



ASALUD-0002-2024

13 de febrero de 2024

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se origina en atención al plan anual operativo del Área de Auditoría de Salud para el 2023, apartado de actividades especiales y a la denuncia DE-186-2023, con el fin de determinar la razonabilidad de las actividades de control desarrolladas por el servicio de odontología del Área de Salud Oreamuno – Pacayas – Tierra Blanca, en los procesos de gestión de inventarios de insumos, instrumental y medicamentos para la atención directa de los usuarios.

De conformidad con las pruebas efectuadas se concluye que existen debilidades de control y supervisión por parte de la Dirección Médica y funcionaria asignada para la coordinación del servicio de odontología, en lo referente a las acciones ejecutadas para garantizar el registro correcto de las existencias, integridad de los datos relativos a entradas, salidas y saldos, vigilancia del vencimiento de inventarios y el proceso para la sustitución de instrumental, en los consultorios odontológicos, lo que afecta la sana administración y protección de los recursos públicos.

Se determinó que en el servicio de odontología se utilizan dos herramientas para el control de los inventarios de insumos, instrumental y medicamentos, estos son: el control auxiliar de existencias y el “kardex”; no obstante, estos no son razonablemente confiables como fuente de información para la administración de los inventarios, debido a que los saldos registrados en ambos controles difieren entre sí en 11% de los productos revisados de una muestra de 37. Además, el Kardex mostró 111 (50%) saldos diferentes respecto de los observados en un inventario físico selectivo realizado por esta Auditoría, mientras que el tarjetero tenía 109 (49%) saldos diferentes al compararse con el mismo inventario.

Se evidenció que el kardex y las tarjetas presentan elementos de vulnerabilidad para la integridad de la información que se registra en ambas herramientas, debido a que los datos en ellos almacenados son susceptibles a modificaciones no autorizadas de naturaleza voluntaria o involuntaria.

Por otra parte, se comprobó que las condiciones de almacenamiento en los espacios físicos utilizados como bodega en los consultorios odontológicos de Cot, Tierra Blanca y Pacayas son inadecuadas para el resguardo y conservación de productos y un factor de riesgo del trabajo y salud ocupacional para los funcionarios que deban ingresar, debido a un inadecuado orden y aseo de los espacios.

Se determinaron aspectos sujetos de mejora en el control de vencimiento de inventario de mascarillas descartables y brocas en los consultorios de Odontología, ubicados en el EBAIS Pacayas y Consultorio 2, así como en el procedimiento de restitución de instrumental odontológico. Situación que obedece a la ausencia de actividades de supervisión y control por parte de la Dirección Médica del Área de Salud sobre las actividades que realiza la coordinación del Servicio de Odontología.

Por último, en relación con la valoración de riesgos, si bien es cierto la administración consideró dentro del ejercicio de identificación de riesgos del 2023 el desabastecimiento de medicamentos, insumos, materiales y suministros, las causas detalladas no contemplan los temas de gestión del inventario que se exponen en este informe, por lo cual se debe enriquecer el ejercicio de valoración de riesgos incorporando los elementos que se aportan en el presente documento, para que la administración pueda ampliar las consideraciones que afectan el abastecimiento de productos necesarios para las operaciones diarias de los consultorios de odontología y así establecer las medidas de administración de riesgos más convenientes.

En virtud de lo anterior, se dirigen seis recomendaciones a la Dirección Médica del Área de Salud Oreamuno-Pacayas-Tierra Blanca, con el fin de que se subsanen los hechos evidenciados.



ASALUD-0002-2024

13 de febrero de 2024

ÁREA AUDITORÍA DE SALUD

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LOS INSUMOS, INSTRUMENTAL Y MEDICAMENTOS PARA LA ATENCIÓN DIRECTA DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA.

ÁREA DE SALUD DE OREAMUNO PACAYAS TIERRA BLANCA - 2395

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual Operativo del Área de Auditoría de Salud para el 2024, apartado de actividades especiales y en atención de la denuncia DE-186-2023.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la razonabilidad de las actividades de control desarrolladas en el Servicio de Odontología del Área de Salud Oreamuno – Pacayas – Tierra Blanca, en los procesos de gestión de los insumos, instrumental y medicamentos para la atención directa de los usuarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la suficiencia del control interno en la custodia de insumos odontológicos, instrumental y medicamentos en el Área de Salud Oreamuno-Pacayas-Tierra Blanca.
- Verificar la suficiencia de las actividades de control relacionadas con el vencimiento de insumos odontológicos y el procedimiento utilizado para la restitución de instrumental.

ALCANCE

La evaluación comprendió la revisión de los hechos incluidos en la gestión DE-186-2023, relacionados con el eventual traslado de insumos odontológicos por parte de una profesional en odontología hacia una clínica privada, para tales efectos se verificaron los controles, registros de información y condiciones de seguridad físicas de los inventarios, en el período comprendido entre el 1º de junio de 2022 al 30 de junio de 2023, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015, así como en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, R-DC-119-2009, del 16 de diciembre de 2009.

METODOLOGÍA

Para el cumplimiento de los objetivos del estudio se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión de información solicitada a los siguientes funcionarios (as):

- Dra. Ana Lucía Herrera Jiménez, coordinadora de la Coordinación Nacional de Odontología, Dr. Ricardo Corrales Aguilar, Dr. Juan Carlos Obando Hernández, Comisión de Normalización Técnica de Compras de Odontología, quienes aportaron Instructivos o lineamientos relacionados con la gestión de inventarios en Odontología en el primer nivel de atención.
 - Dra. Laura María Sánchez Aguilar, Supervisora Regional de Odontología, Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur, a la cual se le solicitó el Informe de la supervisión del Área de Salud y el respectivo plan remedial.
 - Dra. Oriana Madriz Villanueva, Coordinadora del Servicio de Odontología del Área de Salud de Oreamuno, aportó el Manual de organización del servicio, Informes estadísticos mensuales del periodo de junio 2022 a junio 2023, inventario digital instrumental, la distribución semanal de labores, Kardex de inventario de insumos digital.
 - Dra. María Isabel Segura Mata, Coordinadora a.i. del Servicio de Odontología del Área de Salud de Oreamuno, quien aportó el Kardex de inventario de insumos digital.
 - Dra. Iris Peralta Cordero, jefe Farmacia del Área de Salud de Oreamuno Pacayas Tierra Blanca, quien suministró el reporte del despacho de medicamentos a odontología de junio 2022 a junio 2023.
 - Dra. Daniela Zamora Portuguez, jefe subárea de Bioética del CENDEISSS, a quien se le solicitó el instructivo de consentimiento informado.
 - Lic. Michael Andrés Calvo Barboza, jefe del Área de Gestión de Bienes y Servicios, quien aportó el total del gasto por código de insumos entre julio de 2022 y julio de 2023.
- Entrevistas a los siguientes funcionarios (as):
- Dr. Randall Asenjo Rockbrand, director del Área de Salud, del Área de Salud de Oreamuno Pacayas Tierra Blanca
 - Dra. Oriana Madriz Villanueva, coordinadora del Servicio de Odontología del Área de Salud de Oreamuno Pacayas Tierra Blanca.
 - Sra. Ligia Brenes Brenes, asistente dental EBAIS de Cot y San Pablo.
 - Sra. Jennifer Fuentes Navarro, asistente dental, EBAIS de Tierra Blanca y consultorio 2.
 - Sra. Viviana Morales Castillo, asistente dental, EBAIS de la sede, consultorio 2.
 - Sra. Arleth Solano Redondo, asistente dental, EBAIS Pacayas.
 - Sra. Angie Sánchez Siles, asistente dental, EBAIS Pacayas.
- Aplicación de inventario físico selectivo de insumos, instrumental y medicamentos, en los servicios de odontología ubicados en los EBAIS de la sede (consultorio 1 y 2), Cot, Pacayas, Tierra Blanca, San Pablo.
- Recorrido en los consultorios odontológicos para determinar las medidas de almacenamiento y conservación de los insumos.

