



SEGUIMIENTO DE SINASSASS A IMPLEMENTACIÓN DEL ERP-SAP EN LAS UNIDADES DE LA GERENCIA MEDICA.

San José, 24 de julio de 2025.

SINASSASS informa a todos sus afiliados y al resto de los funcionarios de la Caja Costarricense de Seguro Social, sobre los seguimientos realizados con respecto a los riesgos materializados en el proceso de Implementación del sistema ERP-SAP a nivel institucional.

Mediante oficio SINASSASS-104-06-2025, del 23 de junio del 2025 refirió información al Dirección Plan de Innovación, con respecto a Riesgos materializados ante la puesta en marcha del ERP –SAP en unidades médicas.", información que se originó mediante un esfuerzo en conjunto con muchas unidades médicas que enviaron información acerca de problemas y riesgos que han y estado enfrentando desde el pasado 02 de junio de 2025.

Nuestra misiva fue respondida mediante oficio GG-PIMG-1309-2025 del 08 de julio de 2025, en dicho oficio el MSc. Héctor Rubén Arias Mora, director Dirección Plan de Innovación – UE 1184, confirma que la implementación y entrada en vivo masivo del sistema ERP-SAP, ha presentado inconvenientes y problemas, que han generado riesgos y atrasos en los diferentes procesos institucionales en que dicha herramienta tiene injerencia. El funcionario indica entre otras inconsistencias:

"...No obstante, se debe externalizar nuestra preocupación ante la falta de recepción satisfactoria de los datos provenientes del sistema legado SICO. Esta situación ha generado incongruencias en los registros diarios, ya que no ha sido posible contabilizar la información correspondiente a dicho sistema en el ERP-SAP, por lo que reiteramos que el sistema ERP-SAP se encuentra completamente operativo y disponible para su utilización. Sin embargo, estamos a la espera de contar con los datos correctos depositados en el Storage, provenientes del sistema SICO, con el fin de procesar adecuadamente la información. Esta situación fue comunicada por medio de oficio GG-PIMG-1244-2025 a la Gerencia Financiera..."

"...Es importante aclarar que la interfaz desde SAP-ERP está operando correctamente. No se han identificado fallos técnicos en la comunicación entre los sistemas. La inconsistencia señalada en el despacho de medicamentos y el control de inventarios no obedece a errores en la interfaz, sino que se originó a raíz de una carga adicional realizada en el sistema, específicamente por la incorporación de archivos provenientes de SIGES a SIFA. Esta carga no fue parte del flujo original previsto..."
En resumen, la interfaz como canal de comunicación entre los sistemas funciona correctamente, y las inconsistencias observadas se deben a



procesos no estandarizados de carga de datos que se aplicaron en el ERP- SAP, mediante el uso de la tabla de transición de datos lo que evidentemente generó duplicidades, más no se debió a fallas estructurales en la integración entre SAP-ERP y SIFA.

Actualmente, se están realizando los ajustes necesarios para depurar la información duplicada y restablecer la consistencia de los datos. El equipo técnico está dando seguimiento al tema hasta su completa resolución

"...Las diferencias observadas en los saldos reflejados en SAP, específicamente en las proveedurías 1100 (anteriormente 895), se deben a tres factores principales:

1. Unidades de medida no estandarizadas: La diversidad de unidades de medida utilizadas por la CCSS que no forman parte del sistema internacional de medidas, mientras que ERP-SAP promueve el uso de estas buenas prácticas. Esta diferencia genera inconsistencias al momento de la carga de datos.

2. Datos incorrectos en números de lotes: Para ERP-SAP, la trazabilidad del material —incluyendo número de lote y fecha de vencimiento— es crítica. Sin embargo, sistemas institucionales previos, como el Sistema Informático de Control de Suministros (SICS), no gestionaban esta información de forma estructurada. Al trasladar estos datos a SAP, surgieron inconsistencias atribuibles a la falta de estos elementos en el sistema origen, y no a fallas del ERP.

3. Retrasos en movimientos y validaciones: Se presentaron demoras en el registro de movimientos posteriores a la carga inicial de inventarios, así como en las aclaraciones solicitadas sobre los datos entregados. Esto generó desfases en la carga final al sistema SAP-ERP. En resumen, estas diferencias no obedecen a fallas del sistema SAP-ERP, sino a condiciones heredadas de los sistemas anteriores y a procesos de transición aún en ajuste.

"...Se trabaja en una mejora al sistema que permita que los cambios de estados de los avisos que se realicen en SAP también se reflejen automáticamente en Bitzú y así evitar esa carga de trabajo extra que ocasiona este proceso en la actualidad. Una vez aplicada la mejora, esperamos que ese mecanismo quede únicamente como medida de contingencia ante un fallo eventual de comunicación entre sistemas..."

"...Como es previsible en un proceso de contratación e implementación de un sistema ERP de alta complejidad, especialmente en una institución como la CCSS, que opera con múltiples unidades altamente operativas y generadoras constantes de datos, es posible que algunas operaciones se vean afectadas de manera temporal. Por ello, se ha contemplado un periodo de transición y estabilización, durante el cual se han implementado medidas contingenciales que buscan minimizar dichas afectaciones..."

