



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

AGO-109-2018
3-9-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de trabajo del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, en el apartado “Actividades Programadas” para el 2018, con el propósito de evaluar la suficiencia del control interno establecido en la gestión de los inventarios de medicamentos y suministros, así como verificar el cumplimiento del marco normativo y aprovechamiento del recurso disponible.

Los resultados del informe permitieron determinar aspectos de gestión, control e infraestructura, entre otros, que presentan oportunidades de mejora.

Respecto a los montos anuales que se han tenido que justificar por faltantes y sobrantes, se evidenció que ascienden a ₡53.935.479,81 (cincuenta y tres millones, novecientos treinta y cinco mil, cuatrocientos setenta y nueve colones, 81/100) (faltantes) y ₡208.929.856,26 (doscientos ocho millones, novecientos veinte nueve mil, ochocientos cincuenta y seis colones, 26/100) (sobrantes), además, las justificaciones emitidas carecen de claridad.

Por otro lado, en cuanto a los ajustes que se realizan al inventario del SIFA, se determinó que, en los últimos 3 años, aproximadamente 17 funcionarios disponen del perfil para realizarlos, además, según una revisión efectuada a una muestra aleatoria, se comprobó que la mayoría carece de una justificación que brinde seguridad razonable de que esas diferencias se presentaron por aspectos propios de la gestión de inventarios.

La infraestructura con la que dispone el servicio en las farmacias satélites carece de espacio suficiente que garantice el almacenamiento adecuado de los medicamentos y el confort de los funcionarios.

Como último aspecto, los manuales de procedimientos presentan versiones que datan de los años 2011, 2012 y 2013; además, el servicio no dispone de documentación para los procesos de almacenamiento, notas de ajuste, entre otros.

En virtud de lo anterior, este Órgano de Control y Fiscalización formuló 6 recomendaciones dirigidas a la Dirección General, Dirección Administrativa Financiera y la Dirección de Farmacia, con el fin de fortalecer los procesos asociados a la gestión y custodia de inventarios de medicamentos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

AGO-109-2018
3-9-2018

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN DE LOS INVENTARIOS DE MEDICAMENTOS EN EL HOSPITAL MAX PERALTA JIMÉNEZ

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de trabajo del Área Gestión Operativa de la auditoría interna, en el apartado “Actividades Programadas” para el 2018.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la suficiencia del control interno establecido en la gestión de los inventarios de medicamentos y suministros.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprobar la eficacia del control implementado en los procesos sustantivos de la unidad.
- Verificar los controles aplicados en la gestión de inventarios.
- Analizar el impacto financiero de las diferencias en el inventario del servicio de farmacia.

ALCANCE

El estudio comprendió la revisión de las actividades y procesos del Servicio de Farmacia, en cuanto al manejo de inventarios y la incidencia de faltantes y sobrantes, para lo cual se verificaron las justificaciones emitidas en los inventarios anuales, así como el monto de estos. Se analizó la suficiencia y pertinencia de los ajustes registrados en el SIFA y las medidas de seguridad implementadas en los procesos de custodia, aliste y despacho de medicamentos, en el periodo comprendido entre el 1° de enero de 2013 y el 1° de julio de 2018, ampliándose en aquellos 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



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015.

METODOLOGÍA

Para la realización del presente estudio se efectuaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión del informe con las diferencias detectadas en los inventarios realizados en los años 2012-2013, 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016, 2016-2017, así como, las justificaciones respectivas.
- Revisión de una muestra aleatoria de 116 ajustes realizados en el Sistema de Farmacia (SIFA) en el periodo comprendido entre el 1º de enero de 2016 y el 10 de julio de 2018.
- Inspección ocular en el servicio y en las farmacias satélites.
- Revisión de los manuales de procedimientos.
- Entrevista a los siguientes funcionarios: Dra. María del Carmen Alvarado Robles, Directora de Farmacia a.i. y Lic. Abilio Gutiérrez Arguedas, Director Administrativo Financiero del hospital Max Peralta Jiménez.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, del 31 de julio de 2002.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, del 25 de setiembre de 2014.
- Normas de control interno para el Sector Público, del 6 de febrero de 2009.
- Manual de Procedimientos para las Subáreas de Almacenamiento y Distribución de la C.C.C.S., de diciembre de 2014.
- Lineamientos generales y específicos para el abastecimiento de medicamentos, insumos médicos y producción industrial de bienes y servicios de la CCSS, mayo 2018.
- Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, enero de 2013.
- Oficio D.F.C. 1234-15, del 11 de agosto de 2015.

ASPECTOS POR CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene a los jefes 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, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37, 38 de la Ley General de Control Interno 8292 referente al trámite de las evaluaciones efectuadas; 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:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

“...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...”.