MARCO NORMATIVO

- Ley Número 2 del 26 de agosto de 1943 – (Código de Trabajo de Costa Rica, reforma 2016).
- Ley General de Control Interno, setiembre 2002.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, febrero 2009
- Manual de Procedimientos para las Sub-Áreas de Almacenamiento y Distribución de la C.C.C.S del 2014.
- El Lineamiento para el Uso del Equipo de Protección Personal ante COVID-19, versión 05, del 22 de agosto del 2022.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- Guía de trabajo para la elaboración de protocolos internos de seguridad operativa”, código: GA-DSI-AISI-CAED-GT001 de mayo del 2023.
- Oficio GL-0689-2023 / GM-5617-2023, Aplicación de Medidas para la Optimización de los Recursos en la Partida de Materiales y Suministros y la Sana Administración de Inventarios del 6 de julio de 2023.

ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse debido a lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados Incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de Servicios...”.

GENERALIDADES

El Área de Salud de Oreamuno-Pacayas-Tierra Blanca, se encuentra en la provincia de Cartago y brinda servicios Odontológicos en 5 sedes de la región, distribuidos de la siguiente forma: el consultorio 1 y 2 en la sede central del Área de Salud, y en los EBAIS Pacayas, Tierra Blanca, Cot y San Pablo.

El servicio de odontología está conformado por cinco profesionales y cinco asistentes dentales, contratadas a tiempo completo, la Dra. Oriana Madriz Villanueva fue designada como coordinadora técnica de este servicio y el Dr. Randall Asenjo Rockbrand, director médico del Área de Salud, se desempeña como Jefatura real y efectiva.

La Dra. Madriz Villanueva presenta la siguiente distribución semanal de labores:

Lunes	7 a 12:30md atención directa a usuarios en consulta externa.
	1 a 4pm Tiempo administrativo
Martes	7 a 12:30md atención directa a usuarios en consulta externa.
	1 a 4pm Tiempo administrativo
Miércoles	7 a 12:30md atención directa a usuarios en consulta externa.
	1 a 4pm Tiempo administrativo
Jueves	7 a 4pm atención directa a usuarios en consulta externa.
Viernes	7 a 3pm Tiempo administrativo

Fuente: Servicio de Odontología

De conformidad con lo anterior la Dra. Madriz Villanueva distribuye las 44 horas semanales contratadas de la siguiente manera: 16 horas (36%) en tiempo administrativo, 5 horas (11%) tiempo de alimentación, 23 horas (53%) atención de consulta externa.

ANTECEDENTE

Esta auditoría recibió denuncia DE-186-2023, en la que se indica el eventual traslado de insumos por parte de una odontóloga del área de salud de Oreamuno, a su consulta privada.

HALLAZGOS

1. SOBRE EL REGISTRO DE DATOS, CONTROL Y CONSERVACIÓN DE LOS INVENTARIOS DE INSUMOS, INSTRUMENTAL Y MEDICAMENTOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

Con base en la revisión de una muestra de 37 productos en 6 consultorios (total 222 registros revisados), se determinó que el "kardex" y el control auxiliar de existencias (en adelante tarjeta), utilizados en el servicio de Odontología del Área de Salud de Oreamuno-Pacayas-Tierra Blanca, como herramientas para el control de saldos de insumos e instrumental, no son razonablemente confiables como fuente de información para la administración y control de los inventarios, debido a que:

- Se evidenció que los saldos registrados en ambos controles difieren entre sí en 24 (11%) de los registros revisados.
- Según la información consignada en el Kardex se evidencia que tiene 111 (50%) de los registros de saldos diferentes respecto de los observados en el inventario físico selectivo realizado por esta Auditoría.
- El tarjetero tenía 109 (49%) saldos diferentes al compararse con el mismo inventario.
- El kardex y las tarjetas presentan elementos de vulnerabilidad para la integridad de la información que se registra en ambas herramientas, debido a que son susceptibles a cambios no autorizados o involuntarios en los datos consignados.

Además, se comprobó que las condiciones de almacenamiento en los espacios físicos utilizados como bodega en los consultorios odontológicos de Cot, Tierra Blanca y Pacayas, son inadecuadas para el resguardo y conservación de productos y un factor de riesgo del trabajo y salud ocupacional para los funcionarios que deban ingresar a éstos, debido a un inadecuado orden y aseo de los espacios, condiciones que se detallan a continuación:

1.1. Sobre el control de los saldos de insumos e instrumental por medio del kardex y el control auxiliar de existencias código 4-70-02-0400.

Se evidenció que el Servicio de Odontología del Área de Salud de Oreamuno-Pacayas-Tierra Blanca, dispone de dos herramientas en las cuales se registra la misma información relacionada con el control de los inventarios de insumos, medicamentos e instrumental; no obstante, se comprobó que ambas presentan diferencias de datos.

Según lo referido por la Dra. Oriana Madriz Villanueva, coordinadora del Servicio de Odontología del Área de Salud de Oreamuno-Pacayas-Tierra Blanca, en entrevista realizada el 1º de setiembre de 2023, hay dos herramientas utilizadas para el registro y control de los saldos de existencia de insumos e instrumental, todos de uso en los 6 consultorios odontológicos, estas herramientas son:

- Kardex, que corresponde a un archivo en Excel, compartido por todos los odontólogos por medio de la herramienta de Share Point.
- Tarjetas, que corresponde al medio físico de registro manual, formulario institucional código 4-70-02-0400. (Hay un tarjetero en cada consultorio).

Tanto el kardex como las tarjetas deben contener el saldo actualizado de las existencias de los insumos e instrumental en ellos registrados y ser coincidentes con la cantidad real disponible en cada consultorio. Con fundamento en lo anterior, se desarrolló un procedimiento de confirmación de registros por medio de un inventario físico selectivo, para lo cual se extrajo una muestra de 37 productos odontológicos (ver anexo 4) de un total de 168¹.

Las fechas de los inventarios se detallan a continuación:

- Consultorios 1, 15 de agosto de 2023 (Dra. Oriana Madriz Villanueva, odontóloga y Sra. Kristel Guzmán Garita, asistente dental).
- Consultorios 2, 15 de agosto de 2023 (Dra. Mariam Castro Alvarado, odontóloga y Sra. Jennifer Fuentes Navarro, asistente dental).
- Consultorio del EBAIS de Cot, 16 de agosto de 2023, (Dra. Melissa Meza Céspedes, odontóloga y Sra. Ligia Brenes Brenes, asistente dental).
- Consultorio del EBAIS de Tierra Blanca, 17 de agosto de 2023, (Dra. Mariam Castro Alvarado, odontóloga y Jennifer Fuentes Navarro, asistente dental).
- Consultorio del EBAIS de Pacayas, 16 y 18 de agosto del 2023, (Dra. Karol Ulloa Mora, odontóloga y Arleth Solano Redondo, asistente dental).
- Consultorio del EBAIS de San Pablo. 17 de agosto del 2023, (Dra. Melissa Meza Céspedes, odontóloga y Sra. Ligia Brenes Brenes, asistente dental).

