



AGO-14-2020
05-02-2020

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se desarrolló en atención al Plan Anual Operativo 2019 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, apartado de Estudios Especiales y la denuncia DE-135-2019. El objetivo correspondió a realizar una verificación de las existencias de medicamentos respecto de los registros en el sistema SIFA, así como las condiciones de almacenamiento y seguridad física para el resguardo del inventario de medicamentos en el almacén local del Servicio de Farmacia del Área de Salud de Paraíso Cervantes.

Por medio de la metodología establecida para la recopilación de información y tomando en cuenta el marco normativo aplicable, las consideraciones relativas a la Ley General de Control Interno (Ley número 8292) y los antecedentes de la actividad, fue posible identificar una serie de oportunidades de mejora en varios aspectos de la gestión del inventario de productos farmacéuticos en el Servicio de Farmacia.

En primer orden se estableció la necesidad de mejorar la forma en que se debe realizar una entrega y recepción de producto entre el almacén local y los despachos 772, dado que esa actividad actualmente es factor de riesgo sobre el control del inventario, que aumenta la exposición a riesgos de pérdida del patrimonio institucional. Lo anterior dado que el proceso de entrega que no permite detectar la diferencias entre lo despachado y lo recibido oportunamente.

También, se determinó oportuno mejorar las medidas de seguridad del inmueble donde se ubica el almacén local de medicamentos, para garantizar una mejor administración de riesgos tales como: incendio, hurto y robo. Situación con factores importantes de exposición al riesgo como lo son la ausencia de guarda, cámaras de vigilancia y/o alarma, así como un potencial impacto económico importante al tenerse como valor de referencia del inventario en almacén local, al 29 de noviembre del 2019, un monto de ₡224,072,043.26 (doscientos veinticuatro millones setenta y dos mil cuarenta y tres con 26/100).

Otro riesgo existente se relaciona con la conservación de algunos productos custodiados en el almacén local, dado que se colocan cajas con contenido directamente sobre el piso y debajo de equipos de aire acondicionado. Además, las condiciones de almacenamiento ocasionan que ciertos productos ocupen espacios como pasillos y entrada a servicios sanitarios, incluso obstruyendo parcialmente el acceso a un servicio sanitario identificado como "Ley 7600".

Para finalizar el presente resumen se evidenció la falta de firmas de diversos actores del proceso de despacho y recepción de productos para las farmacias del Área de Salud Paraíso Cervantes, así como la desactualización del registro de firmas del cual dispone la Jefatura de Farmacia.



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

Es importante ampliar lo descrito en el sentido de que, los riesgos detectados no sólo representan un potencial impacto sobre el patrimonio de la institución, sino que además lo son para la continuidad de la prestación de los servicios de salud hacia la población adscrita.

Con fundamento en todo lo descrito se establecieron un total de 7 recomendaciones dirigidas a la Jefatura de Farmacia y 1 al Administrador del Área de Salud de Paraíso Cervantes, con el objetivo de que, a través de su implementación se fortalezca el sistema de control interno, en salvaguarda de los intereses institucionales.



AGO-14-2020
05-02-2020

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE INVENTARIO DE MEDICAMENTOS Y CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO Y SEGURIDAD FÍSICA EN EL ALMACÉN LOCAL DE MEDICAMENTOS ÁREA DE SALUD PARAÍSO CERVANTES

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2019 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, apartado de estudios especiales, denuncia DE-135-2019.

OBJETIVO GENERAL

Verificar las existencias de medicamentos en relación con los registros en el sistema SIFA, así como las condiciones de almacenamiento y seguridad física para el resguardo del inventario de medicamentos en el almacén local del Servicios de Farmacia del Área de Salud Paraíso Cervantes.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Establecer por medio de verificaciones físicas como el inventario de productos en bodega, verificación de condiciones de seguridad física y de almacenamiento, la suficiencia del control interno establecido para el adecuado resguardo y conservación del inventario de medicamentos en el almacén local de medicamentos.

ALCANCE

El presente estudio comprende la realización de un inventario selectivo sobre una muestra estadística de productos en el almacén local de medicamentos (servicio contable 771) y su comparación con los datos de existencia según SIFA, además del recorrido de observación de las actuales instalaciones del almacén local de medicamentos ubicadas al costado sur de la Escuela Goicoechea de Paraíso, y la verificación de las solicitudes de producto realizadas en los meses de agosto, setiembre, octubre y noviembre 2019, por los despachos (Principal, Llanos de Santa Lucía, Orosi, Cachí y Cervantes).

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 1° de enero 2015.



METODOLOGÍA

- Realización de inventario selectivo, sobre una muestra estadística de los productos con existencia, Esta labor se llevó a cabo en conjunto con funcionarios del Área de Contabilidad y Control de Activos y Suministros de la dirección Financiero Contable.
- Recorrido de inspección ocular de las instalaciones del almacén local de medicamentos.
- Solicitud de información documental a la Dra. Ana Guiselle Monge Solano, Jefe de Farmacia del Área de Salud Paraíso Cervantes.
- Entrevista a: Dra. Natalia Mediana Medina Montero -Directora Médica-, Dra. Ana Guiselle Monge Solano -Jefe del Servicio de Farmacia- y Sra. Lucrecia Quirós Alfaro -Jefe del Almacén Local de Medicamentos- todos del Área de Salud Paraíso Cervantes.
- Consultas efectuadas al Sistema Integrado de Farmacia (SIFA).
- Revisión de los archivos físicos de pedidos de producto, resguardados por la Jefe de Proveeduría de Farmacia.
- Consultas a la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Ley General de Administración Pública.
- Manual de normas generales de auditoría para el sector público, La Gaceta 236 del 8 de diciembre de 2006.
- Normas de control interno para el Sector Público, La Gaceta 26 del 6 de febrero de 2009.
- Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos
- Instructivo que regula las diferencias de inventarios de suministros

DISPOSICIONES RELATIVAS A 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...”



ANTECEDENTES

El Área de Salud Paraíso Cervantes, unidad programática 2332, pertenece a la Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Central Sur. Tiene sus oficinas administrativas principales en el cantón central de Paraíso, Cartago.

En lo que interesa al presente estudio, el Área de Salud Paraíso Cervantes dispone de un Servicio de Farmacia, el cual responde a la siguiente estructura organizacional:



Fuente: Dirección Médica Área de Salud Paraíso Cervantes

El cargo de Jefatura del Servicio de Farmacia es desempeñado por la Dra. Ana Guiselle Monge Solano, Farmacéutica 3, desde el 26 de julio de 2016.

En cuanto al Almacén Local de Medicamentos, está a cargo de la Sra. Lucrecia Quirós Alfaro desde abril del 2009, quien funge como jefe de proveeduría de farmacia y única funcionaria de dicho almacén.

El almacén local de medicamentos (servicio contable 771) se ubica en el costado sur de la escuela Goicoechea en el cantón Central de Paraíso, en las mismas instalaciones se ubica la oficina de la Jefe del Servicio de Farmacia, esta infraestructura corresponde a un alquiler a terceros, que dio inicio en setiembre de 2019, con lo cual se tiene que, a la fecha del estudio de auditoría han transcurrido aproximadamente 2 meses desde el traslado a ese inmueble.



En cuanto a los servicios contables 772, nombrados como despachos en el organigrama de la figura 1, para efectos del sistema SIFA se identifican con los siguientes prefijos numéricos:

- Despacho principal – 772.
- Despacho Llanos de Santa Lucía – 4.
- Despacho Orosi – 7.
- Despacho Cachí – 9.
- Despacho Cervantes – 10.