ANTECEDENTES

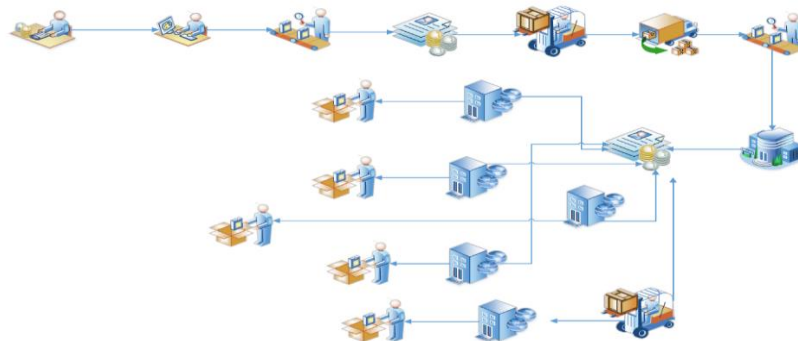
El Servicio de Farmacia del hospital Max. Peralta Jiménez, dispone de 16 plazas profesionales y 46 no profesionales, distribuidos de acuerdo con el organigrama funcional, despachan un promedio de 480.000 recetas al año en consulta ambulatoria, además de los cupones despachados para el área de hospitalizados y urgencias.

Se rigen por los parámetros de recursos humanos establecidos para Consulta Ambulatoria conforme a la circular GM-23192-03-13 y GM-24548-0-13 y los de Área Hospitalaria que son: Un Farmacéutico por cada 100 camas y un técnico por cada 50 camas en el despacho de recetas a pacientes internados y Emergencias.

La bodega principal se ubica en el complejo de bodegas arrendado a 800 m del hospital (mismo que el de la Subárea de almacenamiento y distribución), en ese sentido, se mantiene activo un contrato por servicios de transporte de carga de medicamentos de la bodega al hospital y viceversa.

La gestión pedidos, almacenamiento, custodia y aliste de medicamentos del servicio de farmacia se resume en el siguiente diagrama de procesos:

Figura 1
Proceso de almacenamiento, custodia y despacho de medicamentos a la farmacia



Fuente: Jefatura Servicio de Farmacia

Según el diagrama anterior, se desprenden los siguientes procesos:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

1. El encargado de la bodega general en coordinación con la jefatura del servicio realiza la solicitud para la asignación presupuestaria.
2. Se establecen las cuotas anuales por medicamentos basado en análisis de consumo histórico.
3. Se elabora el pedido al ALDI.
4. El ALDI despacha el pedido generalmente los sábados.
5. El encargado de la bodega general (Pitahaya) verifica el pedido del ALDI y recibe.
6. Existen 4 farmacias satélites: Consulta Externa (Bodega de paso), Emergencias, Soporte Nutricional y Hematoncología, las cuales realizan un pedido semanal.
7. Se despacha a cada farmacia satélite (generalmente 2 veces por semana, 1 día para comprimidos y otro para productos varios).
8. Cada farmacia posee 2 técnicos encargados de la recepción de los medicamentos y tiene cuotas establecidas según consumo.
9. Los medicamentos se almacenan en mini bodegas improvisadas en cada farmacia satélite.
10. Finalmente, el pedido se carga a cada bodega (SIFA).

PREPARACIÓN Y DESPACHO DE RECETAS

El proceso de aliste y despacho de medicamentos se resume de la siguiente manera:

1. El paciente entrega la receta en la recepción de la farmacia, se verifica.
2. Se dispone de 6 técnicos que digitan la receta en el sistema SIFA.
3. Se imprimen las recetas (SIFA) y un alistador prepara los medicamentos.
4. Los medicamentos se disponen en una mesa.
5. Un farmacéutico verifica la receta, cantidad, paciente y la firma.
6. Los medicamentos se empacan y se colocan en el estante para el despacho respectivo.

Figura 2
Preparación de medicamentos



Fuente: Jefatura Servicio de Farmacia



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

HALLAZGOS

1. DIFERENCIAS PRESENTADAS EN INVENTARIO ANUAL

Se determinó que la bodega 772 “preparación y despacho de recetas” registró en los 5 periodos analizados (2013, 2014, 2015, 2016 y 2017) un monto total acumulado por faltantes de ₡ 53.935.479,81 (cincuenta y tres millones, novecientos treinta y cinco mil, cuatrocientos setenta y nueve colones, 81/100) y por sobrantes de ₡ 208.929.856,26 (doscientos ocho millones, novecientos veinte nueve mil, ochocientos cincuenta y seis colones, 26/100).

Lo anterior, en virtud del informe anual que remite la Subárea de Contabilidad de Activos y Suministros, con las diferencias detectadas en el inventario realizado en ese servicio, como se detalla a continuación:

**Tabla 1. Resultado del inventario anual (Bodega 772)
Hospital Max Peralta Jiménez
Periodo: Del 1° de enero 2013 al 31 de diciembre de 2017**

Año	Faltantes	Sobrantes
2013	₡ 8 791 414,82	₡ 19 962 405,32
2014	₡ 6 486 148,33	₡ 37 796 762,17
2015	₡ 7 084 912,65	₡ 18 681 331,50
2016	₡ 17 117 981,05	₡ 23 569 438,38
2017	₡ 14 455 022,96	₡ 108 919 918,89
Total	₡ 53 935 479,81	₡ 208 929 856,26

Fuente: Servicio de Farmacia

De la tabla anterior se concluye que, las diferencias detectadas han presentado una tendencia al incremento, observándose que para el año 2017 los sobrantes registraron la mayor diferencia por un monto de ₡ 108 919 918,89 (ciento ocho millones, novecientos veintinueve mil, ochocientos cincuenta y seis colones, 26/100).

