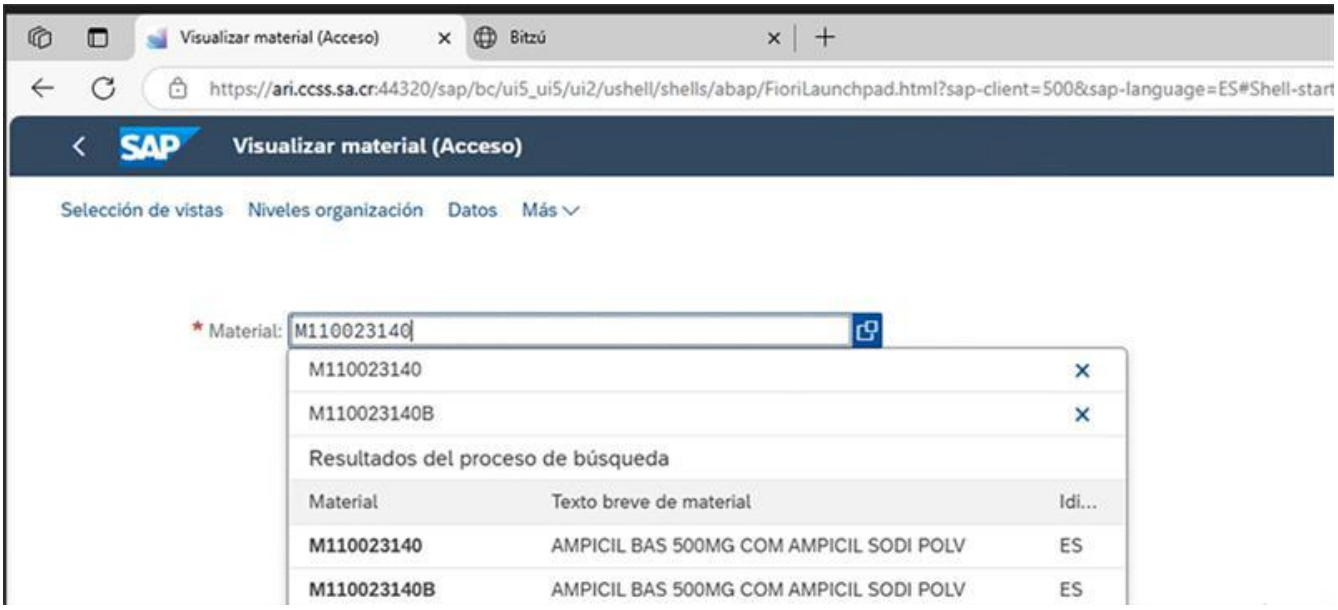
Referencia: ID-141202

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

Anexo # 1

Evidencia Gerencia Logística, mediante oficio GL-DABS-0966-2025 / GL-DTBS-162-2025 / GL-DPI-0646-2025 del 02 de junio de 2025

1. Medicamentos consultados en el sistema ERP SAP que presenta en el "*Visualización de material",* una letra B al final de la numeración y se repite el mismo insumo sin la letra B :



2. *Saldo que no es coincidente en el ERP en comparación con el último dato del SIGES*

En las siguientes imágenes se reporta un saldo del ERP 6.919.500 siendo un precio unitario de 69.195 al dividirlo entre la unidad de medida CN (cientos) 6.919.500 / 100 = 69.195

SAP **Resumen de stocks: Lista base**

Selección nueva Refrescar Más Finalizar

Visualiz.detallada

Mandante / Sociedad / Centro / Almacén / Lote / Stock especial	PetBorr	Libre utilización	Control calidad	Reservado	Reserva entrac
Total		6.919.500,000			
1000 Seguro de Salud		6.919.500,000			
G106 GERENCIA DE LOGISTICA		6.919.500,000			
G106_A1000 C/G106 _ A/1000_ALM ALDI CENTR	X	6.919.500,000			
1000 Desp Medicamento		6.919.500,000			
B01503		230.900,000			
B01507		54.700,000			
B01512		3.000,000			
B02501		211.270,000			
B02502		245.900,000			
B02503		240.380,000			
B02504		240.480,000			
B02505		242.970,000			
B02506		239.690,000			

Imagen del sistema ERP SAP

En el sistema SIGES, se muestra un precio unitario de 59.203 con una diferencia de 9.992

Action Edit Query Block Record Field Help Window

SIGES UE: 5101 - EAGONZAO

Análisis Existencia y Pendientes Cancelados

02/06/2025 SP05FM45

Análisis de la Existencia y Pendientes Pag. 1 de 1

Código 1 10 32 0890 **U.M.** CN **Categoría** A **Último Precio** 781.30

Descripción

ALUMINIO HIDRÓXIDO 200 MG Y MAGNESIO HIDRÓXIDO 150 A 200 MG CON SIMETICONA 25 MG. TABLETAS

	Despacho	Dur. Meses Desp.	Consumo	Dur. Meses Cons.
Prom.Simple	53,517.14	1.11	49,665.63	1.19
Prom.Ponderado	45,924.58	1.29	52,423.83	1.13

Nivel de Inventario	Cantidad	Duración Meses Despachos Prom.Simple	Duración Meses Despachos Ponderado	Duración Meses Consumos Prom.Simple	Duración Meses Consumos Ponderado
Saldo Inventario Fisico	59,203.000	1.11	1.29	1.19	1.13
Pendiente en Peticiones	0.000	0.00	0.00	0.00	0.00
Pendient.Petición Ampliación	0.000	0.00	0.00	0.00	0.00
Pendiente en Orden/Contrato	587,000.000	10.97	12.78	11.82	11.20
Pendiente O.C. Ampliación	0.000	0.00	0.00	0.00	0.00
Pendiente en Recibo Merc.	80,000.000	1.49	1.74	1.61	1.53
Pendient.Control de Calidad +	0.000	0.00	0.00	0.00	0.00
Saldo de Inventario Fisico	59,203.000	1.11	1.29	1.19	1.13
En trámite	0.000	0.00	0.00	0.00	0.00
Pendientes en OC	667,000.000	12.46	14.52	13.43	12.72
Nivel de Inventario	726,203.000	13.57	15.81	14.62	13.85

Imagen SIGES

3.Códigos con clasificación incorrecta, pertenecía a un producto químico M071 y se muestra un producto M074.

