



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-142315**

AD-AFINPE-0066-2025

23 de julio de 2025

Doctor Esteban Vega de la O, gerente
GERENCIA LOGÍSTICA -1106

Licenciado
Héctor Rubén Arias Mora, director
DIRECCIÓN PLAN DE INNOVACIÓN-1184

Estimados señores:

ASUNTO: Oficio de Advertencia afectación de los centros de producción institucionales después de 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.

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

1. ANTECEDENTES

La Caja Costarricense de Seguro Social dispone de varios centros de producción industrial que forman parte de su estrategia para garantizar el abastecimiento de insumos médicos, medicamentos y servicios esenciales para su red de salud. Estos centros están bajo la tutela de la Dirección de Producción Industrial, adscrita a la Gerencia de Logística, entre los cuales están Laboratorio de Productos Farmacéuticos, Laboratorio de Soluciones Parenterales, Laboratorio Óptico, Lavandería Central y Zeledón Venegas, Laboratorio de Órtesis y Prótesis y Fábrica de Ropa Hospitalaria y Subárea de Impresos y de la Dirección de Mantenimiento Institucional la Subárea de Confección y Reparación Mobiliario (Taller Ebanistería).

2. REPORTE DE INCIDENCIAS CENTROS DE PRODUCCIÓN

Mediante la aplicación del Instrumento para identificar el Impacto de la Salida en Vivo del ERP en los centros de producción, aplicado por la Auditoría Interna entre el 19 al 24 de junio 2025, se obtuvieron resultados que pudieran afectar la operativa de los citados procesos, entre los principales resultados se destacan a continuación:

Unidad	Observaciones incluidas en el instrumento Auditoría
1) Área Laboratorio Óptico Don Bosco	<i>"Existen inconsistencias en el funcionamiento de la herramienta ERP no se puede hacer el rebajo del inventario La afectación más crítica actualmente es que no se ha podido pasar de proveeduría, posiblemente esto conlleve a que se derive en tiempo extraordinario y acumulación de ordenes (recetas). Alrededor de 1500 trabajo que están a la espera</i> <i>Al no producir porque no se recibe la orden, la afectación es la insatisfacción del asegurado al alargar el tiempo de entrega, en este momento se tiene semana y media de atraso y esto va a repercutir en estos tiempos.</i> <i>En la parte interna se está afectando al funcionario ante un nivel de inseguridad por el cambio de sistema. El laboratorio Óptico recibe alrededor de 5000 órdenes (recetas) mensuales.</i> <i>Se solicitaron 14 millones de colones para fortalecer el tiempo extraordinario ante la eventual avalancha, con la aprobación de la Gerencia Financiera (Presupuesto) a finales de junio se espera esté cargado</i> <i>Nos afectaría los indicadores de producción y los tiempos de entrega</i>
2) Laboratorio de Órtesis y Prótesis	<i>"Se hace un documento físico para hacer constar la recepción de las prótesis por parte de los usuarios, esto por cuanto no se contempló en el SAP como parte de los requerimientos iniciales.</i> <i>Todo el trámite de gestión de materia prima se está realizando de manera manual, ya que actualmente el módulo de IM no este habilitado, esto genera un riesgo alto de que los datos generados durante estos días generen diferencias significativas en los inventarios administrados por las Áreas.</i> <i>Gestión materia prima, ya que actualmente se lleva un control manual de bodega con el riesgo de error humano con el resultado de inconsistencias den el sistema, esto se hace manual desde el 21 de mayo 2025.</i> <i>Eventualmente atrasos en la atención de pacientes asociado al ERP, ya que el personal está en una curva de aprendizaje, en procesos como valoración del estado físico del usuario, confección de los dispositivos y la entrega.</i> <i>Desde el punto de vista administrativo ya que el proceso de pago de facturas en espera, desde el 23 de mayo, que fue la fecha en que Tesorería dejó de recibirlas, pero hay incertidumbre del procedimiento a seguir.</i> <i>Para pago de facturas no hay contingencia, sólo se pudo hablar con los proveedores, quienes se manifestaron molestos, ya que, por ejemplo: el no recibir pago de la CCSS ellos entran en mora con las casas matrices y la posible suspensión de envíos de productos. deshabilitado."</i>
3) Área Laboratorio Productos Farmacéuticos	<i>"Se trasladó al Laboratorio Productos Farmacéuticos la administración de la ejecución contractual de las compras de medicamentos a Laboratorios privados. Esta labor la realizaba anteriormente la DABS, ya que es el ente competente a nivel institucional y cuenta con los recursos presupuestarios requeridos para comprar a Laboratorios privados, las cantidades que no puede producir el LPF, ya sea por falta de capacidad u otra causa.</i> <i>Esto va en contra de las Buenas Prácticas del SAP, por cuanto el presupuesto (plan 5000) de dichos medicamentos es administrado por la DABS, y se ha dicho en reiteradas ocasiones que el que tiene el presupuesto es el que debe comprar y almacenar, según lo expuesto por el componente financiero.</i> <i>Además, se considera que no es correcto que un proveedor interno de medicamentos (como el LPF), sea quien administre los contratos por terceros de medicamentos que también produce, ya que está influyendo en la producción y compra de los mismos medicamentos. La administración de los contratos debe ser realizada por la DABS, ya que es su competencia y además para cumplir con la Ley de control interno.</i> <i>3.Análisis de control de calidad: todos los medicamentos que se entregan al ALDI deben ser analizados por el Laboratorio de Normas y Calidad de Medicamentos (LNCM) quien es el responsable legal de aprobarlos una vez que superaran las pruebas de calidad. Esa labor se trasladó al LPF, lo que no es correcto dado que el mismo productor está dando el aprobado del medicamento, para que ingrese al ALDI, lo cual no se aplica a ningún otro de la CCSS. A nivel del sistema, el LPF seguirá entregando al ALDI producto en cuarentena (como es lo usual), ya que no cuenta con el espacio físico para almacenarlo y posteriormente entregarlo aprobado.</i> <i>En este momento no podemos usar los sistemas porque están mal cargados los datos por parte del Plan de Innovación.</i> <i>Todo el inventario de materia prima está cargado a producción, por lo que la bodega de almacenamiento no tiene existencias</i> <i>Todos los saldos de inventario los redondearon, por lo cual, existen faltantes y sobrantes provocados por ese redondeo. Esto lo hicieron por que en el Plan de Innovación parten de un principio de que no hay fracciones, lo cual es contrario a la práctica usual en materia farmacéutica.</i> <i>Lo que no tiene contingencia es el pago de facturas, ya que se depende exclusivamente del ERP-SAP, por lo que hay un riesgo latente de reclamos por parte de los proveedores del LPF."</i>