Sobre esta situación, se verificó que la Dirección General del centro hospitalario en coordinación con la Dirección de Farmacia solicitó una investigación preliminar¹ la cual se encuentra en proceso, procurando determinar las razones que mediaron para las diferencias anuales en el inventario del servicio de farmacia.

¹ Mediante el oficio DF 482-2018 del 5 de julio de 2018



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

1.1 Sobre las justificaciones por las diferencias en el inventario anual

Se determinó que la suficiencia y pertinencia de las justificaciones presentadas por el servicio de Farmacia en torno a las diferencias en los inventarios anuales (2012 al 2017), no generan una seguridad razonable sobre las circunstancias verdaderas que mediaron para que se presentaran esos resultados (sobrantes y faltantes), siendo el jefe de servicio de la farmacia quien suscribe el documento.

A continuación, se extraen algunas de las razones presentadas:

- Se determinó que existe una cantidad de medicamentos que presentaron sobrantes y faltantes, de los cuales no se logró determinar la causa de la inconsistencia.
- Ésta pequeña diferencia podría explicarse por un error humano en el conteo o bien a la probabilidad de hurto.
- No encontramos evidencias de errores en el registro y digitado de datos, por lo que ésta pequeña diferencia podría explicarse por un error humano en el conteo, o bien podría ser un ejemplo que demuestra la probabilidad de hurto que podría estarse presentando en el Servicio.
- Por ser un lugar con acceso restringido, donde laboran de dos a tres funcionarios, situación contraria al despacho (772), donde laboran aproximadamente 80 trabajadores en todos los turnos, con condiciones de seguridad inadecuadas (no se cuenta con sistema de vigilancia por cámaras, y el sistema SIFA lo utilizan cerca de 40 usuarios).
- Con la limitación de personal que existe y sobreproducción en el volumen de recetas que sobrepasa la capacidad instalada (situación conocida por las autoridades de esta unidad), nuestro servicio de Farmacia ha tenido estas inconsistencias en el presente inventario, esperamos que estas diferencias se minimicen cuando tengamos los recursos necesarios para brindar seguimiento más constante y directo sobre el inventario de medicamentos, así como para implementar las medidas administrativas de Control Interno requeridas.

Es importante considerar, que en algunas de las justificaciones que brinda el servicio en cuanto a los faltantes de medicamentos, se establece como causa el posible hurto, situación que eventualmente podría generar un daño a la hacienda pública.

Las Normas de control interno para el Sector Público en su numeral 4.3 indican lo siguiente:

“...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



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos, así como los requisitos indicados en la norma 4.2(...)”.

En la misma Norma en el punto 4.6 “Cumplimiento del Ordenamiento Jurídico y Técnico” dispone:

“...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes...””.

El Instructivo que regula los faltantes y sobrantes de activos y suministros en la C.C.S.S establece en el Artículo 17, lo siguiente:

“...Objetivo del control de los faltantes y sobrantes.

Establecer el mecanismo eficiente que permita determinar las existencias físicas reales de suministros mediante el conteo y verificación física de todos los productos existentes en las Bodegas, Despachos y/o Proveedurías de las diversas Unidades Ejecutoras, a una fecha determinada. Y compararlo contra los registros contables a efectos de establecer si existen diferencia de más o menos y solicitar a los custodios de la mercadería la justificación correspondiente...””.

Ese mismo instructivo en el artículo 52, establece:

“...Evaluación del desempeño de las Unidades Ejecutoras en relación con los resultados de inventario:

Los inventarios anuales institucionales tanto en activos como en suministros es uno de los termómetros que utiliza el Área Contabilidad Control de Activos y Suministros para medir el estado actual del control interno de las Unidades Ejecutoras...””.

Se realizó consulta² a la Dra. María del Carmen Alvarado Robles, sobre la disposición de un funcionario responsable o encargado de los medicamentos en las farmacias satélites, quien manifestó que lo han hecho, pero no exclusivamente para esa función.

² El 12 de julio de 2018.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Lo mencionado por la Dra. Alvarado Robles, no brinda una claridad de que la responsabilidad en el cuidado de los medicamentos se encuentre debidamente establecida y asignada a un funcionario o grupo de funcionarios en específico, lo que eventualmente incide en la ocurrencia de las diferencias en el inventario.

La ausencia de un sistema de control interno robusto, aunado a la carencia de justificaciones suficientes que garanticen una eficiente gestión por parte del servicio de Farmacia en la gestión de inventarios, ante las diferencias presentadas anualmente a la Subárea de Contabilidad de Activos y Suministros, ocasiona riesgos asociados a la protección de estos activos.