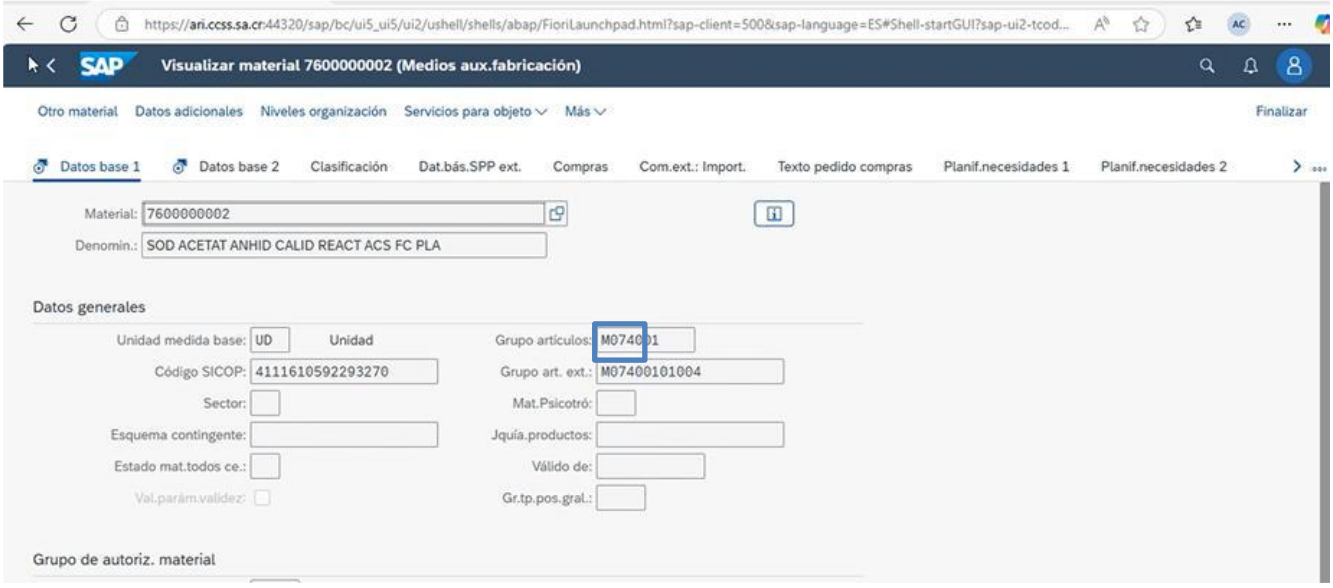


Imagen ERP-SAP

Evidencia Gerencia Logística, Oficio GL-DABS-0978-2025 / GL-DTBS-163-2025 / GL-DPI-0652-2025, 3 de junio 2025

1. *Los saldos con diferencias en comparación del ERP- SAP y el SIGES*

El código 2-94-03-0360 Guantes se puede visualizar en el sistema SAP en el saldo en STOCK una cantidad de 449. 950 PR y en el sistema SIGES se visualiza una cantidad de 421.550 PR (fecha de corte 03-06-2025)