Dicha identificación es necesaria para diferenciar los consecutivos de los pedidos de producto, que cada uno de estos despachos realiza al almacén local.

En lo que respecta al inventario anual 2019 de productos farmacéuticos, según el reporte del Sistema Informático de Contabilidad de Suministros (SICS), las diferencias de inventario para el Área de Salud de Paraíso fueron:

Tabla 1
Diferencias Inventario Físico anual 2019
Almacén Local de Medicamentos
Área de Salud Paraíso Cervantes

CÓDIGO	PRODUCTO	UN	SALDO SISTEMA	TOMA FÍSICA	DIFERENCIA
1-10-03-1340	PIRIZINAMIDA 500 MG TABS	CN	5.54	3.34	-2.2
1-10-13-6550	COLESTIRAMINA (ANHIDRA)	SO	3480	3540	60
1-10-32-7070	ALUMINIO HIDROXIDO CON MAGNESIO	FC	158	155	-3
1-10-44-4820	VACUNA ANTIRABICA	FA	2	0	-2

Fuente: Jefatura Servicio de Farmacia Área de Salud Paraíso Cervantes.

El 11 de noviembre de 2019, los funcionarios Marvin Porras Fernández y Oscar Fuentes Jiménez del Área de Contabilidad y Control de Activos y Suministros, por medio de documento “Acta Evaluación de Inventario Suministros” emitieron las siguientes observaciones:

“Se revisaron 70 productos de un total de 302 códigos con existencia, que representan el 23.18%.

Se encontraron 23 diferencias con respecto al saldo reflejado en el SIFA y el inventario físico realizado, lo que representa el 32.80% por lo que se recomienda la realización de un inventario total que se pueda incluir en el sistema contable (SICS) a fin de verificar si existe diferencias con la contabilidad, lo mismo debe ser solicitado por parte de la Dirección Médica al Área de Contabilidad y Control de Activos y Suministros.

Se otorga un plazo de 15 días para justificar las diferencias encontradas durante la evaluación (29 de noviembre de 2019).”



Como punto de referencia para dimensionar el valor del inventario del servicio contable 771, del Área de Salud de Paraíso Cervantes, según el “Reporte de Consulta de Existencias por Cuenta Contable” del Sistema Informático de Contabilidad de Suministros al 29 de noviembre de 2019, el monto asciende a ₡224,072,043.26 (doscientos veinticuatro millones setenta y dos mil cuarenta y tres con 26/100).

HALLAZGOS

1. SOBRE EL INVENTARIO SELECTIVO DE PRODUCTOS EN EL ALMACÉN LOCAL DE MEDICAMENTOS.

Se determinó, por medio del análisis de una muestra estadística, que el inventario físico resguardado en el almacén local de medicamentos presenta diferencias por sobrantes y faltantes, respecto del saldo registrado en el reporte “Resumen de Saldos del Auxiliar de Bodega” extraído del Sistema Integrado de Farmacia (SIFA) al 11 de noviembre del 2019. Lo anterior producto de un inadecuado proceso de verificación, ejecutado sobre las cantidades entregadas en los despachos de farmacia 772.

El 11 de noviembre de 2019, esta Auditoría junto con la Jefe de Proveeduría de Farmacia, Sra. Lucrecia Quirós Alfaro, se procedió a realizar toma física de inventario (Ver anexo 1), bajo las siguientes consideraciones:

- Se extrajo del Sistema SIFA, el reporte “Resumen de Saldos del Auxiliar de Bodega” al 11 de noviembre del 2019. Según el cual, se estableció en 302 el total de líneas, que a la fecha del inventario presentan existencia.
- Se estableció la muestra en 68 líneas de productos con existencia en almacén local de medicamentos, siendo que para efectos del estudio se amplió la revisión a un total de 70 líneas.
- Para el conteo de producto en cajas selladas, se tomó la información de la cantidad de producto del etiquetado, por tanto en esos casos no se abrieron cajas para conteo.
- Cuando las circunstancias y el empaque lo permitieron se contó el producto individualmente, según la unidad de medida.

Los resultados del inventario realizado son los siguientes:

De la muestra de 70 líneas de productos inventariadas, se determinó que un 33.85% (23) tienen alguna diferencia respecto del registro en SIFA.

Las diferencias antes referidas se distribuyen de la siguiente forma:

- Faltantes 9% (2).
- Sobrantes 91% (21)



La tabla 2 detalla los productos con diferencia según el inventario, donde las diferencias en positivo corresponden a sobrantes y las negativas a faltantes:

Tabla 2
Líneas de Producto con Diferencias
Inventario Selectivo
Almacén Local de Medicamentos (771) – Área de Salud Paraíso-Cervantes
Noviembre 2019

Código	Un	Descripción	Total Contado	Cantidad SIFA	Diferencia
1-10-16-0010	CN	ACETAMINOFEN	3121.2	3121.6	0.4
1-10-28-0090	CN	VALPROATO	1129.2	1130.4	1.2
1-10-15-0130	CN	ALOPURINOL	562.2	562.3	0.1
1-10-41-0220	CN	AZATIOPRINA	59.55	59.65	0.1
1-10-26-0245	CN	BIPERIDENO	120.3	120.4	0.1
1-10-30-0390	CN	CLORPROMAZINA	134.8	134.9	0.1
1-10-07-0610	CN	ENALAPRIL	926.3	933.8	7.5
1-10-14-0685	CN	ALENDRONATO	38.72	40.2	1.48
1-10-16-0700	CN	FENAZOPIRIDINA	113.9	112	-1.9
1-10-28-0730	CN	FENOBARBITAL	69.3	69.2	-0.1
1-10-34-0860	CN	HIDROCORTISONA	12.85	12.95	0.1
1-10-01-0880	CN	HIDROXICLOROQUINA	169.6	170.6	1
1-10-21-0920	CN	BUTILBROMURO DE HIOSCINA	942.6	947.6	5
1-10-29-1750	CN	VENLAFAXINA	233.9	234.6	0.7
1-10-33-2570	CN	GLICEROL	14.4	15.4	1
1-10-17-4705	AM	TRAMADOL INYEC	622	631	9
1-10-16-6015	FC	PARACETAMOL	582	591	9
1-10-25-6680	FC	DEFENHIDRAMINA	167	171	4
1-10-13-7080	FC	HIDROXIDO FERRICO	142	149	7
1-10-04-7260	FC	NISTATINA	214	216	2
1-10-45-7365	FC	OLOPATADINA	568	576	8
1-10-23-7525	FC	FUMARATO DE FORMO	654	656	2
1-10-17-7715	FC	TRAMADOL CLORH	204	216	12

Fuente: Elaboración propia con datos del procedimiento de auditoría desarrollado el 11-11-19.



Como proceso complementario al inventario físico, se realizó un segundo conteo de verificación, aplicado sobre las líneas que presentaron faltante (Clorhidrato de fenazopiridina código 1-10-16-0700 y Fenobarbital código 1-10-28-0730). Para este procedimiento se realizó la apertura las cajas, previa verificación de la integridad de los sellos plásticos (Ver imágenes 11, 12, 13 y 14, anexo 2), el resultado fue el siguiente:

- Fenazopiridina código 1-10-16-0700

Se revisó un total de 11 cajas selladas y etiquetadas, con una indicación de contenido igual a 10 cientos (cn) cada una, sin embargo en 4 cajas la cantidad evidenciada no coincide con la indicada en el etiquetado, según se detalla:

- 1 caja del lote B05809 contiene 10.10 cn.
- 2 cajas del lote B05808 contiene 9.90 cn.
- 1 caja del lote B3904 contiene 9.80 cn.