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

5) Subárea de Impresos	<i>"En la ejecución contractual de las compras, en cuanto al enlace con SICOP y órdenes de pedido."</i>
6). Área Fábrica de Ropa.	<i>"De igual forma las materias primas (inventarios) no estaban alineados, la situación física con el registro electrónico. Al punto inclusive que no nos permiten al día de hoy, 09-06-2025, hacer movimientos internos, ni externos. Sí, y todos los procesos manuales, dado que el sistema no permite registrar la operación. No permite cambiar de estados la materia prima. No hay un impacto inmediato, dado que los hospitales mantienen un inventario de ropa para su funcionamiento normal, este impacto se va a ver reflejado, y se podrá medir en un mes, debido a la capacidad real instalada de distribución."</i>

Por su parte, la Gerencia de Logística en conjunto con las direcciones adscritas, ha emitido diferentes oficios dirigidos a la Dirección Plan de Innovación, donde se ha alertado sobre incidencias presentadas con la salida en vivo del ERP, en lo que interesa se resalta lo siguiente:

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)	<i>"(...) Inestabilidad crítica de Bitzú OP: Solo tres módulos habilitados. Fallos en visualización, firma de órdenes y explosión de materiales. Producción industrial sin interfaz activa, se retuvo el posicionamiento en stock. Inicialmente se tuvo problemas con los usuarios y contraseñas. Se presentaron inconsistencias con datos en los saldos de inventarios."</i>
Segundo día de Operaciones (Oficio GL-DABS-0978-2025 / GL-DTBS-163-2025 / GL-DPI-0652-2025, 3 de junio 2025)	<i>"(...) En Bitzú no está quedando la bitácora de quien está haciendo el registro. Todo lo que es seguimientos y reparaciones no están quedando registrados, ya que eso se registra directamente en SAP, se está registrando solo lo que tienen una receta por medio en Bitzú. En Fábrica de Ropa se coordinó con ALDI para recibo de mercadería, a nivel documental de manera física. La parálisis en ALDI, ALOP, ALSP y ALPF afecta directamente la entrega de insumos médicos, ortesis, anteojos, medicamentos y fórmulas estériles. No se pueden generar órdenes de producción normales ni de maquila, y se estima atrasos equivalentes a 600 órdenes/día en óptica, solo como ejemplo (...)"</i>
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)	<i>"(...) Problemas con roles y accesos. Se reitera que usuarios críticos (SAGAL, ALDI) estuvieron días sin perfiles. El informe del quinto día señala que esto ya no es un problema, pero el daño operativo ya se había materializado. Fallos en BITZÚ y producción industrial. Los informes mencionan que las fallas en Bitzú afectan la producción, sobre todo por la ausencia de explosiones de materiales y errores en órdenes de producción, lo que confirma que los datos maestros ingresados por el Plan no eran confiables. Persisten errores en la carga de inventarios en las plantas de producción. No se ha implementado correctamente la función de explosiones de materiales. La trazabilidad en Bitzú y SAP sigue siendo inestable. (...)"</i>
Segunda Semana cierre (Oficio SGA-004-2025 / GL-DABS-1061-2025 / GL-DTBS-183-2025 / GL-DPI-0704-2025 del 13 de junio 2025)	<i>• Plantas de producción. Con base en el monitoreo consolidado de la salida en vivo del ERP-SAP, se reitera que las plantas ALSP, ALPF, ALOP, SAI, AFR y ALO no cuentan aún con acceso pleno a SAP, y que las operaciones deben mantenerse vía SIGES para garantizar la continuidad de producción y abastecimiento."</i>