Las situaciones evidenciadas, incrementan el riesgo de pérdida de medicamentos y un eventual daño patrimonial, al no garantizarse que las diferencias presentadas anualmente en el inventario de la farmacia del hospital Max. Peralta Jiménez disponen de justificaciones razonables, suficientes y efectivas, situación que ha provocado que en los últimos 5 años los sobrantes registren un monto por faltantes de ₡ 53.935.479,81 (cincuenta y tres millones, novecientos treinta y cinco mil, cuatrocientos setenta y nueve colones, 81/100) y por sobrantes de ₡ 208.929.856,26 (doscientos ocho millones, novecientos veinte nueve mil, ochocientos cincuenta y seis colones, 26/100).

Aunado a lo anterior, el servicio no dispone de funcionarios formalmente designados para el resguardo de los medicamentos que se custodian en las farmacias satélites.

2. SOBRE LOS AJUSTES REALIZADOS AL INVENTARIO

Se evidenció que el servicio de Farmacia presenta debilidades en la aplicación, pertenencia y suficiencia de las notas de ajuste que se realizan al inventario registrado en el Sistema de Farmacia (SIFA), por cuanto mediante la revisión de una muestra aleatoria de 116 notas de ajuste aplicadas en el periodo que comprende el 1° de enero de 2016 al 12 de julio de 2018, se determinó lo siguiente:

**Tabla 2. Monto por ajustes realizados al SIFA
Servicio de Farmacia, hospital Max Peralta Jiménez
Periodo: 1° de enero 2016 al 12 de julio 2018**

Tipo	2018	2017	2016	Total
Vencimiento	₡ 1 350 575,70	₡ 4 730 907,23	₡ 1 957 481,80	₡8 038 964,73
Faltante	₡ 1 053 482,10	₡ 2 823 864,90	₡ 2 422 458,80	₡6 299 805,80
Dañado	₡ 2 899,10	₡ 856 185,70	₡ 1 610 945,70	₡2 470 030,50
Error de digitación	₡ 71 380,50	₡ 5 466 241,30	₡ 44 246,70	₡5 581 868,50
Total	₡ 2 478 337,40	₡ 13 877 199,13	₡ 6 035 133,00	₡22 390 669,53

Fuente: SIFA



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Como se puede observar en la tabla 1, los ajustes que se realizaron en el periodo analizado representan un monto de \$22 390 669,53, siendo los identificados como “vencimiento” y “faltante” los que mayor valor y prevalencia presentaron, según se observa a continuación:

**Tabla 3. Cantidad ajustes realizados al SIFA
Servicio de Farmacia, hospital Max. Peralta Jiménez
Periodo: 1° de enero 2016 al 12 de julio 2018**

Tipo	2018	2017	2016
Vencimiento	10,00	25,00	22,00
Faltante	17,00	12,00	8,00
Dañado	5,00	2,00	4,00
Error de digitación	1,00	8,00	2,00
Total	33,00	47,00	36,00

Fuente: SIFA

La documentación que respalda los ajustes realizados en la mayoría de los casos presenta las siguientes justificaciones (las cuales son incluidas únicamente en el SIFA):

- Con autorización de la jefatura de Farmacia y con base en la revisión de los inventarios y estudios previos, se hacen los ajustes correspondientes.
- Productos vencidos.
- Deterioro de blíster, cajas, frascos.

Cabe señalar que las justificaciones se anotan en la casilla de observaciones que posee el SIFA; no obstante, en la revisión efectuada no se evidenció la documentación anexa que garantice que los ajustes realizados, responden a situaciones imprevisibles o a errores involuntarios.

Se determinó que las notas de ajuste son realizadas por aproximadamente 18 técnicos en farmacia, según se evidenció en el SIFA y como se detalla a continuación:

**Tabla 4. Usuarios que registran ajustes en el SIFA
Servicio de Farmacia, hospital Dr. Máx. Peralta Jiménez
Periodo: 1° de enero 2016 al 12 de julio 2018**

Usuario	Funcionario
BMARIN	Bryan Marín Navarro
BMORALES	Roberto Morales Atencio
CMOYA	Christian Moya Rojas
ESOLANO	Ernesto Solano Ceciliano
IAGUILAR	Ignacio Aguilar Marín



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Usuario	Funcionario
JBOGARIN	Juan Carlos Bogarín Granados
JROJAS	Juan Luis Rojas
LNAVARRO	Leonel Navarro Mena
LSERRANO	Luis Serrano Smith
MENA	Aaron Mena Cordero
MFERNANDEZ	Marco Fernández Zúñiga
MGONZALEZ	Maureen González Castillo
MMELENDEZ	Marvin Meléndez Arias
MMOYA	Mónica Moya Roque
RUREÑA	Roberto Ureña Ceciliano
TVARGAS	Tatiana Vargas Segura
VCESPEDES	Vera Céspedes Mendoza
WOBANDO	Warner Obando Valverde

Fuente: SIFA

El Instructivo que regula los faltantes y sobrantes de activos y suministros en la C.C.S.S., establece lo siguiente:

"...Artículo 19

Responsables por los faltantes y sobrantes de inventario.