Los resultados de la prueba fueron los siguientes:

Tabla 1
Registro de Existencias en Kardex y Tarjetas
Comparación Registro de Existencias con el Inventario Físico
Del 15 al 18 de agosto 2023

Consultorio	Productos Inventariados	Cantidad de Productos con Diferente Saldo al Comparar dos Fuentes de Datos					
		Kardex y Tarjeta	%	Kardex e Inventario	%	Tarjeta e Inventario	%
Tierra Blanca	37	0	0%	19	51%	19	51%
San Pablo	37	1	3%	15	41%	16	43%
Oreamuno 2	37	0	0%	6	16%	6	16%
Oreamuno 1	37	6	16%	15	41%	17	46%
Cot	37	4	11%	21	57%	18	49%
Pacayas	37	13	35%	35	95%	33	89%
	222	24	11%	111	50%	109	49%

Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en los inventarios físicos.

Tal y como se aprecia en la tabla número 1, no hay un porcentaje de coincidencia razonable entre los datos consignados en el kardex y las tarjetas, con la cantidad real existente en los consultorios, dado que, en promedio para el 50% de los productos inventariados el saldo es distinto.

Importante hacer notar que la diferencia consiste en que el registro en Kardex y/o tarjetas es menor a la cantidad contada físicamente, es decir no se detectan faltantes, sino que la cantidad real existente es superior a la anotada en los controles.

¹ Según el registro Kardex remitido a esta Auditoría por el servicio de Odontología del Área de Salud de Oreamuno Pacayas Tierra Blanca.

En cuanto al detalle de las diferencias de datos entre los registros y el inventario físico, por consultorio, se tienen los siguientes resultados:

Tabla 2
Por consultorio – Porcentaje de líneas con diferencias
Comparación del Kardex - Inventario Físico
Del 15 al 18 de agosto 2023

Consultorio	Resultado	Tarjeta / Inventario	%
Pacayas	Diferente	35	32%
Cot	Diferente	21	19%
Tierra Blanca	Diferente	19	17%
San Pablo	Diferente	15	14%
Oreamuno 1	Diferente	15	14%
Oreamuno 2	Diferente	6	5%
TOTAL		111	100%

Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en los inventarios físicos.

Tabla 3
Por consultorio – Porcentaje de líneas con diferencias
Comparación del Tarjeta - Inventario Físico
Del 15 al 18 de agosto 2023

Consultorio	Resultado	Tarjeta / Inventario	%
Pacayas	Diferente	33	30%
Tierra Blanca	Diferente	19	17%
Cot	Diferente	18	17%
Oreamuno 1	Diferente	17	16%
San Pablo	Diferente	16	15%
Oreamuno 2	Diferente	6	6%
TOTAL		109	100%

Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en los inventarios físicos.

Tabla 4
Por consultorio – Porcentaje de líneas con diferencias
Comparación del Kardex – Tarjetas
Del 15 al 18 de agosto 2023

Consultorio	Resultado	Kardex Tarjeta	%
Pacayas	Diferente	13	54%
Oreamuno 1	Diferente	6	25%
Cot	Diferente	4	17%
San Pablo	Diferente	1	4%
Tierra Blanca	Diferente	0	0%
Oreamuno 2	Diferente	0	0%
TOTAL		24	100%

Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en los inventarios físicos.

Por otra parte, se observó que para algunas líneas (tabla 5) correspondientes al consultorio 2, los Kardex y tarjeta son llevados en los controles correspondientes al consultorio 1. Al respecto la Dra. Oriana Madriz Villanueva, coordinadora del servicio de odontología, indicó que esta práctica quedó como costumbre debido a que en algún momento sólo existía el consultorio 1, según se detalla a continuación:

Tabla 5
Inventario Físico Consultorio Oreamuno 2
Productos Controlados en Consultorio Oreamuno 1
Del 15 al 18 de agosto 2023

Producto	Código	Medida	Kardex	Tarjeta	Inventario	Observación
Anestesia 2%	1-10-19-4170	UN	0	0	0	Se maneja en consultorio 1
Anestesia 3%	1-10-19-4172	UN	0	0	0	Se maneja en consultorio 1
Escarificadores	2-48-04-0570	UN	0	0	0	Se maneja en consultorio 1
Pieza de Mano Alto	2-48-04-0810	UN	0	0	0	Se maneja en consultorio 1
Acople Multiflex	2-48-04-0010	UN	0	0	0	Se maneja en consultorio 1
Contra ángulo p/ profilaxis	2-48-04-0300	UN	0	0	0	Se maneja en consultorio 1
Puntas Intercambiables TW	2-48-09-0838	UN	0	0	0	En inventario de consultorio #1. Es de compra directa

Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en los inventarios físicos.

1.2. Sobre la integridad de la información consignada en las herramientas Kardex y Tarjeta

En relación con la información consignada en las tarjetas ubicadas en los consultorios 1 y 2, se efectuó una verificación de la integridad de la información, determinándose lo siguiente:

- En el 24% de las tarjetas analizadas para el consultorio 1, no se anota en forma consistente el número de la solicitud de mercadería con la que se referencia el ingreso de producto, en el caso del consultorio 2 este porcentaje es del 38%.
- Otras observaciones realizadas: Fecha de salida y se aplica el rebajo sobre el saldo, pero no se anota la cantidad rebajada, se indica que la presentación o contenido por empaque para el insumo es cientos "CN" sin embargo los movimientos de entrada y salida se hacen en unidades, indica en unidad "CAJA" pero no especifica cuanta cantidad de unidades contiene cada caja y se anota la salida en la columna de entrada y viceversa.
- Se realizan anotaciones sobre ingreso y egreso de productos, así como el saldo de existencias correspondientes a lápiz.
- Se observó durante el inventario físico realizado en el consultorio de Cot, el 16 de agosto de 2023, que en algunos casos se utilizan fotocopias de las tarjetas y no el formulario original. Al respecto en la misma fecha la Sra. Ligia Brenes Brenes, asistente dental indicó que esto se debe a que no se les despacha más el formulario control auxiliar de existencias código 4-70-02-0400, lo cual fue corroborado por el Lic. Michael Calvo Barboza, encargado de Proveeduría del Área de Salud, quien indicó por medio de correo del 25 de agosto del 2023, que: "El código 4-70-02-0400 ya el ALDI no lo despacha, era almacenable y lo excluyeron".

En lo que respecta al Kardex, es una herramienta elaborada en Excel y utilizada para el control complementario a las tarjetas, diseñada a lo interno del servicio de odontología y que contiene fundamentalmente los mismos datos que las tarjetas, este archivo es de uso compartido por medio de la herramienta Share Point, al cual tienen acceso libre las odontólogas y asistentes dentales del servicio.

Según lo observado, este control presenta las siguientes vulnerabilidades:

- Es un único libro de Excel, que contiene una hoja electrónica para cada consultorio, el acceso es general, es decir todos los usuarios pueden ver y modificar los datos de los distintos consultorios, independientemente del consultorio designado.

- Según se indicó en el apartado 1.1, se presenta en promedio un 11% de diferencias en los resultados de los saldos de los productos, en comparación con las tarjetas, lo cual implica un sesgo en los datos que pueden limitar su utilidad como herramienta de consulta.

Por otra parte, en lo que respecta al control de existencias de medicamentos despachados por el servicio farmacia, el control es llevado según las copias de las recetas físicas de farmacia y un fólder físico que se lleva el chofer que hace la entrega a los consultorios, no se evidenció que los medicamentos sean registrados en tarjeta o kardex. Igual situación se presenta para el instrumental rotatorio² debido a que el control se lleva por separado en un archivo denominado “Inventario de Instrumental”.