SGA-009-2025 / GL-DABS-1160-2025 / GL-DTBS-200-2025 / GL-DPI-0776-2025 26 de junio de 2025	<i>"(...) A la fecha y teniendo presente el cierre contable del mes de junio, las unidades de producción no han podido realizar todo el proceso continuo en el SAP, donde se ha iniciado con el registro de las órdenes de producción, pero las mismas al llegar al Módulo de Inventarios, con el fin de realizar la explosión de materiales y sacar de bodega lo necesario para continuar con el proceso productivo les ha sido imposible, esto dado que para cada caso se mantienen inconsistencias en la información que se cargó a sus respectivos inventarios (...). Conforme a estas inconsistencias las unidades de producción han tenido que activar los protocolos de trabajo manual, para poder seguir operando, sin poder continuar con la corrida total del sistema y quedando los registros de la información en SAP incompletos; de esta manera se está ante la materialización inminente del riesgo de que la Dirección Financiero Contable no cuente con la información requerida para realizar los cierres contables del mes de junio, y por ende atraso en los informes financieros de la Institución. (...)"</i>

3. AFECTACIÓN EN LA OPERATIVA CON LA SALIDA EN VIVO DEL ERP PARA LOS CENTROS DE PRODUCCIÓN.

Se evidenció una afectación operativa en los centros de producción desde la salida en vivo del sistema ERP-SAP, derivada de inconsistencias en los datos migrados e ingresados al aplicativo. Entre los principales riesgos identificados se encuentran la ausencia de saldos reales que permitan una trazabilidad efectiva y un control adecuado de los inventarios, lo que ha obligado a recurrir a mecanismos manuales y generar información repetitiva de saldos mediante la elaboración de certificaciones. Asimismo, se observó la ausencia de procesos formalmente definidos, la dependencia de inventarios físicos de respaldo, deficiencias en la capacitación del personal involucrado en la operación del sistema.

El 3 de julio de 2025, se realizó entrevista a Ing. Gerardo León Solís, director, Dirección Producción Institucional y la Ing. Flor Marilse Garita Quesada, ambos de la Dirección Producción Institucional, entre los principales aspectos comentados se indicó:

“(...) en primera instancia existieron no conformidades con la asignación de usuarios y roles que no estuvo bien definido, existen plantas que no han concretado la carga de inventarios debido a diferencias con los datos físicos contra los registros. Destacó que esta carga debe ser ejecutada únicamente por el Plan de Innovación, con base en la información certificada por los centros de producción.

los centros de producción han remitido entre tres y cuatro certificaciones del mismo inventario físico al Plan de Innovación, firmadas por las jefaturas correspondientes. A pesar de que los datos no han sufrido modificaciones, las solicitudes se han repetido desde dicha instancia, lo que ha generado un desgaste operativo significativo. Esta situación no se ha logrado resolver específicamente tanto en el Laboratorio de Soluciones Parenterales como en el Laboratorio de Productos farmacéuticos

(...) se identificó inconsistencias en los costos de producción, por ejemplo, el agua como materia prima que para nosotros en los laboratorios es parte de las materias primas esenciales en nuestros productos, sin embargo, se incluyó como costo indirecto de fabricación, según el criterio de los compañeros de costos industriales de la DFC, por temas de costeo en términos de que no es un producto almacenable, lo cual al final se aceptó considerando que de una u otra forma se está costeando.