- Fenobarbital código 1-10-28-0730

Se revisaron 13 cajas que se encontraban selladas y etiquetadas con una cantidad de 5 cientos (cn) cada una. Para este caso se comprobó coincidencia total entre el etiquetado y la cantidad real de producto dentro del empaque.

El 27 de noviembre de 2019, por medio del oficio ASPC-FARMA-BOD-110-2019, suscrito por la Dra. Ana Guiselle Monge Solano Jefe de Farmacia y la Sra. Lucrecia Quirós Alfaro Jefe Proveeduría de Farmacia, ambas del Área de Salud de Paraíso Cervantes, se remitió a SubÁrea Contabilidad Activos y Suministros la justificación de faltantes y sobrantes encontrados en el inventario del 11 de noviembre de 2019, realizado en el servicio contable 771 -almacén local de medicamentos-.

En la tabla 3 se observa el comportamiento de las diferencias en inventario, posterior a consideración de las justificaciones antes citadas:

Tabla 3
Consideración Justificaciones Sobre las Diferencias
Inventario Selectivo 11 de noviembre de 2019

Código	Un	Detalle	Diferencia Inventario	DESPACHO					Diferencia Ajustada
				Principal	Llanos	Orosi	Cachi	Cervantes	
1-10-16-0010	CN	ACETAMINOFEN	0.4	0.4					0
1-10-28-0090	CN	VALPROATO	1.2		0.84				-0.36
1-10-15-0130	CN	ALOPURINOL	0.1				0.1		0
1-10-41-0220	CN	AZATIOPRINA	0.1	0.1					0
1-10-26-0245	CN	BIPERIDENO	0.1		0.1				0



Código	Un	Detalle	Diferencia Inventario	DESPACHO					Diferencia Ajustada
				Principal	Llanos	Orosi	Cachi	Cervantes	
1-10-30-0390	CN	CLOPRIMAZINA	0.1					0.1	0
1-10-07-0610	CN	ENALAPRIL	7.5		7.5				0
1-10-14-0685	CN	ALENDRONATO	1.48	1.48					0
1-10-16-0700	CN	FENAZOPIRIDINA	-1.9						1.9
1-10-28-0730	CN	FENOBARBITAL	-0.1						0.1
1-10-34-0860	CN	HIDROCORTISONA	0.1		0.1				0
1-10-01-0880	CN	HIDROXICLOROQUINA	1			1			0
1-10-21-0920	CN	BUTILBROMURO DE HIOSCINA	5	5					0
1-10-29-1750	CN	VENLAFAXINA	0.7			0.7			0
1-10-33-2570	CN	GLICEROL	1		1				0
1-10-17-4705	AM	TRAMADOL INYEC	9	9					0
1-10-16-6015	FC	PARACETAMOL	9	9					0
1-10-25-6680	FC	DEFENHIDRAMINA	4					4	0
1-10-13-7080	FC	HIDROXIDO FERRICO	7	7					0
1-10-04-7260	FC	NISTATINA	2		2				0
1-10-45-7365	FC	OLOPATADINA	8	8					0
1-10-23-7525	FC	FUMARATO DE FORMO	2		2				0
1-10-17-7715	FC	TRAMADOL CLORH	12	12					0

Fuente: Elaboración propia con datos del procedimiento de auditoría desarrollado el 11-11-19.

Tal y como se detalló, posterior a la realización de las justificaciones de faltantes y sobrantes, permanecen tres diferencias, a saber:

- 1-10-28-0090 VALPROATO, se mantiene un faltante sin justificación por 0.36 cientos.
- 1-10-16-0700 FENAZOPIRIDINA, se mantiene un sobrante por 1.9 sin justificación.
- 1-10-28-0730 FENOBARBITAL, se mantiene un sobrante por 0.1 cientos sin justificación.

Por otra parte, se procedió a verificar el valor contable total de las diferencias con base en el "Reporte de Consulta de Existencias por Cuenta Contable al 29 del 11 del 2019", con el siguiente resultado:



- 1-10-28-0090 VALPROATO, valor contable ¢2.530.87.
- 1-10-16-0700 FENAZOPIRIDINA, valor contable ¢6.717.70.
- 1-10-28-0730 FENOBARBITAL, valor contable ¢85.15.

Según el documento “Cálculo de techo para la exoneración de las unidades programáticas de justificar montos faltantes y sobrantes en suministros” (setiembre 2011), elaborado por la Área de Investigación Económica de la Dirección Actuarial y Económica los valores de referencia para requerir justificación sobre diferencias son:

“Mediante un estudio de percentiles, se analiza la base de datos de montos faltantes y sobrantes para el 2010 (año base) suministrada por el Subárea de Control de Activos y Suministros, donde se determinan como posibles techos tolerables rangos entre ¢5.000 y ¢7.000; y serán las autoridades pertinentes las encargadas de seleccionar el parámetro definitivo a incluir en el sistema denominado SICS.

*No obstante, dadas las condiciones del mercado y la volatilidad en los precios en torno a los medicamentos y otros suministros (o activos), es **recomendable** que cada cinco años se realice una nueva calibración del parámetro seleccionado.*

Asimismo, sería conveniente (a manera de recomendación) de que en el mediano plazo el SICS permita la inclusión de dos parámetros con lo cual se logre separar a los hospitales del resto de unidades programáticas dada la diferencia de montos faltantes y sobrantes existente entre ambos grupos (61% versus 39%).

De darse tal separación, los techos probables para el caso de los hospitales están entre los ¢6.000 y ¢12.000, mientras que para el resto de unidades programáticas, el monto límite se ubica en ¢4.000”.

En relación con la existencia de procedimientos referentes al almacén local de medicamentos, la Dra. Monge Solano, vía correo electrónico del 22 de noviembre del 2019, indicó:

“...la fecha aproximada para que los procedimientos estén listos en digital (en este momento están en borrador en manuscrita) sería febrero 2020. Esto con el propósito de revisar los procedimientos locales y atender las tareas diarias programadas para noviembre, diciembre y enero. Ya que la Jefe de Almacén Local de medicamentos y mi persona disfrutaremos período de vacaciones en diciembre y en enero respectivamente.”

Respecto del ambiente de control las “Normas de control interno para el Sector Público”, establecen:

“2.1 Ambiente de control El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer un ambiente de control que se constituya en el fundamento para la operación y el fortalecimiento del SCI, y en consecuencia, para el logro de los objetivos institucionales. A los efectos, debe contemplarse el conjunto de factores organizacionales



que propician una actitud positiva y de apoyo al SCI y a una gestión institucional orientada a resultados que permita una rendición de cuentas efectiva, incluyendo al menos lo siguiente:

- a. El compromiso superior con el SCI, que conlleva el cumplimiento de sus responsabilidades con respecto a ese sistema, prestando la atención debida a sus componentes funcionales y orgánicos y dando el ejemplo de adhesión a él mediante sus manifestaciones y sus actuaciones en la gestión diaria.*
- b. El fortalecimiento de la ética institucional que contemple elementos formales e informales para propiciar una gestión institucional apegada a altos estándares de conducta en el desarrollo de las actividades.*
- c. El mantenimiento de personal comprometido y con competencia profesional para el desarrollo de las actividades y para contribuir a la operación y el fortalecimiento del SCI.*
- d. Una apropiada estructura organizativa acorde con las necesidades y la dinámica de las circunstancias institucionales.”*

El documento “Instrucción Proceso Inventario de Suministros 2019”, del Subárea Control de Activos y Suministros, establece que:

“El Área Contabilidad y Control de Activos y Suministros es la unidad técnica especializada en el tema de justificaciones de sobrantes y faltantes de suministros y como ente técnico cuenta con la potestad suficiente para establecer la metodología para la toma física de inventario así como la justificación de las diferencias presentadas (faltantes y sobrantes (...))”