1.3. Sobre las condiciones de almacenamiento de insumos en las bodegas utilizadas para los consultorios de Cot, Tierra Blanca y Pacayas.

Esta Auditoría realizó visita a los consultorios odontológicos de Cot (16 de agosto de 2023), Tierra Blanca (17 de agosto de 2023) y Pacayas (16 y 18 de agosto de 2023), lo anterior con el objetivo de realizar un inventario físico de insumos, instrumental y medicamentos, adicionalmente se procedió a verificar las condiciones de almacenamiento de los insumos, determinándose lo siguiente:

Consultorio de Cot (Anexo 2, imágenes de la 1 a la 6):

- El orden y aseo son inadecuados. Se observó abundante polvo, suciedad y una gran cantidad de materiales de diferente naturaleza y uso tales como tuberías PVC, equipos para aseo, equipos mecánicos (compresores), bolsas plásticas, silla en mal estado, manguera para jardín, cable eléctrico, entre otros, dispersos por el sitio. No obstante, debido a la ausencia de orden y la cantidad y variedad de elementos no fue posible ingresar al inmueble.
- El área de almacenamiento no dispone de pasillos despejados para la circulación, lo que provoca que se deba caminar sobre una multiplicidad de elementos como tubos de PVC, cajas, bolsas, etc., para poder recorrer el área.
- Para el caso de las cajas que contienen batas descartables (100 unidades cada una) no se siguen las recomendaciones del fabricante para la conservación y estiba, específicamente las cajas indican que el material es delicado y tiene una orientación específica para la estibación. Estas cajas están colocadas sobre el piso, lo cual es una práctica inadecuada dadas las condiciones de aseo detalladas.

Consultorio de Tierra Blanca (Anexo 2, imágenes de la 7 a la 9):

- El área de almacenamiento está saturada por diversas cajas con material, al punto que la puerta de entrada no abre totalmente, debido a que se lo impide esa saturación.
- Igualmente, en el caso de las cajas con batas descartables, no se siguen las recomendaciones de almacenamiento del fabricante sobre la estibación y fragilidad, dado que estas cajas se estiban sin respetar la orientación recomendada.
- Las cajas con batas descartables se almacenan en contacto con el piso.

² Los instrumentos rotatorios de odontología son aquellos que se encuentran unidos a la unidad dental a través de mangueras de aire comprimido. Este material rotatorio es accionado para que realice movimientos rotatorios a diferentes velocidades para accionar una fresa dental que se encuentra situada en el extremo.

Consultorio de Pacayas (Anexo 2, imágenes 10 y 11):

- Las cajas con batas descartables se almacenan en contacto con el piso.
- Se observó falta de orden y limpieza del área, con presencia de elementos tales como equipos (aspiradora), tubos de PVC, láminas de zinc y playwood, bolsas plásticas, materiales de aseo, escaleras, entre otros.

Para los tres casos descritos, debe hacerse notar también que el área de almacenamiento carece de rotulación de los productos, lo cual adiciona dificultad para identificar los productos, las fechas de vencimiento (esencial para aplicar el manejo PEPS al inventario), la realización de un inventario o las rutinas de aseo y ordenamiento.

Al respecto de lo observado en el presente hallazgo, el artículo 8º de la Ley General de Control Interno, establece como uno de los objetivos del Sistema de Control Interno (SCI), exigir confiabilidad y oportunidad de la información, ese mismo numeral indica que es la administración activa quien ejecuta las acciones para proporcionar seguridad en la consecución de ese objetivo. Respecto a este mismo tema, las Normas de Control Interno para el Sector Público en el numeral 1.2 establecen que:

“El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniquen con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales”.

En este orden de ideas las normas antes citadas establecen:

4.1.1 Documentación y registro de la gestión institucional (...) El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente (...)

4.4.2 Formularios uniformes (...) El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.”

En relación con la materia de almacenamiento, el Manual de Procedimientos para las Sub-Áreas de Almacenamiento y Distribución de la C.C.C.S. establece sobre aspectos de seguridad, almacenaje e higiene, lo siguiente:

“(...) zonas de almacenamiento por su naturaleza, deben conservarse limpias y libres de polvo y otras sustancias o elementos contaminantes, como la humedad, altas temperaturas, alimentos, plagas, entre otros, se debe considerar:

- *Limpiar todos los días o al menos día por medio, ya que, en las zonas de almacenamiento, se propicia la acumulación de elementos contaminantes...*
- *Se debe realizar el acomodo de la mercadería en anaqueles o estantería de acuerdo con el orden del Catálogo de Suministros, podría ser por bodega o por código. Deben estar los productos debidamente identificados por código, descripción y unidad de medida (usar tarjeta de localización).*

- *La mercadería debe estar acomodada en tarimas, considerando su tamaño o volumen, siempre y cuando se encuentre debidamente identificada su ubicación (...)*”.

La condición descrita en este hallazgo obedece a una falta de supervisión directa por parte de la coordinadora de odontología del Área de Salud, que permita detectar los aspectos antes detallados y de esa forma poder diseñar e implementar medidas correctivas adecuadas y oportunas.

Específicamente, en lo concerniente al apartado 1.1, la causa de lo observado se debe a que el servicio de odontología realiza una separación conceptual de las existencias de insumos disponibles para su uso, en dos grupos: producto en bodega y producto en uso³, el primero corresponde a aquellos que una vez entregados al consultorio se mantienen almacenados a la espera de ser trasladado a producto en uso y el segundo caso corresponde a aquellos que están dispuesto para suplir las necesidades diarias asociadas a la atención directa del paciente. Concordante con lo anterior todo “producto en uso” es considerado para efectos de registro (kardex y tarjeta) como gasto, independientemente de sus características individuales de embalaje y/o si ya ha iniciado su uso. Sobre este particular es importante hacer notar a la administración que, los productos generalmente tienen varios niveles de embalaje como lo son el primario⁴, secundario⁵ y terciario⁶, generalmente la apertura de los dos últimos no implica que el producto se halle dispuesto para o en proceso de utilización (gasto), por tanto, no es conveniente deducirlo de las existencias reales en ese momento. Al respecto, se le consultó a la Dra. Oriana Madriz Villanueva sobre las razones de las diferencias en los registros, a lo que indicó que:

“Según lo que yo vi durante el inventario en consultorios 1 y 2, es que nos cuentan el producto que está en uso. Lo que está en tarjetero es lo que está cerrado y no está en uso. En uso se tiene cierta cantidad eso ya no está en existencia”.

Sobre el punto 1.2 explicó la Dra. Madriz Villanueva que en algún momento se disponía de contraseñas para cada una de las hojas del libro de Excel en el que se construyó el Kardex, esto brindaba cierto margen de seguridad ya que restringía acceso del personal a la información, únicamente del consultorio de su interés, pero que en algún momento -que no precisó- se eliminaron las contraseñas debido a que el personal las olvidaba. En cuanto a las tarjetas indicó que la medida de seguridad es mantenerlas dentro de cada consultorio. Al respecto, es criterio de esta Auditoría que la condición descrita en cuanto a la integridad de los datos consignados en el Kardex y tarjetas obedece a la falta de lineamientos de seguridad, que permitan formalizar y estandarizar prácticas de administración segura de la información.