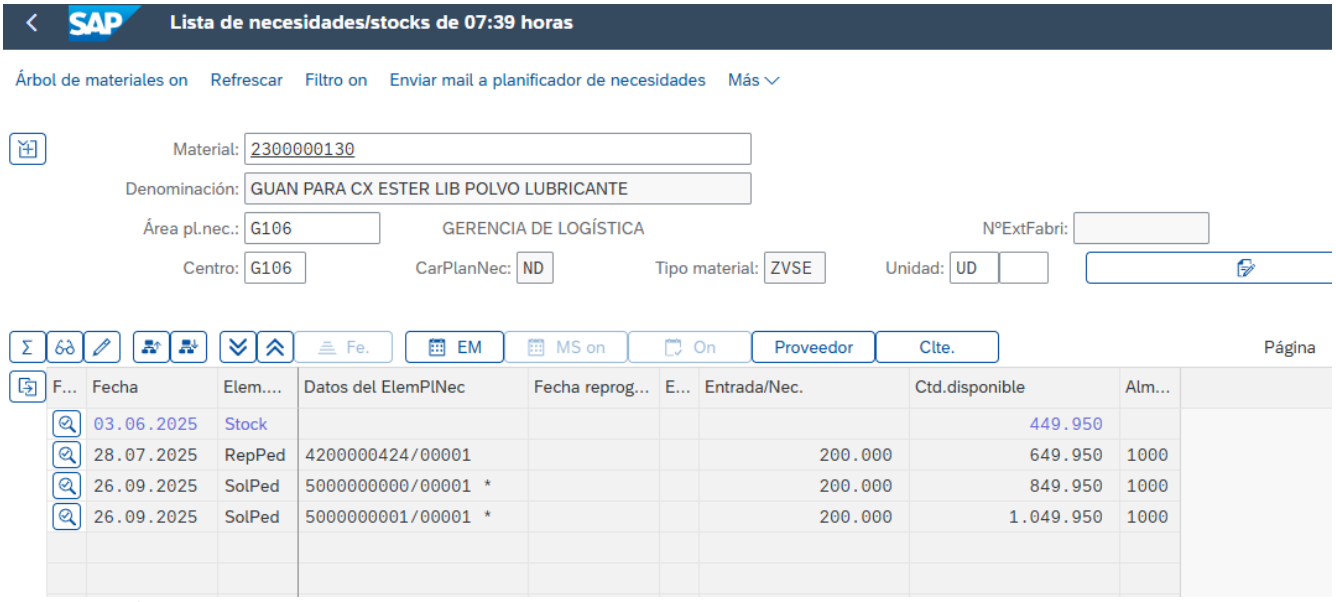


Imagen ERP SAP

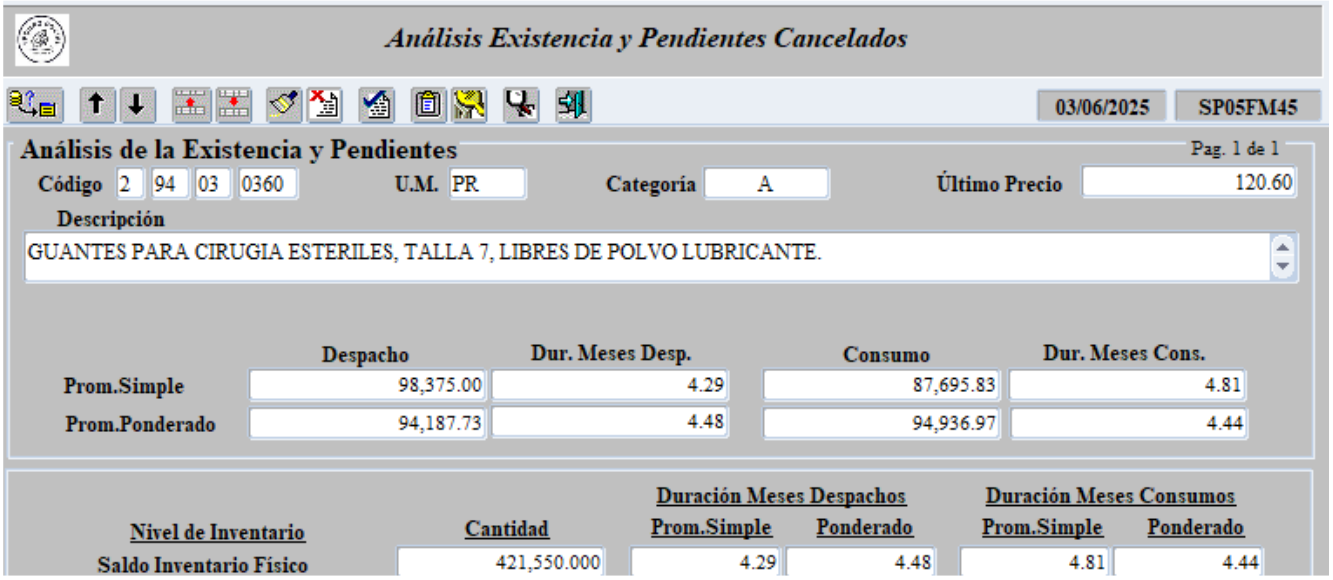


Imagen SIGES

2. *Carga de entregas no visualizadas en el ERP*

El código 2-94-03-0360 Guantes orden de compra 12871 se puede visualizar en el sistema SAP la carga de la sexta entrega del segundo período pactada para el 28-07-2025 por una cantidad de 200.000 PR (par).Sin embargo, hace falta la entrega anterior correspondiente a la quinta entrega de la orden de compra 12871 pactada para el 28-05-2025 por una cantidad de 200.000 PR la cual se encuentra pendiente de ejecutar tal y como se visualiza en el control de pedidos.

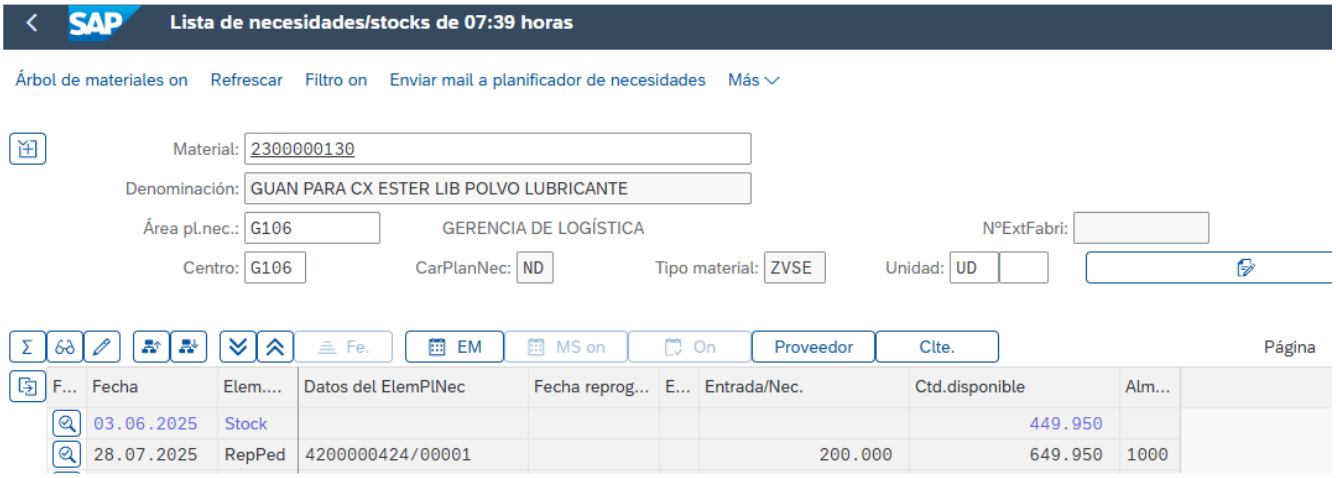


Imagen ERP SAP

FECHA	SOL. ADQ.	CANT. AUTOR.			CANT. COMP.	FEC. ENTR. INICIAL PROV #	FEC. ENTR. ACTUAL	ACUSE # RECIBO	FECHA ACUSE	CANT. ACUSE	# RECIBO	FECHA RECIBO	CANTIDAD RECIBIDA.	EST.
2	94	03	0360	GUANTES PARA CIRUGIA ESTERILES, TALLA 7, LIBRES DE POLVO LUBRICANTE.							421550.000	Unidad Medida: PR		
01/09/2022	2615505	3000000.000	CONCURSO	2022LN-000049-0001101142	FECHA APERTURA	13/01/2023	ESTADO	**FINALIZADO**			Cant. Inicial		3000000.000	
APROBADA		**043202311420043 0**		14/09/2023	375000.000	28726 HC MEDICAL SOLUTION SA								
Modalidad: PRORROGABLE		**12871**		P. 1 E 1 C.P	375000.000		29/01/2024	2024001912	29/01/2024	375000.000	2024004567	22/02/2024	375000.000	V
Período Abast. 4		P. UNIT. OC.	0.238000											
Tipo Compra	Según Demanda		DOLAR (USD)											
		P.P/O.C.	0.000											
		Fec. Inicial Cont.	27/10/2023											
		Fec. Final Contr.	26/10/2024											
		043202311420043 0		14/09/2023	1400000.000	28726 HC MEDICAL SOLUTION SA								
		12871		P. 2 E 2 C.P	300000.000	28/11/2024	31/10/2024	2024025947	01/11/2024	300000.000	2024026805	02/12/2024	300000.000	V
		P. UNIT. OC.	0.238000	P. 2 E 3 C.P	200000.000	28/02/2025	28/01/2025	2025032376	28/01/2025	200000.000	2024032853	04/02/2025	200000.000	V
			DOLAR (USD)	P. 2 E 4 C.P	300000.000	28/04/2025	28/03/2025	2025038834	16/04/2025	300000.000	2024039157	24/04/2025	300000.000	V
		P.P/O.C.	600000.000	P. 2 E 5 C.P	200000.000	27/06/2025	28/05/2025							
		Fec. Inicial Cont.	27/10/2024	P. 2 E 6 C.P	200000.000	28/08/2025	28/07/2025							
		Fec. Final Contr.	26/10/2025	P. 2 E 7 C.P	200000.000	26/09/2025	29/09/2025							
		043202311420043 0		14/09/2023	1040000.000	28726 HC MEDICAL SOLUTION SA								
		12871		P. 3 E 8 C.P	260000.000	26/09/2025	10/12/2025							
		P. UNIT. OC.	0.238000	P. 3 E 9 C.P	260000.000	26/12/2025	10/03/2026							
			DOLAR (USD)	P. 3 E 10 C.P	260000.000	26/03/2026	10/06/2026							
		P.P/O.C.	1040000.000	P. 3 E 11 C.P	260000.000	26/06/2026	10/09/2026							
		Fec. Inicial Cont.	27/10/2025											
		Fec. Final Contr.	26/10/2026											

SIGES

3. *Diferencias en la disponibilidad de mercancías del código 2-48-08-0020 por un monto de 110.300 en el SIGES y en el ERP-SAP 114.600*