El “Instructivo que regula las diferencias de inventarios de suministros” emitido por Subárea Control Activos y Suministros en el 2016, respecto de la responsabilidad sobre el inventario, expone lo siguiente:

*“Artículo 8
Responsables del inventario suministros.*

Son responsables de la administración del inventario en cada unidad:

8.1 Custodia, cuidado y uso correcto del inventario

- a) Servicios Farmacia 771 y 772 El jefe de servicio de farmacia solidariamente según su ámbito de acción, con los jefes de proveeduría farmacia (Almacén local de medicamento) y coordinadores de despachos de Farmacias son los responsables de la custodia, cuidado y uso correcto del inventario.”*



Las diferencias de inventario evidenciadas en el presente estudio, obedecieron principalmente a un a que el proceso de entrega de producto en los despachos 772, no dispone de un procedimiento razonablemente seguro, que permita detectar la diferencias entre lo despachado y lo recibido. Particularmente el hecho se orienta a la forma en que se verifican físicamente las cantidades, sobre todo cuando se entregan cajas selladas.

La carencia de un procediendo formal establecido, que regule la forma en que se debe realizar una entrega y recepción de producto entre el almacén local y los despachos 772, es factor de riesgo sobre el control del inventario, mismo que aumenta la exposición a riesgos de pérdida del patrimonio institucional.

2. INSPECCIÓN FÍSICA Y SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES DEL ALMACÉN LOCAL DE MEDICAMENTOS.

Se determinó la necesidad de mejorar las medidas de seguridad del inmueble donde se ubica el almacén local de medicamentos, para garantizar una mejor administración de riesgos tales como: incendio, hurto y robo.

El 11 de noviembre de 2019, se realizó recorrido y observación del área física del almacén local de medicamentos (771) del Área de Salud de Paraíso Cervantes, ubicada al costado sur de la Escuela Goicoechea, Paraíso Centro, en compañía de la Sra. Lucrecia Quirós Alfaro, Jefe Proveeduría de Farmacia de ese centro de salud. El almacén se ubica en esta dirección desde setiembre de 2019, con lo cual se tiene un periodo de aproximadamente 2 meses en esta ubicación.

La estructura física corresponde a un edificio de dos plantas. En el primer nivel se ubica el almacén local de medicamentos, mientras que en el segundo nivel se localiza la oficina de la Jefe de Farmacia.

El ingreso al inmueble se da por el sector norte, donde se ubica un portón metálico grande que permite el acceso a vehículos livianos y camiones, así como un portón peatonal, ambos permanecen cerrados con llave.

Desde el portón de acceso hasta las instalaciones propiamente dichas existe un área sin techo y con piso de piedra, con los laterales cerrados por tapias de cemento, con alambre navaja en la parte superior. Al final del patio se encuentra el edificio del almacén local de medicamentos, cuyos accesos a la parte interior son:

- Planta baja (almacén de medicamentos), dos puertas metálicas con llave, una pequeña que permanece cerrada según indica la Jefe de Proveeduría de Farmacia y otra que se constituye en el acceso actual.
- Planta alta (oficinas), acceso por medio de gradas.

Además de los accesos previamente mencionados, se observó una ventana frontal, que dispone de una verja metálica.



Al frente de la planta baja de observan dos rótulos: “Área de Carga y Descarga” y “Almacén Local de Medicamentos”. (Ver imagen 1, 2 y 3, anexo 2)

Es importante hacer notar que, dentro de las observaciones realizadas en el patio frontal del almacén local de medicamentos, se estableció la presencia un vehículo, tipo automóvil, particular, placa 524619, mismo que está aparcado en el área de carga y descarga. (Ver imagen 4, anexo 2)

Según lo manifestado por la Dra. Monge Solano, en entrevista del 12 de noviembre, este automotor pertenece a Carlos Ramírez Calderón chofer de ambulancia del Área de Salud, quien fue autorizado por el Dr. Marco Marín Sánchez en calidad de Jefe de Farmacia a.i. durante las vacaciones de la titular, en la misma entrevista la Dra. Monge amplió lo indicado, manifestando:

“...es importante decir que el Dr. Marín realizó la consulta y consensuó la decisión con el equipo de apoyo del Área de Salud, sin embargo mi persona en calidad de Jefe al regreso a las labores, hice ver que esa decisión le correspondía al Jefe de Servicio y solicité revocar la decisión y no avalar la permanencia del vehículo, dado que es un área de desalmacenaje y considero que ese vehículo puede ser un fuente inflamable.”

A pesar de que hay un acceso al almacén local de medicamentos sin uso, en caso de emergencia este podría ser utilizado para evacuación, no obstante se mantiene obstruido la mayor parte del día por el vehículo particular placa 524619, tal y como se observa en la imagen 5 del anexo 2.

Continuando con los resultados de la inspección física, se observó dentro de la bodega del Almacén Local de Medicamentos un sistema para la detección y alarma contra humo, luces de emergencia en caso de corte del fluido eléctrico, así como equipos de aire acondicionado en funcionamiento (ver imagen 6, anexo 2).

Se estableció que, dentro del almacén local de medicamentos se dispone de un anaquel metálico, de uso exclusivo, con sistema de cierre bajo llave y rotulado como “Medicamentos de Uso Controlado”, para el resguardo de los psicotrópicos y estupefacientes (ver imagen 7, anexo 2).

La parte trasera de la bodega no dispone de salida al exterior y se encuentra resguardada por tapias de cemento y techo con una estructura metálica a manera de contención contra ingreso por las láminas traslúcidas (ver imagen 8, anexo 2).

Igualmente se observó un espacio rotulado como “Producto en Cuarentena” y “Medicamentos no Utilizables”, sin embargo la Sra. Lucrecia Quirós Jefe de Proveeduría de Farmacia manifestó, según narrativa del 11 de noviembre del 2019, que este espacio se usa para almacenar producto en uso, dado que no disponen de espacio suficiente. En vista de lo anterior se carece de un espacio para cuarentena (ver imagen 9, anexo 2).

Se observó varios equipos de refrigeración en uso, para el resguardo de producto con requerimiento de temperatura especial, estos a su vez disponen de sistemas de medición de la temperatura y la



humedad, así como controles impresos de acceso a las unidades de refrigeración (ver imagen 10, anexo 2).

En entrevista del 12 de noviembre del 2019, sobre aspectos observados en el recorrido de la auditoría, así como relativos a la seguridad física, la Dra. Monge Solano, respondió sobre los siguientes temas:

- Sobre quiénes disponen de copia de las llaves del portón principal, ubicado a la entrada al norte del edificio y que da la calle pública.