Cómo se puede apreciar la entrada en funcionamiento del sistema no ha sido tan pulcra como la presidencia ejecutiva y el Plan de Innovación han querido hacer creer a la población, tratando con ello, achacar los problemas de operatividad a los niveles operativos, especialmente locales. Incluso aún ante un débil proceso de capacitación que ya ha sido reiterado por muchos actores.

Ambos oficios lo podrán encontrar en nuestra página Web.

En complemento a esta grave situación, es importante mencionar lo señalado por la Gerencia Médica mediante oficio GM-10127-2025 del 2 de julio del 2025 dirigido a la Presidencia Ejecutiva y a la Dirección Plan de Innovación, que entre otras cosas indica:

"...Este instrumento fue aplicado en 160 unidades y alcanzó un 93 % de participación. El análisis de resultados permite identificar los siguientes puntos, los cuales requieren acción

inmediata por parte de ese Proyecto y de las áreas corresponsables:

1. Inventario y abastecimiento de medicamentos

- 96 % de las unidades no logra generar pedidos o extra-pedidos
- 88 % reporta imposibilidad de conciliar existencias físicas versus SAP.
- 56 % de los establecimientos ya reportan afectación directa en Farmacia.

2. Pagos a proveedores

- 80 % reporta atrasos en la Mesa de Servicios.
- 65 % informa demoras en Tesorería. Proveedores de gas LP, oxígeno y alimentación amenazan con suspender entregas.

3. Compras y contrataciones

- 85 % indican carecer de capacitación formal en ERP-SAP
- La interfaz SICOP → SAP continúa migrando datos incompletos, impidiendo la emisión de órdenes de pedido para contratos vigentes, lo que genera riesgo de desabastecimiento (ej.: Hospital México, San Juan de Dios y 35 áreas de salud).

4. Caja chica y viáticos

- La ausencia de cuentas contables actualizadas y las demoras en SICO imposibilitan las liquidaciones; solamente se han cubierto gastos menores.

5. Capacitación / perfiles de usuario

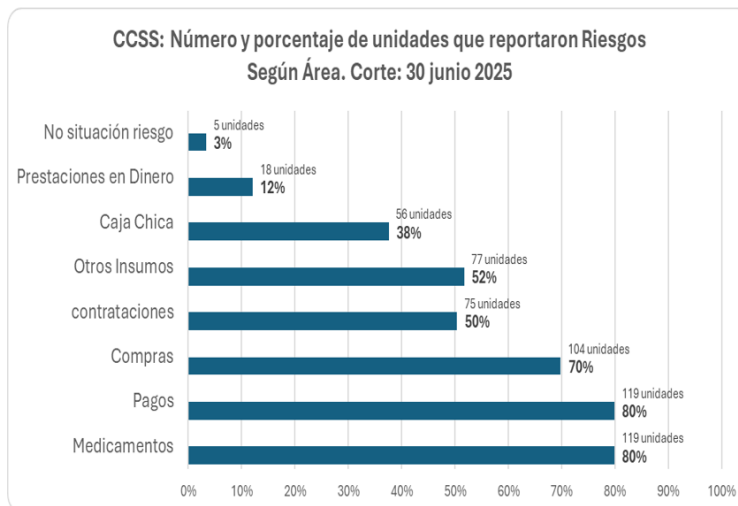
- Entre un 70 % y un 90 % de los hallazgos señalan ausencia de roles o desconocimiento de los nuevos flujos operativos, afectando la operación cotidiana y aumentando la cantidad de tiquetes pendientes en la Mesa de Servicios..."



2. Datos de las áreas de riesgo

De 149 unidades (incluyendo unidades administrativas, DRIPSS, y establecimientos de salud):

- Medicamentos (80%)
- Pagos (80%)
- Compras (70%).
- No reportaron un riesgo (3%)



Finalmente, SINASSASS ante el riesgo de que la gestión institucional se vea paralizada, afectando la prestación de los servicios médicos, pero también estando atentos a que después no se quiera trasladar responsabilidades a nuestros agremiados o funcionarios operativos, por la falta de razonabilidad, proporcionalidad y probidad en la entrada en funcionamiento del sistema, copio a la auditoría interna de nuestras observaciones.

Mediante oficio AI-1004-2025 del 27 de junio de 2025 nos contesta afirmativamente nuestros cuestionamientos indicando que se tomarán en cuenta en los papeles e informes de auditoría. Con esto confirmamos nuestra ineludible lucha en defensa de nuestros agremiados y de la Caja Costarricense de Seguro Social.

**SINDICATO NACIONAL DE ADMINISTRADORES DE SERVICIOS DE SALUD Y
AFINES DEL SEGURO SOCIAL (SINASSASS)**

Lic. Mario Cascante Arguedas
Secretario de Conflictos
JUNTA DIRECTIVA