Todo Jefe de Unidad de trabajo responderá ante la Caja por el faltante detectado en su inventario que no cuente con el justificante válido por la ausencia física del o los productos, salvo aquellos casos en que se logre individualizar o personalizar la responsabilidad en otro funcionario por hechos dolosos o negligentes, lo cual se deberá demostrar en la respectiva investigación preliminar para esclarecer la verdad real de los acontecimientos que originaron el faltante.

En relación con el sobrante, debe existir una justificación valedera, que permita determinar las razones o circunstancias que mediaron para que se dé tal efecto..."

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen:

"...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 [...] Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos, así como los requisitos indicados en la norma 4.2...”.

El oficio D.F.C. 1234-15 del 11 de agosto de 2015, suscrito por el Lic. Iván Guardia Rodríguez, Director Financiero Contable, se establece en relación con los comprobantes 23 “Notas de Ajuste”, lo siguiente:

“...Asiento de ajuste

1. Cuando se utiliza el C23

El C23 se utiliza en los siguientes eventos o transacciones contables.

Salida no consumible

Son salidas de inventario que no se dirigen a clientes internos (dependencia CCSS), clientes externos (asegurados) o terceros (ventas a cooperativas y otras).

a. Un consumo reportado de más mediante comprobante NQ29 o N°28 (y se le entregó menos al paciente).

b. Productos dañados: Por siniestro, desastre natural, vencimientos, por mal estado u cualquier otro motivo que imposibilite el uso correcto del medicamento.

c. Errores: Previo análisis contables y de control por partes del Área Contabilidad y Control Activos y Suministros.

d. Por Robo: Cuando se presente esta situación, el jefe del servicio reportará inmediatamente y por escrito a su jefatura superior, indicando los antecedentes del caso y características de lo robados. Si la Unidad tiene investigador éste se encargará del asunto, caso contrario la administración procederá a presentar la denuncia ante la Agencia de la Guardia Rural de la localidad o al Organismo de Investigación Judicial (O.I.J.) según sea el caso.

*e. Por hurto: Puesta la denuncia y la autoridad competente explica que estamos ante la presencia de un hurto, se pedirá explicaciones al responsable de la custodia del o los productos y si fuese necesario, a criterio del superior, se inicia investigación preliminar de lo sucedido. Si se compruebe negligencia por parte de la persona encargada de la custodia del artículo se procederá conforme lo estipulado en el artículo 46 inciso d del Reglamento interior de trabajo y el Instructivo que regula los faltantes y sobrantes de activos y suministros en la C.C.S.S. **Cumplidos requisitos anteriores y después de agotadas todas las vías existentes para localizar sin resultado positivo la unidad ejecutora procederá a tramitar el retiro de inventario mediante el C23, adjuntando las pruebas documentales de su gestión, establecidas en este artículo...**”.* (El resaltado no corresponde al original)



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Mediante el oficio DF-566-2018 del 24 de julio de 2018, la Dra. María del Carmen Alvarado Robles, Directora de Farmacia a.i., manifestó a esta Auditoría lo siguiente en relación con el procedimiento para la realización de ajustes al inventario:

“...Como normativa interna del servicio se realizan inventarios periódicos en todos los despachos, estos son revisados y analizados por esta dirección junto con otro farmacéutico y el encargado de control de SIFA. Cuando se detecta una inconsistencia por faltante se repite generalmente en tres oportunidades el inventario para el mismo medicamento, si luego de revisar posibles errores en la digitación y existencias, el faltante se mantiene, se confecciona la nota de ajuste (...)

Una vez que se realiza el ajuste en el sistema, se imprime la nota y se le adjunta todos los documentos que lo respaldan, en el caso de que el ajuste se deba a realización de inventario se tiene como prueba los reportes y la revisión de los mismos...”.

La Dra. Alvarado Robles mencionó³, que el único funcionario encargado para la realización de ajustes es el Sr. Leonel Navarro Mena, encargado del SIFA.

No obstante, lo mencionado por la Dra. Alvarado en cuanto al procedimiento para realizar ajustes y la documentación de respaldo, este Órgano de Control y Fiscalización evidenció debilidades en el sistema de control interno, lo cual, junto a la ausencia de una adecuada supervisión, no permite garantizar que las modificaciones realizadas al inventario estén acompañadas de una justificación pertinente y debidamente motivada.

Además, el hecho de que aproximadamente 17 funcionarios en su perfil dispongan de la potestad de realizar ajustes, incrementa los riesgos en la manipulación del inventario, poco dominio del proceso, errores de aplicación y/o actuaciones dolosas, lo eventualmente podría generar mayores diferencias o una afectación directa del patrimonio institucional.

En la gestión de inventarios, los ajustes que se realizan al inventario de medicamentos u otros bienes, deben estar debidamente fundamentados y aprobados por la jefatura responsable; además, la documentación que los sustenta debe reflejar la condición real encontrada, en apego a la normativa existente; de lo contrario, se generan riesgos de pérdida de medicamentos, inadecuado aprovechamiento del patrimonio institucional y la eventual afectación a los usuarios de los servicios de salud.