Se determinaron además inconsistencias de errores en presupuesto de partidas requeridas que aparecían en cero y se requerían como en el tema de imprenta. Ver Anexo 1.

Existe un tema importante del monto para a pago a proveedores que se ha acumulado y que hemos solicitado colaboración a Tesorería que podría eventualmente comprometer la operativa.

Se manifestó que la lentitud en la conexión a internet ha afectado significativamente el desempeño del sistema, provocando interrupciones frecuentes y retrasos en la ejecución de tareas operativas, lo cual incide directamente en la eficiencia de los procesos las unidades continúan registrando movimientos de ordenes de forma manual, debido a limitaciones de acceso al sistema SAP con la información de inventarios (LSP-LPF), además de que la capacitación fue deficiente por cuanto no se pueden visualizar los procesos completos sino por partes. Esto ha generado una acumulación de información física correspondiente a traslados, bajas y movimientos que no han sido integrados al ERP, que una vez que se encuentre actualizada la información de inventarios se deberá realizar el ingreso, esto afecta significativamente el tema de costos para el cierre.

Es importante destacar que, aunque la información se está registrando manual no está afectando la atención a usuarios o pacientes porque la operativa no se ha paralizado.

Actualmente, no existe una directriz formal que indique cómo regularizar esta información en el sistema, esté rezago no se atiende a corto plazo, podría comprometer la trazabilidad y generar una sobrecarga operativa futura cuando deba ingresarse retroactivamente. (...)

El 08 de julio 2025, en reunión realizada por esta Auditoría con funcionarios de la Dirección Plan de Innovación M.Sc. Héctor Arias, director, Licda. Karina Pérez, líder componente Financiero, Lic. Luis Andrés Sánchez González, líder Componente Logístico, Ing. Manuel Castro Villalobos, líder Componente Tecnológico, Licda. Karla Muñoz Torres, abogada y el Ing. Francini Solís Sánchez, asistente de Dirección, en relación con los centros de producción, se indicó:

“(...) Karina Pérez:

Con el tema de las transacciones de cierre de los centros de producción de la Subárea de Contabilidad de Costos, señalaron que ellos preferían hacerlo todo centralizado, posterior ven un riesgo en realizar cierres que no están visualizando ellos, desde SAP esos cierres los pueden realizar los centros de producción si así la administración lo decide y lo comunica, tener en cuenta que se les tiene que brindar la capacitación a los centros de producción (...)

Sobre los costos del agua, es importante señalar que ellos indicaron que no tenían cómo medirlo, por lo cual no está contemplado y se calculan como costos indirectos, si ya tuvieran como medirlo se puede cambiar (...)

Lic. Luis Andrés Sánchez:

Tenemos incidencias en una única unidad que es un Laboratorio. Laboratorio de Productos Farmacéuticos y Parenterales son los únicos que tienen problemas con los redondeos. Estamos esperando que nos den la autorización para subsanar las incidencias presentadas. Un funcionario del Plan de Innovación está brindando asistencia para que puedan efectuar las labores en SAP. (...)

4. CASO LABORATORIO ÓPTICO Y SU AFECTACIÓN EN LA ATENCIÓN DIRECTA AL USUARIO.

Se determinó afectación en el Laboratorio Óptico por riesgos operativos: Entre los principales problemas identificados se encuentran una alta carga transaccional que supera la capacidad instalada por insuficiencia de recurso humano, lo cual, podría derivar en el incumplimiento de las metas de producción establecidas y atrasos en la entrega de anteojos a los usuarios, y la posibilidad de un aumento en las listas de espera. Adicionalmente, existiría aumento de reprocesos administrativos y afectación en la experiencia del usuario asegurado por el vencimiento de comprobantes de pago para la dotación de anteojos. También se evidenciaron riesgos en cuanto a la capacitación del personal, la capacidad de respuesta y la adaptación de los servicios médicos al sistema Bitzú.