“Los choferes del Área de Salud: Alexis Fallas López, William Fonseca, ambos choferes de vehículo institucional, además de Carlos Ramírez Calderón chofer de ambulancia.

También tenemos mi persona y la Jefe de Almacén Local (Lucrecia Quirós)”

- Consultada sobre si dispone de un análisis de seguridad física para las nuevas estaciones del almacén local de medicamentos (771).

“Un análisis como tal no por el momento, ya que recientemente se dio el traslado. Pero de previo, los ingenieros de la ARIM hicieron las valoraciones de seguridad de la infraestructura (estructural) para el arrendamiento, además está pendiente una visita de los bomberos quienes van realizar una revisión de seguridad contra incendio.

Por otra parte de tuvo servicio de vigilancia acá en las nuevas instalaciones (un guarda de 10pm a 6am), del 14 de setiembre al 30 octubre. Me enteré por un mensaje del Sr. Nelson Mata Vega (Guarda), que la Jefe de Almacén Local recibió y me reenvió, que él estaría trasladado a las oficinas del Área de Salud. Al consultar al respecto al Administrador del Área de Salud (Marlon Sánchez) se me indicó que no se dispondría más del recurso en el Almacén Local dado que lo requerían en las oficinas del Área de Salud, se me indicó que esa era una medida temporal, y que se estaba gestionando la compra de alarma y de servicios por terceros.”

- Sobre si dispone el edificio donde se ubica el Almacén Local y las oficinas de la Jefatura de Farmacia, de dispositivos de seguridad como cámaras y alarma, la Dra. Monge respondió que “No”.

Concordante con todo lo anterior, se entrevistó el 20 de noviembre del 2019 a la Dra. Natalia Medina Montero, Directora Médica del Área de Salud Paraíso Cervantes, para ampliar la información respecto de la seguridad del almacén local de medicamentos, obteniéndose los siguientes resultados:



- Sobre cuáles son las medidas de seguridad física con que cuenta el almacén local de medicamentos actualmente.

“Hubo guarda de seguridad hasta el 31 octubre, temporalmente se trasladó, dado el limitado recurso que tenemos, y la prioridad que tiene Llanos de Santa Lucía, (se dispone sólo de dos guardas para la noche) este recurso en horario diurno a la Sede Administrativa del Área de Salud por amenazas por parte de un usuario hacia el personal de la primera planta. La seguridad en el Almacén Local se retomará por medio de una contratación de servicios por terceros, que se iniciará el próximo año.

Todo tiene llave y el juego de llaves es custodiado por Jefe de Farmacia y la Jefe de Almacén Local.”

- En relación a si hay proyecto para la compra de cámaras y/o alarmas, para el almacén local de medicamentos.

“Se está a la espera de trascurra el año de alquiler, para hacer la solicitud de la colocación de una alarma.

La compra de cámaras si es un proyecto nuestro, pero por el momento no tengo la fecha de inicio del trámite.”

- Respecto a si ha realizado un recorrido por las nuevas instalaciones del almacén local de medicamentos, para la verificación de las condiciones de almacenamiento y tránsito de los productos

“Las realicé de previo al traslado, y ahora que ya están ahí lo tengo planeado para realizar la visita en Diciembre con la comisión de emergencias local.”

En síntesis, producto de la inspección que la auditoría realizó al almacén local de medicamentos, se estableció una necesidad prioritaria, de fortalecer las medidas de seguridad que permitan administrar de mejor forma el riesgo OP-12 del actual catálogo institucional de riesgos, mismo que consiste en robo o hurto del patrimonio. Lo anterior dado que se detectó una serie de factores de riesgo, tales como:

- Ausencia de guarda.
- Falta de cámaras y alarmas.
- Fácil acceso al patio frontal, por sobre el portón principal, proporcionando accesibilidad directa a la puerta principal del almacén de medicamentos.
- Juegos de llaves de acceso por el portón principal entradas a funcionarios ajenos al Servicio de Farmacia.
- Uso del patio frontal como parqueo de vehículo particular.



En cuanto al riesgo SS-03 del mismo catálogo institucional, y referente a incendio y explosión. Por medio de acta tomada la Dra. Ana Guiselle Monge Solano, el 21 de noviembre de 2019, se estableció en visita realizada por el cuerpo de bomberos de Paraíso, lo siguiente:

“Riesgo moderado por tipo de material que se almacena. Los vehículos se consideran riesgo externo”

Con base en lo anterior, el equipo de bomberos recomendó:

“Colocar 2 extintores de polvo químico y/o CO2 mínimo y uno arriba en el área común. Implementar una alarma que esté conectada al sistema de detección de humo para avisar al personal encargado y/o guardas de seguridad. Capacitación del personal”

La cantidad de factores de riesgo mencionados elevan la vulnerabilidad de la seguridad del almacén local de medicamentos, haciéndolo propenso a la materialización de los riesgos. Más aún se considera que los riesgos descritos por la auditoría en este apartado no están contemplados en el documento “Gestión de Riesgos” del 11 de setiembre del 2019, elaborado por el Servicio de Farmacia y remitido por la Jefatura a este Órgano de Fiscalización, en correo electrónico del 12 de noviembre de 2019.

Imagen 2
Riesgos Priorizados 2019
Servicio de Farmacia Área de Salud Paraíso Cervantes

UNIDAD EJECUTORA ▶	2332 - AREA DE SALUD PARAISO	
DEPENDENCIA ▶	SERVICIO DE FARMACIA	
RESPONSABLE ▶	Dra. Ana Guiselle Monge Solano	
N°	RIESGO PRELIMINAR	¿PRIORIZA?
1	OP04	✓
2	OP04	✓
3	OP08	✓
4		

Fuente: Servicio de Farmacia Área de Salud Paraíso Cervantes.

Según el catálogo institucional de riesgos, los códigos antes citados corresponden a:

- **OP-04 No aplicar la normativa vigente:** Que el funcionario no aplique la normativa institucional vigente (protocolos, procedimientos, reglamentos, directrices, instrucciones y otros). Ejemplos: errores de digitación, dispensación errónea de medicamentos, ingreso erróneo de datos en el expediente.



- **OP-08 Desabastecimiento de medicamentos, insumos, materiales y suministros:** No contar con los medicamentos, insumos, materiales y suministros necesarios para realizar las labores cotidianas.

La Ley General de Control interno en su artículo 8, respecto del concepto de sistema de control interno y los objetivos del misma, en lo que interesa, establece:

*“a) Proteger y conservar el patrimonio público contra **cualquier pérdida**, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.”* (El destacado no corresponde al original).

El mismo cuerpo normativo respecto de la valoración de los riesgos, establece:

“Artículo 14.-Valoración del riesgo. 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.”

Por su parte el “Instructivo que regula las diferencias de inventarios de suministros” emitido por la Subárea Control Activos y Suministros en el 2016, establece:

“Artículo 8 Responsables del inventario suministros

Son responsables de la administración del inventario en cada unidad:

8.1 Custodia, cuidado y uso correcto del inventario

a) Servicios Farmacia 771 y 772 El jefe de servicio de farmacia solidariamente según su ámbito de acción, con los jefes de proveeduría farmacia (Almacén local de medicamento) y coordinadores de despachos de Farmacias son los responsables de la custodia, cuidado y uso correcto del inventario.”