³ Mediante entrevista realizada el 12 de julio de 2018.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

3. SOBRE LA INFRAESTRUCTURA

Se determinó que las bodegas de paso y satélites del servicio de farmacia presentan debilidades en cuanto a la disposición de espacio y medidas de seguridad y control (ver anexo 1), como se detalla a continuación:

- Bodega de paso: no dispone del espacio suficiente para el almacenamiento de los medicamentos, así mismo, el acceso no es restringido y faltaban algunas láminas del cielo raso.
- Bodega del tercer piso: no dispone de espacio suficiente para el resguardo de los medicamentos.
- Bodega de medicamentos restringidos: no dispone de suficiente espacio, por lo que los medicamentos almacenados se estiban hasta el cielo raso o en el piso.
- Bodega de Quimioterapia: no dispone del espacio suficiente (4m² aproximadamente) para la preparación y resguardo de medicamentos.
- Con excepción de la bodega principal (Pitahaya), no se dispone de dispositivos electrónicos de seguridad y vigilancia como cámaras CCTV.

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, establece lo siguiente:

“...13.1 Las instalaciones deben ubicarse, diseñarse, construirse, adaptarse y mantenerse de conveniencia con las operaciones propias del área de almacenamiento. La distribución y el diseño deben permitir una limpieza y mantenimiento efectivos y evitar cualquier condición adversa que pueda afectar la calidad de los productos farmacéuticos y la seguridad del personal (...)

14. ÁREAS DE ALMACENAMIENTO

14.2 Las áreas de almacenamiento deben tener espacio suficiente para:

14.2.1 Facilitar el manejo ordenado y segregado de los medicamentos.

14.2.2 Facilitar el flujo del personal, material y productos.

14.2.3 Facilitar la limpieza (...)

14.13 Todos los productos farmacéuticos se deben almacenar sobre tarimas o estantes, nunca sobre el piso, y separados de las paredes y el techo para permitir la limpieza e inspección...”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Se realizó consulta⁴ a la Dra. María del Carmen Alvarado Robles, directora del Servicio de Farmacia a.i., sobre la infraestructura y los espacios de los que disponen las farmacias satélites, a lo cual mencionó:

“...tenemos grandes deficiencias en la farmacia de quimioterapia donde no se reúnen las mínimas condiciones de espacio, distribución o temperatura, la de emergencias son 2 consultorios médicos, donde el espacio es bastante pequeño también (además de que se encuentra disponible las 24h) ...”.

El Lic. Abilio Gutiérrez Arguedas, Director Administrativo Financiero, consultado⁵ sobre las medidas de control y seguridad implementadas en el servicio de Farmacia, mencionó lo siguiente:

“...se dispone de un proyecto para dotar al servicio de farmacia de un sistema de cámaras, sin embargo, por la antigüedad del hospital no se dispone de la suficiencia eléctrica ni el cableado estructurado, por lo que el proyecto se encuentra en análisis...”.

El no disponer de instalaciones adecuadas que reúnan las condiciones mínimas de seguridad, espacio y ergonomía necesarias para el resguardo de los medicamentos que se custodian en el servicio de farmacia y las farmacias satélites, incrementan el riesgo por pérdida y/o el uso inadecuado, con la eventual afectación en la atención de los pacientes.

4. SOBRE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

El servicio de Farmacia dispone de un listado maestro en el cual se incluyen los instructivos, lineamientos y procedimientos para ejecutar las funciones sustantivas de la unidad; sin embargo, no se evidenció un proceso para el manejo de los inventarios, elaboración y justificación de ajustes.

Además, se verificó que algunos de los procedimientos se encuentran desactualizados, por cuanto presentan fecha de actualización del 2011, 2012, 2013 y más recientemente en 2016 y 2017.

La Ley General de Control Interno, Artículo 10 establece: - Responsabilidad por el sistema de control interno:

“...Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento...”.

⁴ Cuestionario de control interno efectuado el 24 de mayo de 2017.

⁵ Mediante entrevista realizada el 26 de julio de 2017.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo II, “Normas Generales relativas al Ambiente de Control”, en el apartado 4.2 sobre los requisitos de las actividades de control, en el punto e) sobre documentación mencionan:

“...Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación...”.

Lo anterior, evidencia que no se ha consolidado efectivamente un documento en el cual se establezcan claramente las funciones específicas, objetivos y responsabilidades de los técnicos en el desarrollo de los procesos sustantivos que se realizan en la farmacia, lo que afecta indirectamente la gestión de inventarios de la unidad.

La ausencia en la definición de las actividades consignadas en el listado maestro de documentos en el servicio de Farmacia, así como la falta de actualización de algunos procedimientos en cuanto a las funciones sustantivas, podrían limitar la adecuada gestión de los servicios de almacenamiento, preparación y distribución de medicamentos, impactando negativamente la prestación de los servicios médicos y financieros de la institución.

CONCLUSIÓN

El inventario es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio Institucional; en ese sentido, para el Servicio de Farmacia los ajustes que se realizan tienen como fin equilibrar lo registrado en el SIFA y lo encontrado físicamente, siendo deber de los funcionarios encargados de estas transacciones, apegarse a lo establecido en la normativa existente y aportar la evidencia suficiente y pertinente que justifique las diferencias encontradas.