Previo a la salida en vivo mediante oficio GG-PIMG-0985-2025, 22 de mayo de 2025, suscrito el MSc. Héctor Rubén Mora Arias, director y Lic. Luis Andrés Sánchez González, líder Componente Logística, de la Dirección del Plan de innovación da respuesta a oficios GL-2498-2024, DPI-ALO-0649-2024, DPI-ALO-1483-2024 Y GLDPI-1063-2024, sobre situación del ERP-SAP en el laboratorio óptico, señalando:

“(...) Se reconoce como válida la observación relacionada con la carga transaccional que implicará la implementación del sistema ERP-SAP en el Laboratorio Óptico, especialmente considerando las limitaciones actuales en cuanto a recurso humano. Si bien no se cuenta con una solución inmediata, esta carga podría verse atenuada con la integración progresiva de los centros de salud al sistema Bitzú, lo que permitiría que la selección del armazón se realice durante la consulta médica. Esto facilitaría la captura directa de las órdenes de producción y optimizaría el uso del recurso humano del laboratorio en los procesos que efectivamente requieren ejecutarse en el sistema ERP-SAP. (...)”

“(...) Con relación a las pruebas realizadas, estas se han efectuado utilizando recetas físicas existentes, buscando replicar con la mayor fidelidad posible los escenarios reales. En cuanto al proceso de maquila, se propone consolidar los requerimientos mediante una única solicitud de pedido con los componentes necesarios, para luego distribuirlos según las órdenes correspondientes (tema actualmente pendiente de resolución por parte del compañero Diego Díaz Sandí). (...)”

Ante lo expuesto por la dirección del Plan de Innovación el Ing. Gerardo León Solís, director de la dirección de Producción Industrial y Ing. Heyner Calderón Pasos, jefe Área Laboratorio Óptico, emiten oficio GL-DPI-0608-2025, 28 de mayo de 2025, señalaron:

*Es reconocido por esa Dirección sobre el nivel de "carga transaccional que implicará la implementación del sistema ERP-SAP en el Laboratorio Óptico, especialmente considerando las limitaciones actuales en cuanto a recurso humano."; no obstante, preocupa también lo expreso sobre: **"esta carga podría verse atenuada con la integración progresiva de los centros de salud al sistema Bitzú"**, lo que consideramos no es proporcionalmente acertado ya que realizando un comparativo entre las pruebas realizadas en módulo de práctica y la aplicación real, se determina que en la digitación de datos se pueden realizar **10 registros por hora**, (en el tanto se mantenga la curva de aprendizaje), siendo lo usual el registro de alrededor de **100 recetas por hora**, por lo cual se generaría un cuello de botella en la recepción y digitación de nóminas.*

En orden lógico de ideas, ante la citada carencia de recurso humano necesario en el laboratorio Óptico y un escenario incierto de estandarización por parte de la Gerencia Médica, el pretender la implementación del sistema de manera correcta y en tiempo real, generará atrasos considerables en la atención de pacientes (plataforma), gestión de insumos de producción (explosión de materiales) y por ende labores productivas y solicitudes de compras con su respectivo control de calidad, entre otros; resultando en un lógico atraso en la entrega del producto final al asegurado, sin considerar aún cual sería el tiempo real de espera de los pacientes para que le sean entregados sus respectivos anteojos, lo cual se conocerá solamente con la implementación del sistema cuando se materialice el riesgo.”

No menos importante y referente al tema de maquila y la propuesta de solicitud de pedido consolidado a nivel de SICOP, se debe valorar también a nivel de sistema Bitzú y SAP, recordando que cada orden de producción (receta) dispone de 04 componentes: armazón, estuche, lente derecho y lente izquierdo, siendo estos últimos con una graduación precisa y acorde a la necesidad del paciente, lo que significa un lógico registro individual por cada lente, que deriva en tan solo uno de los tantos puntos relacionados a la carga transaccional.

Al respecto, se sostiene lo indicado en oficio GL-2498.2024 sobre “no es posible llevarlo a la operativa por la carga transaccional que le generaría a la óptica”, ya que como se mencionó líneas atrás se desconoce el tiempo que se durará realizar los registros en Bitzú y SAP, (lentes uno a uno), y por ende se desconoce el tiempo que deberá esperar el paciente para la entrega de su antejo, esto por cuanto no se ha podido realizar un ejercicio completo en el sistema.