Desde el punto de vista de riesgos, la forma en que se consigna la información sobre el gasto de los insumos e instrumentos en el kardex y tarjetas, provoca que, a pesar de disponer de existencias físicas reales los registros reflejan cantidades inferiores, esto representa un factor de riesgo sobre la calidad de la información relativa a los inventarios, que potencia el riesgo de uso indebido o inadecuado de éstos, debido a que el control sobre la trazabilidad de los bienes bajo esta circunstancia podría resultar insuficiente para detectar oportunamente cualquier desviación en los objetivos de uso de estos productos, que es la atención directa de los usuarios y la continuidad de la prestación de los servicios. Además, las vulnerabilidades de los datos del kardex y las tarjetas son un factor adicional para la materialización del riesgo descrito.

Por otra parte, las condiciones de almacenamiento observadas en los consultorios de Cot, Tierra Blanca y Pacayas, pueden provocar daños a los insumos y potencialmente a las personas, dado el riesgo de accidentes vinculados con las áreas de almacenamiento de estos tres consultorios.

³ Según lo indicado por la Dra. Oriana Madriz Villanueva, coordinadora del servicio de odontología, en entrevista del 1º de setiembre de 2023.

⁴ Embalaje primario, también conocido como embalaje principal o embalaje minorista, es aquel que está en contacto directo con el producto.

⁵ Embalaje secundario, permite crear unidades de carga agrupando varios empaques primarios.

⁶ El embalaje terciario agrupa los productos con embalaje primario y secundario para su envío y almacenamiento.

2. SOBRE EL VENCIMIENTO DE INSUMOS Y RESTITUCIÓN DE INSTRUMENTAL ODONTOLÓGICO

Se determinaron aspectos sujetos de mejora en el control de vencimiento de inventario de mascarillas descartables y brocas en los consultorios de Odontología, ubicados en el EBAIS Pacayas y Consultorio 2, así como en el procedimiento de restitución de instrumental odontológico, según se detalla seguidamente:

2.1 Sobre el vencimiento de insumos odontológicos

Esta Auditoría efectuó los días 15, 17 y 18 de agosto de 2023, pruebas de inventario físico de insumos en el Servicio de Odontología en los EBAIS Pacayas, San Pablo y Consultorio 2 de la sede de área.

De las pruebas efectuadas se determinó que, en la bodega de insumos del Servicio de Odontología del EBAIS Pacayas, la cual comparte con el servicio de enfermería, se encontraron 9 cajas del código 2-97-01-0150 “mascarilla descartable” con fecha de vencimiento agosto de 2023.

En total fueron ubicadas 420 unidades de mascarilla descartable, ocho cajas selladas con 50 unidades cada una, y una caja abierta contenía 20 unidades.

Por otro lado, en el Consultorio 2, se evidenció en existencia un total de 65 brocas vencidas, ubicadas en una gaveta junto a otras brocas para su uso en las actividades del servicio, según se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 6
Área de Salud Oreamuno-Pacayas-Tierra Blanca
Servicio de Odontología Consultorio 2
15 de agosto de 2023

Nombre	Cantidad	Fecha de vencimiento
Broca redonda #2	20	20-07-2022
Broca redonda #6	20	05-01-2023
Broca redonda de diamante	5	11-05-2020
Broca carbide redonda alta velocidad	20	23-08-2020
Total	65	

Fuente: Elaboración propia, Servicio de Odontología, Consultorio 2.

Las Normas de control interno para el Sector Público, citan:

“Capítulo IV: Normas sobre actividades de control

4.3 Protección y conservación del patrimonio

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución...”

“4.5.1. Supervisión constante

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos...”

El Dr. Randall Asenjo Rockbrand, Director Médico del Área de Salud Oreamuno-Pacayas-Tierra Blanca, manifestó en entrevista del 4 de octubre de 2023, que designó a la Dra. Oriana Madriz Villanueva como coordinadora técnica del servicio de Odontología y él es la Jefatura real y efectiva, agrega que no dispone de un programa de supervisión y control de las labores que realiza la Dra. Madriz Villanueva, que en reuniones y en consejos se ven temas de supervisión y también da seguimiento a través de los informes de la supervisión regional de odontología.

El Dr. Asenjo Rockbrand agregó que las labores de supervisión y control de inventario y vencimiento de insumos en los consultorios del servicio de odontología es una función delegada a la Dra. Madriz Villanueva.

La Dra. Oriana Madriz Villanueva, Coordinadora del Servicio de Odontología del Área de Salud Oreamuno-Pacayas-Tierra Blanca, manifestó a esta auditoría en entrevista escrita del 1º de setiembre de 2023, que no realiza actividades de supervisión y control de inventario de insumos en los consultorios, debido al tiempo, agrega que dispone como medio de control el Kardex⁷ y el inventario de instrumental⁸.

En relación con los insumos vencidos, indicó:

“No hay un procedimiento de verificación establecido, lo que se hace es que conforme ingresan los productos, sobre esa misma de producto (sic) se verifica la caducidad de las existencias en bodega, pero en caso de que el producto no tenga ingresos en periodos largos no habría una revisión de caducidad en ese mismo periodo (...)

En cuanto a la mascarilla se debe a un cambio de disposición nacional sobre uso obligatorio de la mascarilla quirúrgica, y en el servicio se usa más la N95, por esta razón hay sobre existencia. Yo desconocía que el consultorio tenía ese producto vencido.”

Sobre las brocas vencidas, la Dra. Madriz Villanueva agregó:

Estos hechos evidencian que las actividades de supervisión y control de inventarios por parte de la coordinación del servicio de odontología y la dirección médica del área de salud no están siendo efectivas, a pesar de disponer de dos instrumentos administrativos de control: el tarjetero “control auxiliar de existencias” y el kardex digital, persisten debilidades en la detección oportuna de vencimientos y baja rotación del inventario.

Esta situación tiene como consecuencia una afectación en el uso eficiente de los recursos asignados, por cuanto, el personal técnico y odontológico destacado en los consultorios, solicita insumos sin considerar la disponibilidad que existe a nivel local. Por otro lado, la Dra. Oriana Madriz Villanueva, manifestó no disponer de un criterio técnico que respalde el uso de las brocas después de su vencimiento, situación que no garantiza razonablemente un rendimiento óptimo de estas, a pesar de tener más de tres años de haber cumplido su fecha de vencimiento.

2.2 De la restitución de instrumental odontológico para desechar ubicado en los EBAIS Pacayas y EBAIS San Pablo

A partir de la prueba efectuada los días 17 y 18 de agosto de 2023, se evidenció que, en los Servicios de Odontología ubicados en los EBAIS Pacayas y San Pablo, se mantenían un total de 56 instrumentos considerados por las profesionales en odontología, como desecho (ver anexo 3).

⁷ Consiste en una lista de insumos en una hoja electrónica Excel, compartida con los consultorios odontológicos mediante la herramienta “SharePoint”.

⁸ Se refiere a las boletas físicas de control inventario que permanecen en los consultorios odontológicos.

La lista de instrumentales la siguiente:

Tabla No. 7
Servicio de Odontología EBAIS Pacayas y San Pablo
Instrumental para desechar
Al 17 y 18 de agosto de 2023

EBAIS	Nombre	Cantidad en UD	
San Pablo	Pieza de mano alta	4	
Pacayas	Punta cavitron	14	
	Pieza mano alta	12	
	Jeringas	4	
	Micromotor	4	
	Porta amalgama	4	
	Acoples	3	
	Contrángulo	3	
	Porta matriz	3	
	Explorador	2	
	Mango de espejo	1	
	Pinza	1	
	Punta TW	1	
	Total		56

Fuente: Servicio de Odontología, EBAIS Pacayas, EBAIS San Pablo

El Reglamento Interior de Trabajo, regula:

“X. De las Obligaciones de los Trabajadores.