El espacio disponible en el servicio de Farmacia es insuficiente y provoca hacinamiento tanto en las áreas de trabajo de los funcionarios como en las de custodia de los productos, específicamente en las farmacias satélites, las cuales no reúnen condiciones mínimas de espacio, ergonomía y asepsia.

Por otro lado, las justificaciones otorgadas por el servicio de Farmacia ante las diferencias en el inventario anual no son claras, limitando la posibilidad de concluir que las situaciones que mediaron en torno a esas diferencias se pueden atribuir a errores propios de la gestión de inventarios y no a situaciones como pérdidas de medicamentos por ausencia en los mecanismos de control existentes.

Aunado a lo anterior, las diferencias en el inventario en los últimos 5 años han registrado un monto total por faltantes de ₡ 53.935.479,81 (cincuenta y tres millones, novecientos treinta y cinco mil, cuatrocientos setenta y nueve colones, 81/100) y por sobrantes de ₡ 208.929.856,26 (doscientos ocho millones, novecientos veinte nueve mil, ochocientos cincuenta y seis colones, 26/100).



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Como último aspecto, el servicio de Farmacia presenta debilidades en la gestión administrativa, por cuanto en los procesos medulares de manejo de inventarios, elaboración y justificación de ajustes, no se dispone de un manual o procedimientos en el cual se establezcan las pautas y responsabilidades de los funcionarios encargados, lo que da paso a la variabilidad en el proceso al no garantizar que las operaciones se realicen siempre de la misma forma, por tanto se puede dificultar la administración del proceso y la evaluación del desempeño para posibles mejoras.

Así mismo, los demás procedimientos que se encuentran establecidos requieren de una revisión, en virtud de que se evidenció que la última fecha de actualización se presentó en los años 2011, 2012 y 2013.

RECOMENDACIONES

A LA DRA. KRISIA DÍAZ VALVERDE, DIRECTORA GENERAL DEL HOSPITAL MAX PERALTA JIMÉNEZ O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Implementar una metodología de supervisión mensual, que permita analizar en conjunto con la jefatura del servicio de Farmacia las causas que originan las diferencias de inventario, con el fin de realizar oportunamente los ajustes del caso (cuando las justificaciones se encuentren debidamente fundamentadas) o en su defecto aplicar la normativa relacionada con el artículo 19 del Instructivo que regula los faltantes y sobrantes de activos y suministros en la C.C.S.S. (Hallazgos 1 y 2 relacionados con la gestión de inventarios).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe aportarse en el plazo de 6 meses posteriores al recibo del presente informe, evidencia de la implementación de la estrategia de supervisión ejecutada y las acciones implementadas ante las diferencias detectadas.

2. Ejecutar lo correspondiente para garantizar la finalización oportuna de la investigación preliminar solicitada mediante el oficio DF 482-2018, y la realización de las acciones administrativas, legales o de otra índole que sean pertinentes a partir de los resultados obtenidos por esa Administración Activa.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe aportarse en el plazo de 6 meses posteriores al recibo del presente informe, evidencia de los resultados obtenidos y las acciones implementadas en atención al proceso de investigación que se desarrolla en relación con el faltante de medicamentos en el servicio de Farmacia.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

AL LIC. ABILIO GUTIÉRREZ ARGUEDAS, DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO DEL HOSPITAL MAX PERALTA JIMÉNEZ O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

3. Efectuar en conjunto con el Área Gestión de Ingeniería y Mantenimiento, una valoración de las condiciones de la infraestructura del Servicio de Farmacia, con el fin de identificar y priorizar las áreas críticas, definiendo un plan de abordaje que permita mejorar entre otros aspectos, el espacio disponible y la ergonomía que debe imperar para que los funcionarios que ahí laboran dispongan de las condiciones adecuadas y los medicamentos se almacenen apropiadamente (hallazgo 3 relacionado con las condiciones de la infraestructura de las farmacias satélites).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe enviarse a la Auditoría Interna, en el plazo de 6 meses posteriores al recibo del presente oficio, documento donde evidencie el plan de abordaje que incluya al menos, responsables, recursos financieros, cronograma, entre otros aspectos.

A LA DRA. MARÍA DEL CARMEN ALVARADO ROBLES, JEFE A.I. DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL MAX PERALTA JIMÉNEZ O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

4. Efectuar las siguientes acciones, considerando que se evidenciaron debilidades en la gestión de inventarios, según lo evidenciado en los hallazgos 1 y 2 relacionados con la gestión de inventarios:
 - a. Garantice el cumplimiento de lo indicado en el oficio D.F.C. 1234-15, acerca de las justificaciones que se deben gestionar a lo interno del servicio antes de aplicar una nota de ajuste al inventario, con el fin de disponer de la documentación que demuestre la causa real de las diferencias encontradas.
 - b. Realice inventarios sorpresivos debidamente documentados en las diferentes farmacias satélites.
 - c. Establezca un responsable por bodega (principal y satélites) y por turno, además, diseñe un acta de entrega y recepción del servicio por cada cambio de turno, con el fin instaurar un mejor control sobre la custodia y manejo de los medicamentos.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe enviarse a la Auditoría Interna, en el plazo de 6 meses posteriores al recibo del presente oficio, documento donde evidencie: la aplicación del procedimiento incluido en el oficio D.F.C. 1234-15 para los ajustes realizados, documento donde se demuestre los resultados de los inventarios sorpresivos y la designación formal del o los funcionarios responsables de los medicamentos, así como, el acta (y la aplicación) de entrega y recepción de turno.