Mediante oficio GG PIGM-1376-2025/DPI-ALO-0364-2025, 9 de julio de 2025, suscrito el MSc. Héctor Rubén Mora Arias, director y Lic. Luis Andrés Sánchez González, líder Componente Logística, de la Dirección del Plan de innovación y el Ing. Heyner Calderón Pasos, jefe Área Laboratorio Óptico, dirigido a los directores de los centros de salud y red financiera con el asunto: “**TRAMITE DE PAGO BITZÚ (ERP) – SICO PARA LA DOTACIÓN DE ANTEOJOS**”

“(..)Con la puesta en marcha del sistema BITZÚ (ERP) para el proceso de dotación de anteojos, los comprobantes de pago serán generados directamente desde esta nueva herramienta.

*Dado que este proceso se encuentra integrado al sistema SICO y Sistema de Cajas (SPIC), los comprobantes estarán disponibles para su consulta a través de la plataforma SPIC, específicamente bajo la **Unidad Ejecutora 1121**.*

Por lo anterior, si se presenta un asegurado al área de Cajas de Sucursales a cancelar un comprobante de anteojos elaborado por BITZÚ, el cajero o responsable deberá buscar por número de cédula del asegurado y en Unidad Ejecutora citada en el párrafo anterior.

Es importante tener en cuenta que dichos comprobantes estarán habilitados por un período de tres (3) días hábiles a partir de su generación. En caso de que un asegurado se presente después de este plazo, deberá acudir nuevamente al Área que emitió el comprobante para solicitar su reactivación. (...)”

Además, el 23 de julio 2023, mediante consulta realizada por la plataforma Microsoft Teams a la Ing. Flor Marilse Garita Quesada, de la Dirección Producción Institucional, sobre si los riesgos en la afectación operativa en los centros de producción tras la salida en vivo del sistema ERP-SAP, derivada de inconsistencias en los datos migrados en la ausencia de saldos reales de los inventarios, mecanismos manuales y en relación con el Laboratorio Óptico una alta carga transaccional que supera la capacidad instalada provocando atrasos en la entrega de anteojos a los usuarios, y la posibilidad de un aumento en las listas de espera, se mantienen, nos indicó:

“La afectación de inventarios se mantiene para el Laboratorio Productos Farmacéuticos y Subárea de Imprenta, las demás unidades de producción ya han sido subsanado. Para el Laboratorio lo que está pendiente de subsanar es el costo de los inventarios y en el caso de la Imprenta si son los saldos incorrectos. Para todo lo demás se mantiene.”

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.”*

En atención a los hallazgos expuestos en el presente oficio, esta Auditoría Interna ha identificado riesgos relevantes que afectan la operatividad de los centros de producción institucionales tras la salida en vivo del sistema ERP-SAP. Entre los principales aspectos se destacan debilidades que comprometen la trazabilidad de los inventarios, ausencia de saldos reales, uso de mecanismos manuales, debilitamiento de procesos, deficiencias en la capacitación del personal, y la inexistencia de una estrategia integral de mitigación. Estos elementos configuran riesgos operativos y financieros que comprometen la efectividad del proceso de implementación del sistema ERP-SAP y BITZÚ.

Por tanto, este Órgano de Fiscalización y Control previene y advierte de la situación indicada en el presente oficio, con el propósito de que la Dirección Plan de Innovación junto con la Gerencia Logística lideren la revisión de estos riesgos y valore si los mismos requieren ser elevados al Comité de Alta Gerencia, bajo estricto apego al marco técnico, legal, financiero y administrativo, y conforme a los principios de eficiencia, eficacia, economía, legalidad, transparencia, buen gobierno y satisfacción del interés público:

- Reforzar los mecanismos de control interno relacionados con la calidad de los datos y la trazabilidad de los inventarios, asegurando su integridad y consistencia.
- Establecer procesos formalmente definidos y documentados, que permitan una operación estandarizada y reduzcan la dependencia de procedimientos manuales.
- Implementar un reforzamiento al plan de capacitación integral y continuo para el personal de los centros de producción, con énfasis en el uso del sistema ERP-SAP y sus módulos asociados.