La valoración y ponderación de los riesgos es una tarea que exige un examen integral y exhaustivo de la situación actual, que rige el quehacer diario de una unidad. En el caso que nos ocupa, la administración no ha sido omisa en su deber de efectuar la valoración de riesgos, no obstante la evidencia apunta a que ésta no pondera, de forma adecuada, riesgos de seguridad física sumamente relevantes, los cuales con una cantidad significativa de factores de riesgo, representan una vulnerabilidad importante.

Si se llegara a vulnerar la seguridad física del almacén local de medicamentos, el Área de Salud no sólo se expone a la pérdida de inventario por robo de los productos almacenados, sino también a daños por vandalismo. Consecuentemente se daría también una afectación en la continuidad de la prestación del servicio farmacéutico en lo referente al despacho de medicinas y otros productos.

3. CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO DE LOS PRODUCTOS EN EL ALMACÉN LOCAL DE MEDICAMENTOS

Se determinó existe un riesgo para la conservación de algunos productos custodiados en el almacén local, dado que se colocan cajas con contenido directamente sobre el piso y debajo de equipos de aire acondicionado. Además, las condiciones de almacenamiento hacen que ciertos productos ocupen espacios como pasillos y entrada a servicios sanitarios, incluso obstruyendo parcialmente el acceso a un servicio sanitario identificado como “Ley 7600”.

En recorrido realizado el 11 de noviembre de 2019, para la observación del área física del almacén local de medicamentos, en compañía de la Sra. Lucrecia Quirós Alfaro, Jefe Proveeduría de Farmacia del Área de Salud de Paraíso Cervantes. Durante la ejecución de este procedimiento, se observó una serie de condiciones de almacenamiento contrarias a la correcta disposición y cuidado de los productos en inventario. Así mismo se estableció que las mismas condiciones de almacenamiento están provocando el uso de espacios que deben permanecer libres, tales como entradas a los servicios sanitarios -incluido el destinado a personas con discapacidad según ley 7600-, áreas de tránsito como rampas y pasillos, así mismo se utilizan otras áreas que por condiciones particulares no es conveniente ocupar con productos susceptibles a daño, tal es el caso del área bajo los aires acondicionados propensa a la humedad por la condensación propia del aparato (ver imágenes anexas de la 15 a la 21).

Al igual que en el apartado anterior, se recalca lo establecido en la Ley General de Control interno, artículo 8, respecto del concepto de sistema de control interno y su objetivo de: “Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal”. Así mismo, lo indicado en el artículo 14, en materia de valoración de riesgos, en cuanto a que:

“En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:



- e) *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.*
- f) *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.*
- g) *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.*
- h) *Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”*

Respecto del tema en desarrollo, el Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, indica lo siguiente:

“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.”

Por su parte en materia de salud ocupacional el artículo 58 de la Normativa de Relaciones Laborales, en cuanto al deber de la institución en materia de Salud Ocupacional, establece:

“Asimismo debe dar a conocer, promover y velar por el cumplimiento de las obligaciones del patrono, así como derechos y obligaciones de las personas trabajadoras en materia de Salud Ocupacional, mediante el desarrollo de un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales, bajo la responsabilidad de cada centro de trabajo, con el fin de mejorar las condiciones de trabajo, minimizar los factores de riesgo para evitar los daños a la salud, reducir los daños materiales y proteger el medio ambiente. (...)”. Lo resaltado no corresponde al original.

En cuanto al almacenamiento de los medicamentos, se observó que la estantería existente es insuficiente para contener todas las existencias, razón por la cual hay cajas colocadas directamente sobre el piso, incluso en la rampa que conduce al sanitario de hombres cerca del lavamanos. Esta situación es producto de un insuficiente análisis de riesgo del almacén local de medicamentos, que permita establecer la potencial afectación al inventario y/o a la integridad de los trabajadores de esa unidad, producto de las condiciones actuales de almacenamiento.

Lo descrito anteriormente representa no sólo un riesgo para la conservación adecuada del embalaje de los productos, que pueda comprometer la integridad del contenido, sino que también es un factor de riesgo de accidentes laborales. La materialización de estos riesgos expone el patrimonio institucional y la continuidad de la prestación de los servicios de farmacia.



4. DOCUMENTACIÓN FÍSICA DE RESPALDO SOBRE LAS ENTREGAS DE PRODUCTO DEL ALMACÉN LOCAL DE MEDICAMENTOS A LOS DESPACHOS (772)

Se evidenció la falta de firmas de diversos actores del proceso de despacho y recepción de productos para las farmacias del Área de Salud Paraíso Cervantes, así como la desactualización del registro de firmas del cual dispone la Jefatura de Farmacia.

El documento “Solicitud de productos”, permite documentar físicamente la entrega de productos, despachados desde el almacén local de medicamentos, según las solicitudes de los distintos despachos (servicio contable 772) del servicio de farmacia del Área de Salud de Paraíso, según se detalla a continuación:

- Despacho principal – 772.
- Despacho Llanos de Santa Lucía – 4.
- Despacho Orosi – 7.
- Despacho Cachí – 9.
- Despacho Cervantes – 10.

La citada solicitud contiene información referente al despacho que solicita y el número consecutivo de la solicitud diferente para cada uno. Contiene también la información del o los productos que se entregan, tal como: código institucional, unidad de medida, descripción del producto, cantidad solicitada, cantidad despachada, lote y fecha de vencimiento.

En cuanto a los campos para la firma de las “Solicitud de productos”, se tienen los siguientes:

- Jefe de Servicio de Farmacia.
- Autorizado por.
- Despachado por.
- Recibido por.
- Adicionalmente la solicitud tiene un espacio sin nombre, que se comprobó es usado por los farmacéuticos de los despachos 772, para refrendar la recepción de producto.

La Jefatura del Servicio de Farmacia, aportó el registro de firmas, el cual fue usado para cotejar las firmas en cada uno de los casos revisados. En el caso de las firmas “Jefe de Servicio de Farmacia” y “Autorizado por” se utiliza generalmente sólo la primera, dado que es la Jefe de Farmacia quien autoriza la salida de la mercadería.

Se revisaron un total de 110 solicitudes emitidas en agosto, setiembre, octubre y noviembre del 2019 y custodiadas por la Jefe de Proveeduría de Farmacia, obteniéndose los siguientes datos:

- a. **Firma del “Jefe de Servicio de Farmacia” y/o “Firma “Autorizado por”**: el 1.82% carece de ambas firmas.



- b. **Firma “Despachado por”**: un 25.45% de las solicitudes revisadas no tienen firma en este espacio, mientras que el 1.82% tiene una firma que no pudo ser identificada por esta Auditoría a través de comparación con los registros disponibles.

Los siguientes casos de funcionarios que firmaron en alguno de los campos de la solicitud de producto, no se encuentran en el “Registro de Firmas”.

- Dra. Hellen Piedra Navarro.
- (sic) María Silesky Código 3054.
- Dra. Verónica Morales Madriz.

La Ley General de Control Interno en su artículo 8, en lo interesa, establece:

“Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

(...)

b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.”

Por su parte, las Normas de control interno para el Sector Público, en el capítulo IV respecto de las normas sobre actividades de control, indican:

“4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información.

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.

(...)

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.”



La situación encontrada se origina en la falta de cuidado de los actores del proceso para cumplir los requerimientos de forma, así como a una insuficiente supervisión y control por parte del nivel de jefatura de Farmacia que permita detectar este tipo de debilidad y tomar las medidas correctivas oportunamente.