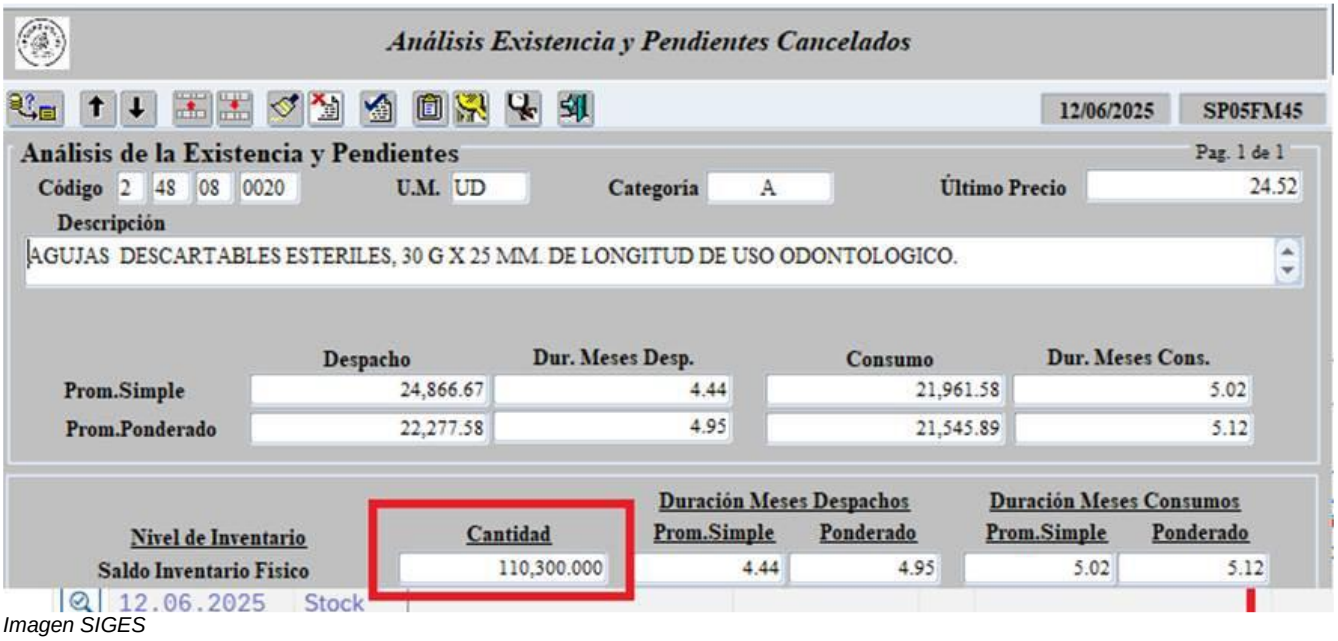


Imagen SIGES

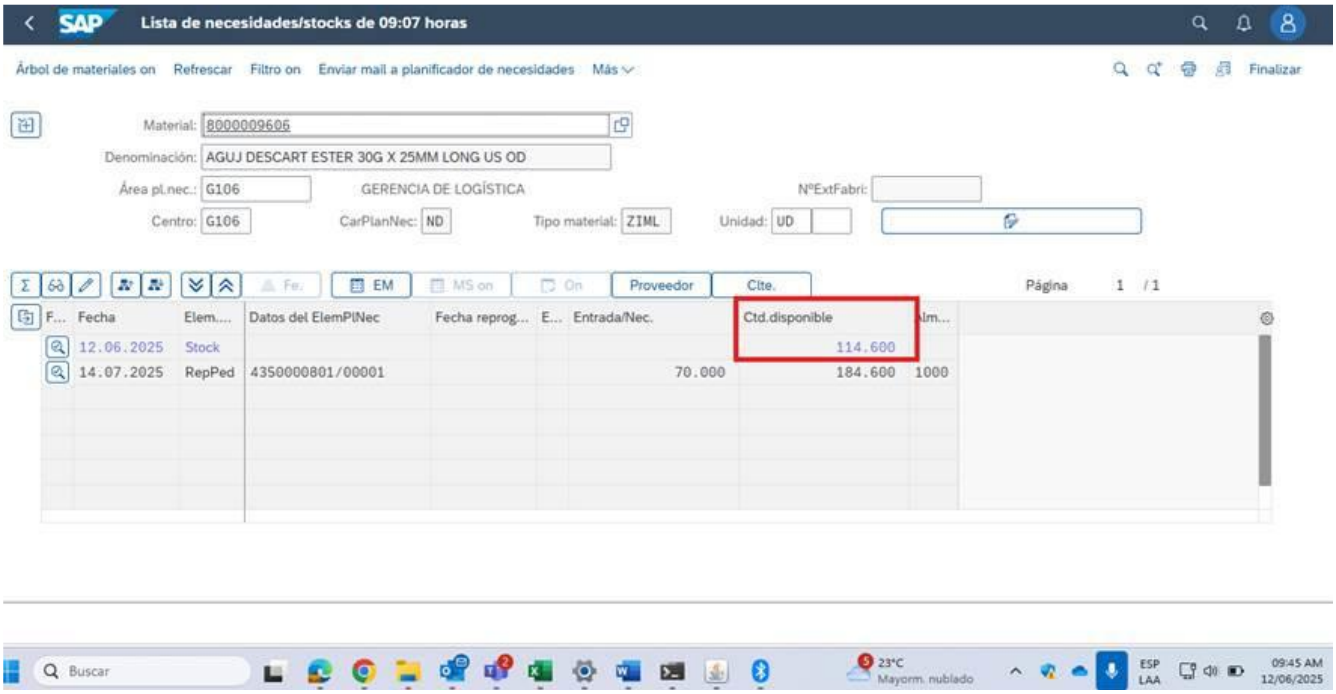


Imagen ERP

Anexo # 2

Detalle de cargas erróneas

1. *Área de Salud Zapote Catedral información enviada mediante correo electrónico del 03 de julio 2025, por parte de Mario Jiménez Martínez*

    1.1. *Pendiente carga de salidas del inventario según inventario físico elaborado de forma manual en Excel donde en el saldo físico se visualiza saldos en cero que si muestran disponibles en el ERP*