Artículo 46.

Conforme a lo dispuesto en otros artículos de este Reglamento, en el Código de Trabajo y en sus leyes supletorias o conexas, son obligaciones de todos los trabajadores las siguientes:

d. Conservar en buen estado las maquinarias, instrumentos y útiles que se les entreguen para la ejecución de las labores, y velar porque no sufran mayor deterioro que el normal que exige el trabajo; y restituir al jefe respectivo, o a la persona que se haya designado para ello, en la oportunidad debida, los materiales no usados o de desecho...”

Las Normas de control interno para el Sector Público, establecen:

“Capítulo IV: Normas sobre actividades de control

4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales pueden verse expuestas...”

El Dr. Randall Asenjo Rockbrand, Director Médico del Área de Salud Oreamuno-Pacayas-Tierra Blanca, manifestó a esta auditoría, en entrevista escrita del 4 de octubre de 2023, que designó a la Dra. Oriana Madriz Villanueva como coordinadora técnica del servicio de Odontología y él es la Jefatura real y efectiva, agrega que no dispone de un programa de supervisión y control de las labores que realizada la Dra. Madriz Blanca, que en reuniones y en consejos se ven temas de supervisión y también da seguimiento a través de los informes de la supervisión regional de odontología.

El Dr. Asenjo Rockbrand agregó que las labores de supervisión y control de inventario y vencimiento de insumos en los consultorios del servicio de odontología es una función delegada a la Dra. Madriz Villanueva.

La Dra. Oriana Madriz Villanueva, Coordinadora del Servicio de Odontología del Área de Salud Oreamuno-Pacayas-Tierra Blanca, manifestó a la auditoría en entrevista escrita del 1º de setiembre de 2023, que no realiza actividades de supervisión y control de inventario de insumos en los consultorios y que utiliza como control el Kardex⁹ y el inventario de instrumental¹⁰.

En relación con la sustitución de instrumental odontológico, indicó:

“Lo que les he dicho a las odontólogas y a las asistentes, que lo guarden en el consultorio o lo envíen acá a la sede para resguardarlo en la bodega. La decisión es de ellos, no hay norma local o institucional. Una vez que llegan a la sede se acumulan, por el momento no se tiene definido que hacer con estos.”

Sobre si se emite un criterio técnico para justificar el reemplazo del instrumental odontológico, manifestó que el profesional en odontología toma la decisión con base en la experiencia y el desempeño del instrumento.

La Sra. Arleth Solano Redondo, Asistente dental, Servicio de Odontología, EBAIS Pacayas, manifestó a esta auditoría en entrevista escrita del 18 de agosto de 2023, que ella es responsable de solicitar los insumos, recibirlos, llevar un registro y custodiarlos. Agregó, que, en el caso de instrumental para desecho, lo envía a la coordinación de odontología, pero no ha recibido ninguna instrucción sobre el procedimiento para descartar instrumental en mal estado.

Esta Auditoría solicitó, además, a la Sra. Solano Redondo suministrar el reporte o registro histórico de instrumental desechado enviado a la coordinación de odontología, no obstante, no fue aportado.

Lo descrito evidencia que las autoridades del servicio y de la unidad, han implementado un control interno insuficiente para garantizar la correcta gestión de los inventarios de insumos disponibles, tal y como se muestran en la existencia de 56 instrumentos en los consultorios de Odontología y no se aportan pruebas del criterio emitido por los profesionales destacados en los consultorios para descartar el instrumental, tampoco actividades de verificación del estado real de estos insumos, a los efectos de garantizar el suministro de instrumental en términos de protección al patrimonio institucional.

Esta situación no garantiza el adecuado control del gasto de instrumental, por cuanto, ni la coordinación del servicio de odontología ni la dirección médica del Área de Salud, como jefatura, realizan inventario de insumos para control de existencias y estado del material para descartar; no se observa, además, un análisis o valoración de la razonabilidad del criterio emitido por los profesionales que consideran que los insumos se deben descartar o desechar.

⁹ Consiste en una lista de insumos en una hoja electrónica Excel, compartida con los consultorios odontológicos mediante la herramienta “SharePoint”.

¹⁰ Se refiere a las boletas físicas “control auxiliar de existencias” que se utilizan los consultorios odontológicos.

3. Sobre la necesidad de revisión y actualización de la matriz de valoración de riesgos.

Esta Auditoría evidenció que los riesgos identificados por el servicio de odontología del Área de Salud, en la herramienta institucional para la valoración de riesgos del 2023, contiene el riesgo "OP-08: Desabastecimiento de medicamentos, insumos, materiales y suministros", para el cual se establecieron como causas: "Desabastecimiento en Almacén General y a nivel mundial por Pandemia Covid-19 y crisis de contenedores" y "Atrasos en entregas por restricciones y/o alta demanda de insumos", en vista de lo anterior y con fundamento en los hallazgos del presente estudio, esta Auditoría considera importante que la administración active analice la incorporación los riesgos asociados al control y supervisión de los inventarios, dentro de matriz de riesgos, a fin de que se promueva el análisis de estos, su potencial materialización e impacto, para que se adopten las medidas de administración que permitan administrarlos de manera adecuada.

La Ley General de Control Interno establece, en el numeral 14, sobre la Valoración del riesgo, lo siguiente:

"(...) En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.*
- b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*
- c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.*
- d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar (...)"*

El numeral 18, del mismo cuerpo normativo, señala sobre el sistema específico de valoración de riesgo institucional, que:

"(...) Todo ente u órgano deberá contar con un sistema específico de valoración del riesgo institucional por áreas, sectores, actividades o tarea que, de conformidad con sus particularidades, permita identificar el nivel de riesgo institucional y adoptar los métodos de uso continuo y sistemático, a fin de analizar y administrar el nivel de dicho riesgo. (...)"

Por su parte, el artículo 19 de esa ley dispone:

"Responsabilidad por el funcionamiento del sistema. El jerarca y los respectivos titulares subordinados de los entes y órganos sujetos a esta Ley, en los que la Contraloría General de la República disponga que debe implantarse el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional, adoptarán las medidas necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema y para ubicarse al menos en un nivel de riesgo institucional aceptable (...)"

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, apartado 3.1 sobre valoración del riesgo, indican:

"(...) El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure. (...)"

Continúa la citada norma exponiendo:

“3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI).

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y poner en funcionamiento un sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI).

El SEVRI debe presentar las características e incluir los componentes y las actividades que define la normativa específica aplicable⁶. Asimismo, debe someterse a las verificaciones y revisiones que correspondan a fin de corroborar su efectividad continua y promover su perfeccionamiento.”

3.3 Vinculación con la Planificación Institucional.

La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes.

Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos (...).”

El hecho descrito obedece a que el proceso de supervisión ejecutado en el servicio de odontología del Área de Salud no ha sido suficiente para producir una retroalimentación de la valoración de los factores de riesgo asociados a la gestión de inventarios.

El no tener identificados los riesgos relacionados a la gestión de inventarios, no favorece la generación de controles que le permitan minimizar las desviaciones y gestionarlas adecuadamente, en caso de que ocurran, lo cual a su vez expone en mayor grado los recursos institucionales a un uso inadecuado, con la consecuente afectación en la prestación de los servicios de salud.