- Fortalecer la coordinación entre las direcciones responsables del Plan de Innovación y las unidades operativas, para asegurar una respuesta oportuna y efectiva ante los riesgos identificados.

Al respecto se deberá informar a esta Auditoría sobre las acciones ejecutadas para mitigar los riesgos descritos y brindar atención de la situación comunicada, esto, en el **plazo de 5 días** a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



M. S.c. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ACC/MZS/CAR/YBG/lbc

- C. Ingeniera Carolina Arguedas Vargas, jefe, Secretaría, Junta Directiva – 1101
Máster Mónica Taylor Hernández, presidente, en su condición de patrocinadora, Plan de Innovación-Presidencia Ejecutiva -1102
Licenciado Gustavo Picado Chacón, gerente, Gerencia Financiera-1103 en su condición de miembro del Comité Ejecutivo, Plan de Innovación
Doctor Alexander Sánchez Cabo, gerente a.i. Gerencia Médica-2901 en su condición de miembro del Comité Ejecutivo, Plan de Innovación
Máster Gabriela Artavia Monge, gerente a.i., Gerencia Administrativa-1104 en su condición de miembro del Comité Ejecutivo, Plan de Innovación
Ingeniero Jorge Granados Soto, gerente Gerencia Infraestructura y Tecnologías -1107 en su condición de miembro del Comité Ejecutivo, Plan de Innovación
Licenciado Jaime Barrantes Espinoza, gerente Gerencia Pensiones-9108 en su condición de miembro del Comité Ejecutivo, Plan de Innovación
Ingeniero Robert Picado Mora, director Tecnologías de Información, en su condición miembro del Comité Ejecutivo
Ingeniera Susan Peraza Solano, directora, Dirección de Planificación Institucional-2902
AuditoríaAuditoría

Referencia: ID-142315

Anexo 1

1. Partidas presupuestaria con inconsistencias: Favor aportar pantallazos del sistema

200 MAT Y SUMEN						
2201	COMBUSTIBLES	527,900.00	0.00	527,900.00	62,060.00	0.00
2205	OTROS PRODUCTOS	14,060,100.00	0.00	14,060,100.00	749,288.24	17.44
2206	TEXTILES	16,587,470.00	0.00	16,587,470.00	1,767,832.50	17.84
2207	TEXTILES Y VEST	3,270,000.00	0.00	3,270,000.00	861,527.91	21.46
2210	PRODUCTOS PAPEL	7,714,000.00	0.00	7,714,000.00	1,814,437.54	34.02
2212	MAT. PROD. META	15,225,000.00	0.00	15,225,000.00	7,490,871.00	97.11
2217	INSTRUMENT. Y M	400,000.00	0.00	400,000.00	0.00	0.00
2218	OTROS REPUESTOS	21,458,593.50	0.00	21,458,593.50	1,477,560.00	9.57
2219	UTILES Y MATER.	790,100.00	0.00	790,100.00	225,025.00	0.00
2220	UTILES Y MAT. D	2,587,077.00	0.00	2,587,077.00	544,128.00	0.00
2221	UTILES Y MATER.	2,000,000.00	0.00	2,000,000.00	0.00	0.00
2223	OTROS UTILES Y	8,141,515.00	0.00	8,141,515.00	38,400,428.78	38.43
2244	MATERIA PRIMA	26,000,000.00	0.00	26,000,000.00	790,100.00	0.00
Subtotal		111,190,910.00	0.00	111,190,910.00	11,374,924.75	45.89
201 CARGAS SOCIALES (TRANSACCIONES CORRIENTES)						

En el ERP, no se cuentan con las reservas presupuestarias como si lo contaba en el SIIP, por esta razón todo se ve reflejado en el saldo.

[illegible]

1. Partidas presupuestaria con inconsistencias: Favor aportar pantallazos del sistema



Departamento de Engenharia de Seguros e Gestão
 de Riscos e Seguros
 Universidade de Aveiro

```

Tide: 30.04.2023
Wav: 07.11.2023
Page: 1
log-Move: 428 Prognosis.cpt