Material	codigo siges	Texto breve de material	Centro	Almacén	PB a nivel almacén	Unidad medida base	Libre utilización	saldo fisico
8000008634	2-48-04-0755	LUBRIC SPRA SU RESPE VALVUL US EQUIP RO	A314	1100		UD	12	0
8000014342	2-94-01-0064	AGUJ HIPODERMICA DESCART NO 20 X 3,8CM	A314	1100		UD	6,000	0
8000014348	2-94-01-0080	AGUJ HIPOD DESCART 38,1MM LARG CALIBR N	A314	1100		UD	4,000	0
8000014353	2-94-01-0088	AGUJ HIPODERMICAS DESCART 23 X 3,81CM	A314	1100		UD	8,000	0
8000014563	2-94-01-1680	EQUIP DESCART ESTER VENOCLISIS INFU SUER	A314	1100		UD	400	0
8000014604	2-94-01-2040	JERINGA HIPODERMICA DESCART 2 A 3 CC	A314	1100		UD	7,000	0
8000014605	2-94-01-2060	JERINGA HIPODERMICA DESCART 5 A 6 CC	A314	1100		UD	4,000	0
8000015087	2-94-02-4960	NYL NEGR O AZL MONOF 5-0 AGUJ HEB 45CM	A314	1100		UD	108	0
8000015089	2-94-02-5000	NYL NEGR O AZL MONOF 4-0 AGUJ CORTAN 1	A314	1100		UD	264	0
8000015091	2-94-02-5040	NYLON NEGRO O AZL MONOF 3-0 AGUJ	A314	1100		UD	36	0
8000015192	2-94-03-0090	TUBO CONEXION ESTERIL	A314	1100		UD	50	0
2300000114	2-94-03-0295	GUANTES AMBIDEXT NITRILO TAM MEDIANO	A314	1100		UD	8,000	2000
2300000115	2-94-03-0300	GUANTES AMBIDEXT NITRILO TAM GDE NO EST	A314	1100		UD	4,000	2000

Plan de innovación

Registro movimientos de inventario en el periodo de Mayo 2025

Código de material	Centro	Almacén	Lote	Cantidad	UM
294010064	2314	895	202405	6000	UD
294010080	2314	895	18592208	4000	UD
294010088	2314	895	17412109	8000	UD
294011680	2314	895	230420	400	UD
294012040	2314	895	19862304	7000	UD
294012060	2314	895	18452206	4000	UD
294024960	2314	895	2103704	108	UD
294025000	2314	895	2314088n	48	UD
294025000	2314	895	2368282n	48	UD
294025000	2314	895	2370825n	168	UD
294025040	2314	895	2115223	36	UD
294030295	2314	895	50048466m	4000	UD
294030300	2314	895	202032354NCZA	2000	UD
248040755	2314	895	202203	12	UD
294030090	2314	895	21002401	50	UD
294030295	2314	895	50047916M	2000	UD
470030130	2314	895	2220309	0,25	UD

***Corresponde a los despachos a los servicios o a traslado de una unidad a otra que disminuyan el inventario**

1.2. Falta de carga en el inventario ERP SAP según las existencias físicas elaborado de forma manual en Excel donde el saldo físico difiere en el registro movimientos de inventario en el período de mayo 2025

Material	codigo siges	Texto breve de material	Centro	Almacén	PB a nivel almacén	Unidad medida base	Libre utilización	saldo fisico
7000000671	5-20-03-0240	PANO ABIERTO (8CM ABERTURA)	A314	1100		UD	400	1550
7000000674	5-20-03-0340	PAN MEDI OJO PERDIZ 1 TELA 69 X 51CM	A314	1100		UD	650	850
7000000779	5-50-01-0120	FUNDA BLANCA CORRIENTE DE 81 X 51CM	A314	1100		UD	200	300

Plan de innovación

Registro movimientos de inventario en el periodo de Mayo 2025

Código de material	Centro	Almacén	Lote	Cantidad	UM
520030240	2314	895	143267	1150	UD
520030340	2314	895	143267	200	UD
550010120	2314	895	143270	100	UD

***Corresponde a los despachos del ALDI o a traslado de una unidad a otra que aumenten el inventario**

1.3. Según inventario físico realizado por la unidad se determinó la existencia de insumos no solicitados

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Material	codigo siges	Texto breve de material	Centro	Almacén	PB a nivel almacén	Unidad medida base	Libre utilización	saldo fisico
8000015342	2-94-03-2000	VASOS DE CARTON ENCERADOS -BOLSA 50 U	A314	1100		UD	17,500	175
2800000692	4-50-02-0020	ARCHIV RADIOGR 205 GRM +/- 5 TAM 44 X 37	A314	1100		UD	1,200	12
2800000844	4-50-02-0400	SOBRE MED MEMBRETE TAMANO 24 X 10,5CM	A314	1100		UD	100	1
2800000852	4-50-02-0480	HOJA PPEL BND 20 CLOR BLA MEDID 21,5CM	A314	1100		UD	36,000	360
7000000119	4-70-01-0001	SOLICITUD PROCEDIMIENTOS Y EST ESPECIA	A314	1100		UD	2,396	12
7000000897	4-70-01-0170	TARJETA CONTROL CONSERV Y MANTENIMIE	A314	1100		UD	700	7
7000000220	4-70-03-0130	FORMULARIO PARA LA EXT INCAPACIDADES	A314	1100		UD	2,446	21
7000000222	4-70-03-0160	RECETA CONSULT EXTERN TAMANO 21,5 X 14	A314	1100		UD	23,310	283
7000000225	4-70-03-0205	RECETA PSICOTROPICOS TAMANO 20,5 X 11C	A314	1100		UD	5,448	54
7000000469	4-70-06-1640	RECETA DE INYECTABLES TAMANO 21,5 X 14C	A314	1100		UD	4,278	46
7000000532	4-70-07-0320	EXPEDIENTE DE SALUD TAMANO 27 X 30,5CM	A314	1100		UD	500	5

Material	codigo siges	Texto breve de material	Centro	Almacén	PB a nivel almacén	Unidad medida base	Libre utilización	saldo fisico	M
8900000253	2-88-24-0085	HIV PRUEBA RAPIDA	A314	1100		UD	1,924	0	C

2. Hospital de Guápiles información enviada mediante correo electrónico del 03 de julio 2025, por parte del colaborador Luis Miguel Solís Espinoza

2.1. En el sistema ERP se mostraba la unidad ejecutora 2602 con el enunciado "errores de la carga"

2.2. Informe de inconsistencias en Inventario SAP-ERP, dado que se muestran procesos manuales en Excel con diferencias en el SIGES

Código SIGES	Código SAP	Cantidad SIGES	Cantidad SAP	Observaciones
4-95-01-0020	2500000328	153	77	Pendiente de incluir al ERP 76 UD Lote DL42024
4-95-01-0030	2500000329	216	66	Pendiente de incluir al ERP 150 UD Lote DL72024
5-20-01-0086	7800000027	100	50	Pendiente de incluir al ERP 50 UD Lote 143291
5-20-01-0180	7000000640	1000	500	Pendiente de incluir al ERP 500 UD Lote 143291
5-20-03-0640	7000000685	400	100	Pendiente de incluir al ERP 300 UD Lote 143290

3. Área Salud de Golfito información enviada mediante correo electrónico del 04 de julio 2025, por parte del colaborador Ericka Marcela Valeria Otárola