CONCLUSIÓN

Del estudio realizado se concluye que existen debilidades en el control y supervisión ejercido por las autoridades del centro de salud y del servicio de odontología, hacia los procesos de registro de existencias, integridad de los datos relativos a entradas, salidas y saldos, vigilancia del vencimiento de inventarios y la sustitución de instrumental en los consultorios odontológicos, lo que genera riesgos para la sana administración y protección de los recursos públicos.

En lo que respecta al registro de datos y control del inventario, se estableció que las herramientas usadas en el Área de Salud para estos fines presentan entre sí, diferencias en los datos, en un 11% de los casos observados, y un 50% de diferencias al comparar los registros de esas herramientas con los saldos reales del inventario físico. Además, la integridad de los datos que se almacenan en esas herramientas, es vulnerable ante modificaciones no autorizadas, dado que las medidas de seguridad no son suficientes para garantizar la protección y conservación de manera razonable.

En lo concerniente a la conservación de los productos almacenados (inventario) de los EBAIS de Cot, Tierra Blanca y Pacayas, se observó que las condiciones de orden y limpieza comprometen la integridad de los bienes y además exponen al personal que los utiliza, a riesgos de accidentes laborales y de salud ocupacional.



Se determinaron aspectos sujetos de mejora en el control de vencimiento de inventario de mascarillas descartables y brocas en los consultorios de Odontología, ubicados en el EBAIS Pacayas y Consultorio 2, así como en el procedimiento de restitución de instrumental odontológico. Situación que obedece a la ausencia de actividades de supervisión y control por parte de la Dirección Médica del Área de Salud sobre las actividades que realiza la coordinación del Servicio de Odontología.

Por último, en relación con la valoración de riesgos, si bien es cierto la administración consideró dentro del ejercicio de identificación de riesgos del 2023 el desabastecimiento de medicamentos, insumos, materiales y suministros, las causas detalladas no contemplan los temas de gestión del inventario, que se exponen en este informe, por lo cual se debe enriquecer el ejercicio de valoración de riesgos incorporando los elementos que se aportan en el presente documento, para que la administración pueda ampliar las consideraciones que afectan el abastecimiento de productos necesarios para las operaciones diarias de los consultorios de odontología y así establecer las medidas de administración de riesgos más convenientes.

RECOMENDACIONES

AL DR. RANDALL ASENJO ROCKBRAND, EN CALIDAD DE DIRECTOR MÉDICO DEL ÁREA DE SALUD OREAMUNO-PACAYAS-TIERRA BLANCA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. Con fundamento a lo expuesto en el apartado 1.1, ejecutar lo siguiente:

- Emitir una propuesta -factible en concordancia con la dinámica del servicio de odontología- para que el registro de las salidas de insumos, instrumentos y medicamentos puedan ser relacionadas a la fecha real de utilización (al menos al mes correspondiente) y que su efecto sobre el saldo real disponible se ajuste oportunamente, de manera tal que, ese servicio disponga de información clara y oportuna sobre el inventario de esos productos, y que esta sea un insumo confiable para el control, la toma de decisiones y rendición de cuentas.
- Determine si es conveniente para el Servicio de Odontología, mantener el control de existencias por medio del kardex, considerando que se dispone del control auxiliar de existencias (tarjetas) y según las vulnerabilidades para la integridad de los datos que se evidenciaron en el kardex. En caso de que la decisión sea mantener este control, incluir dentro del análisis a efectuar, las medidas de seguridad para prevenir razonablemente modificaciones involuntarias o voluntarias no autorizadas sobre los datos relevantes, para esta labor se debe disponer de la colaboración del técnico en sistemas de que dispone el Área de Salud.

Sobre las modificaciones que resulten en el registro de insumos, instrumental y medicamentos, informar a todo el grupo profesional de odontología para que vigilen que los registros de información que se anoten en las tarjetas se realicen a lapicero.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe aportar evidencia de la propuesta para el registro de insumos, instrumental y medicamentos, la definición de la conveniencia de mantener o no el registro por medio del Kardex y la evidencia de la comunicación al personal profesional de odontología sobre los cambios que proceden a partir de la aplicación de esta recomendación.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

2. Realizar la revisión de las existencias actuales del formulario control auxiliar de existencias código 4-70-02-0400, con la finalidad de establecer lo siguiente:

- La disponibilidad actual de formularios.
- Relación de la disponibilidad actual de formularios con la demanda de los 6 consultorios, para pronosticar la capacidad futura para suministrarlos.

Con base en los resultados de la revisión, realizar la redistribución de formulario control auxiliar de existencias o las gestiones que correspondan para dotar a los consultorios de los medios de registro, de manera que se evite la práctica de fotocopiar esta documentación.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe aportar un documento de la revisión efectuada, con los resultados de los puntos a y b.

Plazo de cumplimiento: 1 mes a partir de recibido el presente informe.

3. Instruir a la Administración y a la coordinación del servicio de odontología del Área de Salud de Oreamuno-Pacayas-Tierra Blanca, para que se proceda con la limpieza y ordenamiento de las áreas de almacenamiento descritas en el apartado 1.3, de manera tal que se garantice la seguridad y conservación de los bienes institucionales en ellos almacenados, así como la seguridad laboral y física de los funcionarios que, en cumplimiento de sus funciones, deben ingresar a estas.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe aportar evidencia del cumplimiento de las labores de limpieza y el ordenamiento de las 3 áreas de almacenamiento.

Plazo de cumplimiento: 1 mes a partir de recibido el presente informe.

4. Instruir, de conformidad con el hallazgo 2, apartado 2.1 “sobre el vencimiento de insumos odontológicos”, en conjunto con la Coordinación del Servicio de Odontología, lo siguiente:

- a) Programar dentro del rol de trabajo del Servicio de Odontología, actividades relacionadas con la toma física de inventarios, a los efectos de fortalecer el control de la rotación y vencimiento de insumos en los consultorios odontológicos.
- b) Efectuar un análisis para determinar si corresponde o no utilizar las 420 unidades de mascarillas descartables ubicadas en el EBAS Pacayas y con vencimiento en agosto de 2023. De ser procedente, valorar la distribución de las mascarillas para su uso.
- c) Analizar y gestionar de ser procedente, la obtención de un criterio técnico que permita fundamentar si corresponde o no el uso en la atención de pacientes, de las 65 brocas localizadas en el consultorio 2 del Servicio de Odontología, las cuales sobrepasan la fecha de vencimiento establecida por el fabricante.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se quiere aportar el programa de inventarios periódicos y de su efectiva implementación (inciso a), el resultado del análisis solicitado en el apartado b) y evidencia de las acciones ejecutadas; así como el análisis y criterio técnico sobre el uso de brocas vencidas y la decisión adoptada (apartado c).

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir del recibo del presente informe.

5. De conformidad con lo descrito en el apartado 2.2 de este informe, sobre la restitución de instrumental odontológico para desechar ubicado en los EBAIS Pacayas y EBAIS San Pablo, efectuar las siguientes acciones:

- a) Revisar el proceso aplicado por el servicio de Odontología para desechar y restituir el instrumental odontológico referido en el citado hallazgo, para determinar si se efectuó de manera adecuada e implementar las medidas que correspondan a partir de esta revisión.
- b) Implementar un procedimiento que permita garantizar que el personal de odontología remita de forma oportuna, el instrumental descartado y se documenten los actos administrativos que justifican su desecho, con el propósito de que verifique el estado del instrumental y garantice un control adecuado del gasto y el suministro de instrumental según las necesidades.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá aportar evidencia de la revisión solicitada en el apartado a) y el procedimiento requerido para atender el inciso b).