Los formularios institucionales han sido concebidos como una actividad de control, que recoge el trabajo de análisis de las instancias técnicas competentes, para brindar un producto que coadyuva al buen desarrollo de los procedimientos y al registro de información sobre puntos de control y de autorización relevantes. El no cumplimiento en el llenado o suscripción de formularios oficiales implica una debilidad de control que incrementa la probabilidad de materialización de riesgos, sobre todo asociados a la pérdida y mal uso de los recursos institucionales.

CONCLUSIÓN

El examen de auditoría aplicado sobre el control interno establecido en el almacén local de medicamentos del Área de Salud Paraíso Cervantes, para la administración del inventario de productos de farmacia, permitió evidenciar la necesidad de que se implementen mejoras en materia de seguridad física, de manera que se disponga de los medios para una adecuada vigilancia y protección del inmueble que alberga el almacén local. En materia de Salud ocupacional es importante que se disponga de los medios de almacenamiento adecuados, de forma que se evite disponer de áreas que deben estar libres de obstáculos (pasillos, entrada a baños, etc.).

En cuanto a la conservación e integridad de los productos almacenados se observó el uso de espacios potencialmente inseguros para la integridad de los productos, como lo es el caso del área bajo los equipos de aire acondicionado, o la colocación de cajas con producto, directamente sobre el suelo.

Otro aspecto importante es que el proceso de recepción de productos no garantiza razonablemente la identificación oportuna de la coincidencia de las cantidades despachadas del servicio 771 y la recibida en los despachos 772. Por otra parte, el proceso de supervisión sobre el llenado y suscripción de los documentos que evidencian el despacho y recepción de los productos no se desarrolla en cumplimiento de estas medidas de control, ni la adopción oportuna de las acciones correctivas en caso de desviaciones o errores.

Todo lo anterior forma parte de un conjunto de factores del ambiente organizacional que deben establecer y mantener el jerarca, los titulares subordinados y demás funcionarios, para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo al control interno y a una administración escrupulosa.



RECOMENDACIONES

A LA DRA. NATALIA MEDINA MONTERO EN SU CALIDAD DE DIRECTORA MÉDICA Y AL LIC. MARLON SÁNCHEZ MORA ADMINISTRADOS DEL ÁREA DE SALUD PARAÍSO CERVANTES O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO

1. Gestionar para que se efectúe por parte Área de Salud, un análisis de las condiciones de seguridad y vigilancia en el edificio donde se ubica el almacén local de medicamentos, para establecer un plan de abordaje que contemple alternativas para el reforzamiento de esas condiciones, con el propósito de vigilar y resguardar razonablemente los bienes institucionales ahí almacenados, contra los riesgos de: robo, hurto, vandalismo, etc.

Lo anterior en consideración de lo descrito en el hallazgo número 2, y el valor del inventario referenciado según "Reporte de Consulta de Existencias por Cuenta Contable" del Sistema Informático de Contabilidad de Suministros al 29 de noviembre de 2019, por un monto de c224,072,043.26 (doscientos veinticuatro millones setenta y dos mil cuarenta y tres con 26/100).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá aportarse evidencia del plan de abordaje solicitado y de su efectiva implementación.

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

2. Realizar las acciones necesarias para cumplir la recomendación del Departamento de Bomberos de Paraíso:

*"Colocar 2 extintores de polvo químico y/o CO2 mínimo y uno arriba en el área común.
Implementar una alarma que esté conectada al sistema de detección de humo para avisar al personal encargado y/o guardas de seguridad. Capacitación del personal"*

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá aportarse evidencia del cumplimiento de lo dispuesto por el Benemérito Cuerpo de Bomberos, en beneficio de la seguridad humana y protección de los bienes materiales.

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

3. Establecer, en conjunto con la Jefatura de Farmacia, un cronograma de acciones con fechas y responsables, que permita priorizar necesidades y ejecutar acciones para dotar al almacén local de medicamentos, de estantes u otros dispositivos requeridos para el almacenamiento de productos, de forma que se evite la colocación de cajas con producto directamente sobre el piso, debajo de equipos de aire acondicionado o que se ocupen espacios como pasillos y entrada a servicios sanitarios, todo lo anterior según lo detallado en el hallazgo 3.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, esa Administración Activa deberá presentar el cronograma de tareas, responsables y avances obtenidos.

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



AL LIC. MARLON SÁNCHEZ MORA EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE SALUD PARAÍSO CERVANTES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

4. En razón de lo evidenciado en el presente estudio, donde se determinó la presencia de los siguientes factores de riesgo:
- Carencia de dispositivos de monitoreo para seguridad del inmueble (guardas, cámaras y/o alarmas).
 - Clasificación del cuerpo de bomberos sobre los vehículos como un riesgo externo de incendio.
 - Obstrucción de las áreas de carga y descarga del almacén local de medicamentos.

Se giren las instrucciones para evitar la permanencia de vehículos que no son Institucionales dentro del perímetro del patio frontal del almacén local de medicamentos.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá presentar evidencia de lo actuado sobre el particular, de conformidad con lo descrito en el hallazgo 2 de este informe.

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

A LA DRA. ANA GUISELLE MONGE SOLANO EN SU CALIDAD DE JEFE DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL ÁREA DE SALUD PARAÍSO CERVANTES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

5. En coordinación con la Jefe de Proveeduría de Farmacia, implementar las mejoras en el proceso de recepción, preparación y despacho de productos de farmacia ejecutado el almacén local de medicamentos, particularmente en cuanto a:
- Recepción del pedido del Área de Almacenamiento y Distribución ALDI.
 - Entrega de pedido a los despachos 772.

Lo anterior para incorporar una verificación aleatoria, del contenido de cajas selladas, que permite aumentar la seguridad sobre la correcta cantidad de producto respecto de indicado en el empaque. Todo lo anterior en concordancia con lo descrito en el hallazgo 1.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá presentar el documento formal donde se incluya el procedimiento de recepción, preparación y despacho de productos, oficializado y comunicado a la Dirección Médica el Área de Salud.

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

6. Instruir a los regentes encargados de los despachos: Principal, Llanos de Santa Lucía, Orosi, Cachí y Cervantes, para que notifiquen inmediatamente al almacén local de medicamentos, con copia a la Jefe del Servicio de Farmacia, cuando el contenido de embalajes *-que previamente no podían ser verificados-* presenten diferencias de cantidad entre lo indicado en etiquetado y la cantidad



física. Lo anterior para que el almacén local proceda oportunamente con el reporte al Laboratorio de Normas y Calidad de Medicamentos, así como a los ajustes de inventario que correspondan. Adicionalmente debe establecer una revisión periódica (mínimo una vez al año) sobre el correcto cumplimiento de lo instruido (Hallazgo 1).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá presentar el documento formal de la instrucción a los despachos de farmacia y la definición de periodicidad y responsable de la revisión de cumplimiento.