Se detallan diferencias entre el SIGES y lo visualizado en el ERP

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

ASGOLF-ADM-SAAD-0019-2025
23 de junio del 2025

Máster
Héctor Arias Mora, Director
Dirección Plan de Innovación-UE 1184

Asunto: CERTIFICACIÓN DE VERIFICACION DE SALDOS REFLEJADOS EN SAP POST CARGA DE INVENTARIO INICIAL Y APLICACIÓN DE MOVIMIENTOS DE POST CIERRE CONTABLE

Estimado señor:

Reciba un cordial saludo. Como parte de las actividades inherentes a la implementación del Sistema de Gestión Empresarial (ERP), para la mejora de los procesos Financiero-Administrativo-Logístico de la Caja Costarricense de Seguro Social y en fundamento en lo dispuesto por el artículo 65 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública, tomando en cuenta que la información suministrada será de suma importancia para la implementación de este proyecto dirigido por la Dirección del Plan Innovación yo, **MBA. Erika Marcela Valerio Otárola**, con cédula de identidad número **603240253** en calidad de Encargada Sub-Área del Área Almacenamiento Y Distribución, se procede a **CERTIFICAR** la información relacionada a la carga de saldos de inventario en SAP, presenta 26 líneas de inconsistencias según la revisión realizada a lo interno de la subárea.

Codigo SIGES	Material	Descripción de material	Lote	Stock de libre utilización	Inventario SIGES	Totales	DETALLE INCONSISTENCIA
1-90-02-0055	2700000269	DESINFECTANTE CONCENT AMONIO CUATERN 12%	33051223	22.000 L	22.020	22.020	DIFERENCIA
1-90-02-0410	2700000517	SOL DETERGENTE LIMP CRISTALERIA PHNEUTRO	2403015	23.000 L	22.710	68.130	DIFERENCIA
1-90-02-0410	2700000517	SOL DETERGENTE LIMP CRISTALERIA PHNEUTRO	2407038	45.000 L	45.420		DIFERENCIA
2-48-04-0020	8000008604	BROC CILIN DIAMAN GRN MED GRAD DIAMAN NA	427254397	90.000 UD	90.000	90.000	4272543997
2-48-04-0110	8000008611	BROC FISUR DIAMAN ALT VELOCI GRN FIN PUL	407221802	20.000 UD	20.000	20.000	4072218802
2-48-04-0110	8000008611	BROC FISUR DIAMAN ALT VELOCI GRN FIN PUL	447230570	125.000 UD	125.000	125.000	4472397702
2-48-04-0220	8000008617	BROC PAR ACTIV CARBU TUNGS VASTA ACER IN	437250436	70.000 UD	70.000	120.000	4372504366
2-48-04-0240	8000008618	BROC PAR ACTIV CARBU TUNGS VASTA ACER IN	437217052	50.000 UD	50.000	170.000	4372170502
2-48-04-0240	8000008618	BROC PAR ACTIV CARBU TUNGS VASTA ACER IN	447216972	70.000 UD	70.000		4472169702
2-48-04-0780	8000008635	MICROMO NEUMAT ACER QUI ACOPL INTRAM PRE	490AM10021	2.000 UD	2.000	2.000	E490AM10021
2-48-04-0810	8000008638	JG PZ MAN ALT VELOCI ACOPL MULTFLE ESTER	90HC8021K1	14.000 UD	14.000	14.000	E490HC8021K1
2-88-74-7102	8900001023	PRUEB DETERMINCN CUALI ANTIG MALAR SANGR	5085A71ACI1		550.000	550	NO ESTA REGISTRADO
2-94-01-1976	8000014601	JERINGA ASEPT DESCARTABLES DE 60 O 70 CC	189224KS		20.000		NO ESTA REGISTRADO
2-94-01-2400	2300000075	BAT PROTEC DESCART NO ESTER UN SOL US IM	G202208048	200.000 UD	200.000		JWG202208048
2-94-01-2401	2300000076	BAT PROTEC DESCART NO ESTER UN SOL US IM	G202210078	100.000 UD	100.000		JWG202210078
2-94-01-2402	2300000077	BAT PROTEC DESCART NO ESTER UN SOL US IM	G202208048	100.000 UD	100.000		JWG202208048
2-94-01-2403	2300000078	BAT PROTEC DESCART NO ESTER UN SOL US IM	G202107012	200.000 UD	200.000		JWG202107012
2-94-01-2404	2300000079	BAT PROTEC DESCART NO ESTER UN SOL US IM	G202106018	100.000 UD	100.000		JWG202106018
2-94-01-2800	8000014655	TOALLAS SANITARIAS EXTRA GRANDES	2224060177	200.000 UD	200.000		4322406017 7
2-94-01-9005	2300000096	BAT PROTEC DESCART NO ESTER UN SOL US IM	G202106178	800.000 UD	800.000		JWG202106178
2-94-03-0300	2300000115	GUANTES AMBIDEXT NITRILO TAM GDE NO ESTE	0298820NCZA	5800.000 UD	5800.000	7800.000	203028820NCZA
2-94-03-0300	2300000115	GUANTES AMBIDEXT NITRILO TAM GDE NO ESTE	032354NCZA	2000.000 UD	2000.000		202032354NCZA
2-94-03-0390	2300000130	GUAN PARA CX ESTER LIB POLVO LUBRICANTE	SH23083	800.000 UD	0.000		Devolucion 30 de mayo formula 25
4-50-02-0480	2800000852	HOJA PPEL BND 20 CLOR BLA MEDID 21,5CM X	0801393914	1900.000 UD	1900.000		2020801393914
	2300000570	TRAJ PROTEC COMPLET KIMON U OVER MEDI DE	211130	25.000 UD	0		NO APARECE ESTE CODIGO EN EL MAESTRO DE MATERIALES
4-95-01-0030	2500000329	RECIP RIGID DEP RESID PUNZOCORTA 6,6 A 8	DL7/2023	26.000 UD	86.000		DL7/2024

Se extiende la presente, a solicitud de los interesados, al ser las 10 horas del 26 de junio de dos mil veinticinco.