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir del recibo del presente informe.

6. De conformidad con el hallazgo número 3 “sobre la necesidad de revisión y actualización de la matriz de valoración de riesgos”, instruir a la coordinación del servicio de odontología, para que realice la revisión y actualización de la “Matriz de Valoración de Riesgos”, en cuanto los riesgos asociados al control y supervisión de los inventarios. Asimismo, se establezcan los controles mínimos para mitigarlos y la metodología para monitorear de forma periódica su cumplimiento y eficacia.

Para acreditar el cumplimiento de la citada recomendación, se deberá suministrar a esta Auditoría el resultado de la revisión de la “Matriz de Valoración de Riesgos”, la versión actualizada de la matriz si corresponde.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir del recibo del presente informe.

En relación con las recomendaciones expuestas en el presente informe, en el plazo de 10 días hábiles¹¹ se deberá remitir a esta auditoría el “cronograma”¹² con las actividades o tareas, encargados designados y tiempo de ejecución previstos en función del plazo total acordado para el cumplimiento de cada una. Asimismo, se deberá informar periódicamente sobre los avances del cronograma y aportar las evidencias respectivas, a fin de que se pueda verificar el cumplimiento oportuno.

Se recuerda que, si por motivos debidamente justificados, durante la ejecución del cronograma la administración requiere ampliar el plazo de alguna recomendación, el jerarca o titular subordinado responsable de su cumplimiento, deberá solicitar formalmente la respectiva prórroga, en tiempo y forma, conforme lo establecido en el artículo 93 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, aportando además, el cronograma actualizado, conforme con el nuevo plazo que se esté solicitando y las actividades que presenten el respectivo retraso justificado.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 62 y 65 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados del presente estudio se comentaron el 2 de febrero de 2024, con el Dr. Randall Asenjo Rockbrand, Director Médico y Dra. Oriana Madriz Villanueva, Coordinadora Servicio Odontología, Área de Salud Oreamuno-Pacayas-Tierra Blanca, quienes manifestaron su conformidad con los resultados de la evaluación y el plazo establecido para el cumplimiento de las recomendaciones.

¹¹ Plazo máximo establecido en la Ley General de Control Interno (Art. 17 inciso d / Art. 36 inciso a), para iniciar la implantación de las recomendaciones de los informes de auditoría.

¹² Requerido en el Art. 68 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, el cual hemos denominado en el SIGA: “Cronograma de acciones para el cumplimiento de recomendaciones”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Principales observaciones de la administración activa:

Recomendación 1: Valor ampliar el plazo de cumplimiento a 6 meses, considerando que la Dra. Madriz Villanueva dispone de poco tiempo administrativo y realiza atención de usuarios.

Una vez valorado el planteamiento, se procede con el ajuste de la ampliación del plazo solicitado para el cumplimiento de la recomendación.

ÁREA AUDITORÍA DE SALUD

Lic. Adrián Nájera Martínez
Asistente de Auditoría

Lic. Nelson Corrales Solano
Asistente de Auditoría

Licda. Wendy Núñez Quirós
Asistente de Auditoría

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas, jefe
Subárea

Lic. Edgar Avendaño Marchena, jefe
Área

EAM/MASR/ANM/NCS/WNQ/lbc






**ANEXO 1
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO**

PROCESO: Prestación de los servicios de salud.

SUBPROCESO: Odontología.

N°	HALLAZGO	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSA	EFEECTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALOR DEL RIESGO	NIVEL DEL RIESGO	RECOMENDACIÓN
1	1. Sobre el registro de datos, control y conservación de los inventarios de insumos, instrumental y medicamentos en el servicio de Odontología.	OP-08: Desabastecimiento de medicamentos, insumos, materiales y suministros	OPERACIONAL	1. Supervisión insuficiente sobre el proceso de gestión de inventarios.	<p>Perdida de integridad de la información relativa a los inventarios de insumos, instrumental y medicamentos.</p> <p>Afectación al patrimonio institucional por uso inadecuado de los insumos, instrumental y medicamentos.</p> <p>Afectación a la continuidad y calidad de la prestación de los servicios de salud por desabastecimiento de insumos, instrumental y medicamentos.</p>	3	3	9	Relevante	1, 2, 3

PROBABILIDAD - IMPACTO		IMPACTO (GRAVEDAD)				
		MUY BAJO 1	BAJO 2	MEDIO 3	ALTO 4	MUY ALTO 5
PROBABILIDAD	MUY ALTA	5	10	15	20	25
	ALTA	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	6	9	12	15
	BAJA	2	4	6	8	12
	MUY BAJA	1	2	3	4	5

	Riesgo grave: Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proyecto sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acortar críticamente el riesgo.
	Riesgo relevante: Se necesitan medidas de atención en el corto plazo para contrarrestar la materialización del riesgo.
	Riesgo importante: Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proyecto.
	Riesgo apreciable: Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal: Se vigilará, aunque no requiere medidas preventivas de pérdida.

ANEXO 2
FOTOGRAFÍAS ALMACENAMIENTO DE INSUMOS CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS
1. Fotografías Bodega Consultorio de Cot



2. Fotografías Bodega Consultorio de Tierra Blanca

Fotografía 7



Fotografía 8



Piso

Fotografía 9



3. Fotografías Bodega Consultorio de Pacayas.

Fotografía 10



Fotografía 11



ANEXO 3

Imagen 1
Piezas de Mano Alta Velocidad
EBAIS de San Pablo



Imagen 2
Instrumental odontológico
EBAIS Pacayas



ANEXO 4

Muestra de insumos, medicamentos e instrumental

Nombre del Artículo	Código del Artículo
Anestesia 2%	1-10-19-4170
Anestesia 3%	1-10-19-4172
Escarificadores	2-48-04-0570
Pieza de Mano Alto	2-48-04-0810
Amalgama Capsulas	2-48-09-0490
Acople Multiflex	2-48-04-0010
Contra ángulo p/ profilaxis	2-48-04-0300
Lubricante en Spray Kavo	2-48-04-0755
Broca de fisura carbide 557	2-48-04-0120
Gorro Descartable	2-94-03-0267
Portaamalgama	2-48-04-0820
Tiras Control Químico	2-84-01-0705
Papel Grado med angosto	2-94-01-1480
Desensibilizante	2-48-09-0320
Broca Pulir Resina	2-48-04-0110
Mascarilla Descartable	2-97-01-0150
Kit Adhesivo	2-48-09-0800
Bata Desechable	2-48-09-0642
Puntas Intercambiables TW	2-48-09-0838
Cono Invertido Diamante	2-48-04-0080
Eyectores de Saliva	2-48-08-0220
Gasa en Torundas	2-94-01-3000
Ionómero de Vidrio	2-48-09-0410
Marco de Dique de Goma	2-48-03-0383
Resina A3	2-48-09-0770
Resina A2	2-48-09-0768
Broca Redonda #2	2-48-04-0220
Broca Redonda #4	2-48-04-0240
Broca Redonda #6	2-48-04-0260
Aguja Larga	2-48-08-0040
Jeringas Desechables Suero	2-94-01-2100
Hoja de Bisturí #15	2-94-01-1895
Broca Redonda de Pulir	2-48-04-0150
Broca Redonda 1/2	2-48-04-0200
Epinefrina ampolla	1-10-06-3750
Dexametasona ampolla	1-10-34-3420
Clorfeniramina ampolla	1-10-25-3340