5. Desarrolle un análisis sobre la pertinencia de que en el perfil de usuario de los técnicos de farmacia se encuentre habilitada la posibilidad de realizar ajustes al inventario, con el fin de que, a través de esa valoración, se determine y establezca cual (es) funcionarios requieren estrictamente disponer de



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

dicho perfil para el desarrollo de sus labores, según lo evidenciado en el hallazgo 2 sobre la gestión de inventarios.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe enviarse a la Auditoría Interna, en el plazo de 6 meses posteriores al recibo del presente oficio, documento donde evidencie el análisis realizado y los funcionarios que se encargarán de la aplicación de los ajustes al inventario en SIFA.

6. Diseñar el manual de procedimientos para los procesos de almacenamiento, elaboración y justificación de ajustes, y de los otros que se considere pertinente; con el fin de establecer las etapas necesarias que homologuen dicho procedimiento y optimicen la gestión del servicio, según lo evidenciado en el hallazgo 4 sobre el manual de procedimientos en el servicio de farmacia.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe enviarse a la Auditoría Interna, en el plazo de 9 meses posteriores al recibo del presente oficio, documento donde se evidencie el manual de procedimientos y la divulgación respectiva entre los funcionarios del servicio.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación se comentaron con la Dra. Krisia Díaz Valverde, Directora General, el M. Sc. Abilio Gutiérrez Arguedas, Director Administrativo Financiero, la Dra. María del Carmen Alvarado Robles, Directora de Farmacia a.i. y la Dra. Isabel Morales Calderón, Farmacéutica 3; funcionarios del hospital Max Peralta Jiménez.

Como principales observaciones la Dra. Alvarado Robles solicitó ampliar el plazo de la recomendación 6 a 9 meses, lo cual se aprobó.

Por lo demás, los plazos y recomendaciones fueron aceptados a conformidad.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Sebastián Madrigal Solano
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
JEFE DE SUBÁREA

MASR/SMS/wnq



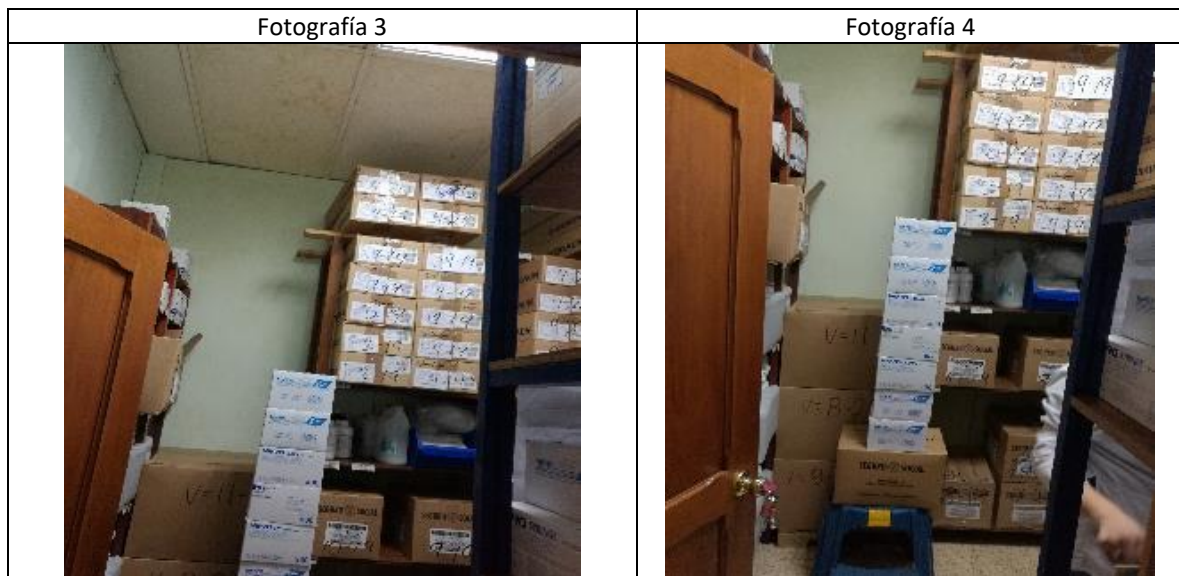
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

ANEXO 1

BODEGA DE PASO



BODEGA RESTRINGIDA





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

BODEGA DEL TERCER PISO

Fotografía 5



Fotografía 6



Fotografía 7