Sin otro particular,

ERIKA MARCELA VALERIO OTAROLA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-06-0324-0253.
Fecha declarada: 23/06/2025 10:32:40 AM
Lugar: Área de Salud de Golfito

documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

4. *Hospital Dr. Roberto Chacón Paut, información enviada mediante correo electrónico del 04 de julio 2025, por parte del colaborador Melba Guisella Bermúdez Chacón*

Se visualiza detalle en Excel con la diferencias de los insumos entre el sistema SAP y el SIGES

Registro de diferencias de insumos SIGES y SAP

Código SIGES	Código SAP	Descripción Insumo	UM	Cantidad SIGES	Cantidad SAP	Justificación o Razon por la cual es la diferencia	Diferencia
2-84-03-0400	2300000132	Guantes para cirugía, talla 8 esteriles	UD	100	50	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	50
1-90-02-0410	2700000517	Solucion detergente limp. de cristaleria	LTS	11.355	11	Diferencia de redondeo	0.355
4-50-02-0400	2800000844	Sobre med. membrete tamaño 24x10,5cm	UD	22	1200	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	1000
4-70-07-0510	7000000533	Permiso visitar pacientes tam. 10,5x6,5cm	UD	22.5	23	Diferencia de redondeo	0.5
2-09-01-5025	8000001663	Venda elastica de 15 cm 1 mm	UD	20	10	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	10
2-39-01-1505	8000006744	Masc pla transparente reservorio 1	UD	13	9	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	4
2-39-01-0113	8000006384	Micronebulizador plastico	UD	15	0	Entró por lista de distribución del ALDI	15
2-88-01-1230	8000013660	Porta objetos de vidrio sódico	UD	12	7	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	5
2-88-10-0080	8000013743	Petri cj pla 86 a 100 mm	UD	1000	500	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	500
2-88-90-0040	8000014033	Aguja descartable #20 x 3,81 cm	UD	5000	3000	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	2000
2-88-90-0920	8000014070	Tubos al vacio edta 13 x 75 mm cj 100	UD	3600	1200	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	2400
2-88-90-0960	8000014073	Tubos al vacio citrato de sodio 13 x 75 mm	UD	16.5	1200	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	4.5
2-84-01-0560	8000014421	Aplicador de algodón	UD	1000	0	Entró el insumo en el primer pedido y no se ah aplicado en el SAP	1000
2-84-01-0088	8000014353	Aguja hipodermica descartable 23 x 3,81 cm	UD	300	200	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	100
2-84-01-0581	8000014425	Aposito transparente fijac catet cent gluco n	UD	50	25	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	25
2-84-01-0600	8000014429	Apositos de gasa 100% algodón 5 x 5 cm	UD	500	300	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	200
2-84-01-1260	8000014525	Rollos de cinta para esterilizar a vapor	UD	24	12	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	12
2-84-01-2100	8000014608	Jeringa hipodermica desc. de 20 cc	UD	100	50	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	50
2-84-01-2430	8000014633	Maquina de afeitar descartable	UD	300	100	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	200
2-84-01-2520	8000014647	Cinta adhesiva de tela de algodón	UD	9	5	Entró el insumo en el segundo pedido Y no se ah aplicado en SAP	4
2-84-01-3000	8000014656	Torunda de gasa tejido plano	UD	2000	0	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	2000
2-84-01-0513	8000013402	Papel crepado bobina precortado	UD	3	0	Entró el insumo en el primer pedido y no se ah aplicado en el SAP	3
2-84-01-0512	8000013401	Papel crepado bobina micro. visible	UD	6	0	Entró el insumo en el primer pedido y no se ah aplicado en el SAP	6
2-84-01-0150	8000013368	Tapón para sondas esteril desc.	UD	50	0	Entró el insumo en el primer pedido y no se ah aplicado en el SAP	50
2-84-01-8540	8000014732	Aposito transparente para fijación cateter	UD	150	100	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	50
2-84-03-0267	8000015247	Gorro descartable de tela no tejida	UD	3000	2000	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	1000
2-88-74-3540	8900000963	Juego de reactivos determinación antig heli pylori	UD	50	25	Entró el insumo en el segundo pedido y no se ah aplicado en SAP	25
2-88-24-0085	8900000253	HIV prueba rapida	UD	0	597	Fue cargado a la bodega 1100, pero corresponde a pruebas efectivas de Laboratorio	597

5. *Área de Salud Alajuela Norte, información enviada mediante correo electrónico del 04 de julio 2025, por parte del colaborador Jonathan David Salazar Araya*

   5.1. *Cifras duplicadas*

SAP Lista documentos material

Documento de material | Resumen de stocks | Documento financiero | Más

Material	Centro	Alm.	CMv	E	Doc.material	Pos	Fe.contab.	Ctd.en UM entrada	UME
2500000329	A216	1100	309		4900463722	2	18.06.2025	112	UD
2500000329	A216	1100	309		4900463007	2		112	UD
2500000328	A216	1100	309		4900463561	2		98	UD
2500000328	A216	1100	309		4900462846	2		98	UD
8000008604	A216	1100	309		4900463858	2		60	UD
8000008604	A216	1100	309		4900463143	2		60	UD
2500000329	A216	1100	309		4900463006	2		16	UD
2500000329	A216	1100	309		4900463721	2		16	UD
8000008606	A216	1100	309		4900463906	2		5	UD
8000008606	A216	1100	309		4900463191	2		5	UD
8000008606	A216	1100	309		4900463906	1		5-	UD
8000008606	A216	1100	309		4900463191	1		5-	UD
2500000329	A216	1100	309		4900463006	1		16-	UD
2500000329	A216	1100	309		4900463721	1		16-	UD
8000008604	A216	1100	309		4900463858	1		60-	UD
8000008604	A216	1100	309		4900463143	1		60-	UD
2500000328	A216	1100	309		4900462846	1		98-	UD
2500000328	A216	1100	309		4900463561	1		98-	UD
2500000329	A216	1100	309		4900463007	1		112-	UD
2500000329	A216	1100	309		4900463722	1		112-	UD