```

Regimen Enfermedad y Maternidad

Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 31 de Mayo del 2025

United Electronic: 5208 LAFANDELLA CENTRAL

Prod.	Descripción	Adquisición Original	Adquisición Modificada	Total Adquisición	Revisión y Corrección	Interés	Se Descontó	Saldo Disponible
1204	TEXTILERO 200	120,000.00	0.00	120,000.00	140,244.91	0.00	37.73	1,466,575.40
1205	TEXTILERO 1000	8,400,700.00	0.00	24,000,700.00	0.00	1,544,614.63	0.00	17,700,645.37
1206	LLANTAS Y NEUMOS	1,100,000.00	0.00	1,000,000.00	0.00	0.00	0.00	1,200,000.00
1210	PRODUCTOS PAPEL	107,500.00	0.00	107,500.00	0.00	3,029,769.40	35.00	1,030,230.60
1211	MATERIAS Y OTROS	7,500.00	0.00	7,500.00	0.00	0.00	0.00	7,500.00
1212	MAT. BORD. META	177,000.00	0.00	3,277,000.00	0.00	12,613.96	2.13	2,000,000.00
1214	MADERA Y DERMIA	200,700.00	0.00	200,700.00	0.00	0.00	0.00	200,700.00
1215	OTROS MAT. CONYU	988,700.00	0.00	988,700.00	140,244.91	170,000.00	10.00	642,500.00
1216	MAT. PRO. ELEC. TEL	200,000.00	0.00	200,000.00	20,700.00	0.00	31.12	1,800,000.00
1217	DEBILITADO Y M	1,100,000.00	0.00	1,100,000.00	20,807.12	30,000.00	2.97	1,000,000.00
1218	MAT. PROD. PLAST.	1,100,000.00	0.00	1,100,000.00	7,000.00	42,700.00	2.70	1,000,000.00
1219	EXP. EQUIPO Y C	1,000,000.00	0.00	1,000,000.00	0.00	47,700.00	4.42	1,000,000.00
1220	OTROS EQUIPOS Y C	1,000,000.00	0.00	20,700,000.00	4,200,000.00	4,200,000.00	7.00	20,000,000.00
1221	UTILES Y MATER.	700,000.00	0.00	700,000.00	0.00	401,000.00	60.17	270,000.00
1222	UTILES Y MAT. D	2,000,000.00	0.00	2,000,000.00	0.00	0.00	0.00	2,000,000.00
1223	UT. MAT. PERSO. A	2,000,000.00	0.00	2,000,000.00	73,000.00	0.00	60.17	1,700,000.00
1224	OTROS UTILES Y	1,000,000.00	0.00	1,000,000.00	0.00	0.00	0.00	1,000,000.00
1225	COMAR. SI. EQUIP. T	1,000,000.00	0.00	1,000,000.00	0.00	3,300,000.00	31.23	7,000,000.00
Total	4,000,000.00	0.00	0,000,000.00	1,000,000.00	40,000.00	0.00	0.00	4,000,000.00

No se cuenta con la información de las reservas presupuestarias en ERP.

[illegible]

RV: Atención a Minuta de reunión, y Solicitud de Información



Oscar Ortiz Brenes

Para  Albin Alberto Segura Corella

CC  Gerardo León Solís;  Jairo Bacca Sotela;  Cindy Loria Orocú;  Vera Violeta Cabrera Burgos;

 Cinthia Yoel Chavarría Murillo



Respondió a este mensaje el 04/07/2025 12:02 PM.

Mensaje enviado con importancia Alta.



Inconsistencia valor del inventario SAP - SIGES
Elemento de Outlook

2- Partidas presupuestarias con inconsistencias:

Sobregiros, a los que se reforzarán las partidas en la modificación de Julio, con el fin de corregirlos.

GL2302068201	Laboratorio Productos Farmacéuticos	E/1111/00105/0010502	Sueldos Personal Sustituto Salario Global L 10159	(121,757.15)
		E/1320/60399/6039907	Subsidio Riesgos de Trabajo Empleados de la CCSS	(553,581.00)
	Total Laboratorio Productos Farmacéuticos			(675,338.15)

1. Pago de proveedores: Favor indicar monto total y aportar evidencia

3.1 Factura N° 00100001010000089141 por un monto de \$14,133.25, no ha sido posible cancelar debido a un problema en el movimiento de salida de inventarios al presentar un error, los creadores del SAP lo están gestionando y estamos a la espera de la solución para poder enviar a pagar. (se han realizado gestiones con el Product owner del Plan de Innovación para resolver el tema del MIGO – MIRO).

Entrada de datos logon

Indique su nombre de usuario y su clave de acceso

Recursos:

Usuario:

Clave acceso:

OK Cancelación