Anexo # 3

Proveedurías	Observaciones
Área de Salud de Los Santos	*No hay respuestas oportunas de la Mesa de Servicios, los encargados en el nivel central del Plan no conocen respuestas a las diferentes preguntas que se plantean, no hay personal que resuelva rápidamente.*
Área de Salud Desamparados 1	*Tenemos serios problemas con la gestión de usuarios, que si bien es cierto venían en el Excel de licencias, al momento de la entrada en vivo no existía tal usuario, la misma situación sucedió con los roles y perfiles, a pesar de haber realizado la solicitud por la mesa de servicios no han sido resueltas, se ha optado por realizar las SOLPED por un funcionario de proveeduría paliativamente para evitar desabastecimiento, lo cual no es lo correcto, se evidencian varios errores en el sistema que han retrasado la generación de las SOLPED, a pesar de haberse generado conforme a los instructivos, por otra parte, no hay claridad en los procesos ni en las responsabilidades de los funcionarios, además de los inconvenientes mencionados con el inventario. El sistema está generando un impacto grave en los procesos de trabajo, existe duplicidad de tareas conforme a lo que se hacía anteriormente, lo que ha generado resistencia y negativa por parte de los usuarios, no hay pronunciamientos de la Gerencia de Logística que es el ente regulador a nivel institucional ni tampoco actualización o derogatoria de los procesos de almacenamiento y contratación pública, lo que implica que las unidades se vean en serios problemas resolutivos.*
Área de Salud Corralillo	*El inventario en general ha sido cargado bien en el sistema SAP-ERP, pero dos rebajos aplicados por despachos reportados post cierre mensual, por cambios de unidad de medida en el sistema me los están aplicando mal. Existen transacciones a las cuales no se puede ingresar y no se ha podido solucionar el problema, como en la MIGO para ingreso de materiales y en la ZIM_0008 para impresiones. Me han contactado, pero no pueden solucionar el asunto, pues no identifican que es lo que está sucediendo.*
Hospital Nacional de Niños	*Es necesario contar con la presencia de parte de los compañeros de Plan de Innovación en forma de acompañamiento para evacuar más rápidos las dudas a lo interno y contar con criterios estandarizados. Nos urge tener actualizados los saldos en el SAP y así elaborar el Pedido Ordinario del mes de junio para evitar desabastecimiento. Además, esta implementación se realizó sin analizar las carencias de personal e infraestructura dentro de esta dependencia.*
Área de Salud Acosta	*mi molestia es la siguiente: yo fui a muchas capacitaciones, en donde me explicaron paso por paso todos los procesos, en la salida en vivo no tenía nada habilitada, tuve que realizar varias mesas de servicio, esperar más de dos semanas para que me dieran respuesta y al día de hoy tengo varias transacciones que no puedo usar.... ya tenemos encima la realización del pedido a le ALDI y en digital tenemos toda la mercadería, esto quiere decir que el almacén va a ver que tenemos insumos y no nos van a despachar la cuota del mes de Julio, los jefes de servicio ninguno tienen roles, nadie puede hacer salidas..... quita mucho tiempo estar realizando mesas de servicio para todo..... y la problemática más grande es que todos los procesos se duplicaron, tenemos más trabajo*
Hospital San Francisco de Asís	*Falta de roles para los funcionarios, la respuesta de la mesa de servicios es muy lenta, hay muchas inconsistencias en la herramienta SAP-ERP, todavía hay funcionarios que no tienen acceso al sistema, no hay claridad en el manejo del sistema, existen muchos roles que todos los funcionarios los pueden utilizar, lo que puede ocasionar que por error se apliquen al gasto o inventarios por personal no autorizado. El sistema permite visualizar y descargar solicitudes de otras unidades, por lo que por error puede ocasionar que se apliquen solicitudes que son de otros centros, el sistema no permite imprimir ciertos documentos o solicitudes necesarios para realizar los despachos a los servicios, no hay claridad a quien o que funcionario se deben de realizar las consultas, enviaron unos correos, pero no son contestados por medio del Plan de Innovación, existen muchas facturas pendientes de trámite porque no ha sido asignados los roles al funcionario por parte de la mesa de servicios pese a que fue solicitada desde la primera semana que entró en vigencia el sistema, entre otros pequeños detalles del sistema que atrasan el proceso de abastecimiento y despacho.*
Área de Salud La Cruz	*Sabemos la importancia de implementar instrumentos que ayuden a disminuir los costos o perdidas, mayor control de salidas o entradas de insumos pero nos están perjudicando demasiado, el martes 17 de junio los encargados del Plan de Innovación solicitaron un informe de inconsistencias a las 12:00 del mediodía que se debía entregar a las 2:00 de la tarde, es mucha la desconsideración, en nuestra Área la entregamos a tiempo pero fue porque anterior a eso se realizó el inventario con lo último que aparece en sistema SIGES, lo que aparece en sistema de SAP y lo que ingreso por parte del ALDI, esto para tener visualizado los problemas que se vienen, como se mencionó anteriormente no aparecen todos los insumos en el sistema SAP, insumos que se despachan con "cientos", unos aparecen duplicados ejemplo toalla femenina debe aparecer 4 cn y el SAP aparece 199.700, el desinfectante quirúrgico se despacha 3,785 pero el sistema SAP está en número cerrado, y lo que me preocupa aún más será el informe anual de inventario, las justificaciones son complicadas (algo ya vivido con la crisis en pandemia) ahora con el sistema que no está trabajando correctamente, pero que nos van a señalar por lo que suceda y no es justo.*
Hospital William Allen Taylor	*Me parece que las capacitaciones nunca estuvieron acordes con los procesos reales que se gestionan en las unidades, no hubo claridad de parte de Plan de Innovación en definir los flujogramas en cuanto al proceso en el Sistema para poder ubicar las etapas del proceso que corresponde realizar a cada Servicio. Por otra parte las respuestas de mesa de servicios has sido demasiado tardías, incluso tres semanas para que resuelvan una solicitud lo que implica que los procesos se paralicen o se tengan que realizar manualmente, lo cual no es correcto a todas luces dentro de la normativa de control interno; y estas situaciones están exponiendo a todos nosotros como funcionarios que gestionamos los procesos en los diferentes Servicios o Unidades de la CCSS.*

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

Área Salud Atenas	*es muy difícil trabajar si los inventarios no son reales, esto nos lleva al error y a los desórdenes que no podemos trabajar con claridad y orden hasta que el inventario sea lo real*
Área de Salud de Ciudad Quesada	*Nivel Central envió una directriz a la Red de Servicios Huetar Norte de utilizar el Siges para realizar pedido ordinario del mes de junio 2025 y extra pedidos como medida de contingencia, este pedido se realizó por Siges y ahora los saldos cargados en Mayo 2025(día del cierre 21-05-2025) ya no están actualizados, esta situación es preocupante porque no hay un pronunciamiento formal que nos indique claramente como proceder, unos dicen una cosa y otros dicen otra, los encargados de las Proveedurías tenemos que resolver solitos y continuar en el proceso de abastecimiento a como haya lugar, el paciente necesita ser atendido y es por eso que al no haber habilitación total del ERP-SAP acá en esta Área de Salud de Ciudad Quesada, se continua utilizando el Siges como medida de contingencia. Respondiendo a la pregunta 3, si no hay desabastecimiento en esta Área es por la razón que seguimos utilizando Siges como una opción. Con respecto a la pregunta 13 nadie a girado ninguna medida de contingencia.*
Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva	*Al realizar una solped, el sistema no permite más de 3 dígitos en los decimales por lo que nos indican hay que redondear a 2 dígitos; si se realiza una solped de convenio marco Ministerio de Hacienda hay que concluirla desde Sicop el mismo día porque el sistema no lo deja avanzar por el diferencial de tipo de cambio; ERP no permite en algunos casos dos decimales en cantidad y se tienen contratos en litros que el proveedor solo puede despachar en galones y la compra se realizó en litros porque galones no es una unidad de medida, el Sicop si deja realizar cambios sin embargo hay conflicto porque ERP no; no se ha podido pagar una factura por Solped, no se tiene claro a quien le corresponde mandar a pagar*
Área de Salud Mata Redonda	*Afectación total en los inventarios contables, perdida de trazabilidad, desestabilización en control interno del servicio y afectación directa a los usuarios*

CONTIENE firmadigital Ley Nº8454
"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"