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

7. Ejecutar las acciones necesarias para garantizar que se realice lo siguiente:

- a. Implementar un mecanismo de supervisión que permita garantizar que todas las solicitudes de producto contengan el nombre y firma de los responsables, en calidad de:
 - i. Jefe del Servicio de Farmacia (debe tener además el sello de servicio).
 - ii. Despachado por.
 - iii. Recibido por (persona que realiza la recepción inicial).
 - iv. Farmacéutico a cargo (debe incluir el sello del servicio), garantizando que cada suscriptor debe consignar la fecha en que imprime la firma (Hallazgo 4).
- b. Actualizar el registro de firmas del Servicio de Farmacia, con el nombre, perfil y firma de los funcionarios. Dicho registro debe contener la observación de que, la firma registrada debe ser la que el trabajador estampe habitualmente en los documentos o formularios institucionales. Adicionalmente se debe educar a los funcionarios de la lista para que, en el momento que impriman su firma en un documentos o formularios, lo hagan en el lugar correspondiente, por ejemplo: Recibido por, Entregado por, etc. Todo lo anterior según lo evidenciado en el hallazgo 4.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá aportarse para la atención del punto a) el mecanismo de supervisión, implementado y con la prueba de su comunicación a la Dirección Médica del Áreas de Salud; mientras que para el inciso b) se requiere evidencia del registro de firmas actualizado y de la instrucción al personal sobre la correcta forma de suscribir documentos o formularios propios de su labor dentro del Servicio de Farmacia.

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



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

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 fueron comentados el 28 de enero de 2019, con la Dra. Natalia Medina Montero -Directora Médica-, Lic. Marlon Sánchez Mora -Administrador-, Dra. Ana Guiselle Monge Solano -Jefe de Farmacia- y Dr. Renson Calderón Morales -Coordinador de Consulta Externa-, todos del Área de Salud Paraíso Cervantes, los cuales no realizaron observaciones a los hallazgos ni a las recomendaciones y sus plazos.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Adrián Nájera Martínez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
ASISTENTE DE AUDITORÍA

MASR/ANM/jfrc



ANEXO No. 1
RESULTADO DEL INVENTARIO FÍSICO 11 DE NOVIEMBRE 2019

Resultados Inventario Selectivo
Muestra del 23% sobre 302 Líneas
Almacén Local de Medicamentos (771) – Área de Salud Paraíso-Cervantes
Noviembre 2019

Código	Un	Descripción	Total Contado	Cantidad SIFA	Diferencia
1-10-16-0010	CN	ACETAMINOFEN	3121,2	3121,6	0,4
1-10-11-0030	CN	ACIDO ACETIL SALICILICO	3207	3207	0
1-10-04-0046	CN	ACICLOVIR	17,2	17,2	0
1-10-42-0070	CN	ACIDO ASCORBICO	154,4	154,4	0
1-10-13-0080	CN	ACIDO FOLICO	2814	2814	0
1-10-28-0090	CN	VALPROATO	1129,2	1130,4	1,2
1-10-15-0130	CN	ALOPURINOL	562,2	562,3	0,1
1-10-07-0160	CN	AMIODORONA	28	28	0
1-10-02-0185	CN	AMOXICILINA	261,4	261,4	0
1-10-41-0220	CN	AZATIOPRINA	59,55	59,65	0,1
1-10-26-0245	CN	BIPERIDENO	120,3	120,4	0,1
1-10-28-0270	CN	CARBAMAZEPINA	1172	1172	0
1-10-02-0290	CN	CEFALEXINA	255,3	255,3	0
1-10-38-0330	CN	CLOMIFENO	0,9	0,9	0
1-10-28-0340	CN	CLONAZEPAN	93,4	93,4	0
1-10-30-0390	CN	CLORPROMAZINA	134,8	134,9	0,1
1-10-17-0410	CN	CODEINA	527,7	527,7	0
1-10-24-0470	CN	DEXTROMETORFANO	281,5	281,5	0
1-10-31-0480	CN	DIAZEPAN	87,2	87,2	0
1-10-25-0525	CN	DIFENHIDRAMINA	1143	1143	0
1-10-25-0560	CN	DIMENHIDRINATO	669,8	669,8	0
1-10-07-0610	CN	ENALAPRIL	926,3	933,8	7,5
1-10-36-0660	CN	ESTROGENO	127,18	127,18	0
1-10-14-0685	CN	ALENDRONATO	38,72	40,2	1,48
1-10-16-0700	CN	FENAZOPIRIDINA	113,9	112	-1,9
1-10-28-0730	CN	FENOBARBITAL	69,3	69,2	-0,1
1-10-29-0765	CN	FLUOXETINA	1891	1891	0
1-10-41-0775	CN	FLUTAMIDA	8,6	8,6	0



Código	Un	Descripción	Total Contado	Cantidad SIFA	Diferencia
1-10-39-0800	CN	GLIBENCLAMIDA	1726,7	1726,7	0
1-10-39-0805	CN	GLICLAZIDA	198	198	0
1-10-30-0830	CN	HALOPERIDOL	54	54	0
1-10-34-0860	CN	HIDROCORTISONA	12,85	12,95	0,1
1-10-01-0880	CN	HIDROXICLOROQUINA	169,6	170,6	1
1-10-32-0890	CN	ALUMINIO HIDROXIDO	1798	1798	0
1-10-13-0910	CN	HIERRO FUMARATO	1234	1234	0
1-10-21-0920	CN	BUTILBROMURO DE HIOSCINA	942,6	947,6	5
1-10-31-1100	CN	LORAZEPAN	200,4	200,4	0
1-10-17-1191	CN	SULFATO DE MORFINA	2,4	2,4	0
1-10-17-1194	CN	MORFINA SULFATO	1	1	0
1-10-29-1750	CN	VENLAFAXINA	233,9	234,6	0,7
1-10-49-2450	TU	PREPARACIÓN ANTIHEMORROIDAL	385	385	0
1-10-33-2570	CN	GLICEROL	14,4	15,4	1
1-10-46-2675	TU	PEROXIDO DE BENZOILO	502	502	0
1-10-46-2695	TU	TIOCONAZOL	3102	3102	0
1-10-50-3095	UD	AGUA ESTERIL	697	697	0
1-10-34-3420	AM	DEXAMETASONA	1371	1371	0
1-10-31-3630	AM	DIAZEPAN INYEC	54	54	0
1-10-14-3650	AM	DICLOFENACO INYEC	1277	1277	0
1-10-28-3830	AM	FENOBARBITAL	10	10	0
1-10-19-4170	AM	LIDOCAINA	1450	1450	0
1-10-17-4320	AM	MORFINA SULFATO PENTAH	697	697	0
1-10-17-4705	AM	TRAMADOL INYEC	622	631	9
1-10-44-4763	FA	VACUNA ANTIPERTUSSIS	65	65	0
1-10-44-4780	FA	VACUNA SARAMPION	92	92	0
1-10-44-4805	UD	VACUNA ROTAVIRUS	159	159	0
1-10-46-6006	FC	ACEITE MINERAL	1650	1650	0
1-10-16-6015	FC	PARACETAMOL	582	591	9
1-10-46-6120	SO	ALUMINIO ACETATO	2239	2239	0
1-10-46-6390	FC	BREA CONCENTRADA	1492	1492	0
1-10-46-6400	FC	LOCION DE CALAMINA	268	268	0
1-10-28-6460	FC	CLONAZEPAN ORAL	9	9	0



Código	Un	Descripción	Total Contado	Cantidad SIFA	Diferencia
1-10-25-6680	FC	DEFENHIDRAMINA	167	171	4
1-10-13-7080	FC	HIDROXIDO FERRICO	142	149	7
1-10-23-7096	FC	BROMURO DE IPRATROPIO	477	477	0
1-10-04-7260	FC	NISTATINA	214	216	2
1-10-45-7365	FC	OLOPATADINA	568	576	8
1-10-50-7495	FC	SACARINA	1771	1771	0
1-10-23-7525	FC	FUMARATO DE FORMO	654	656	2
1-10-51-7620	FC	TETRIZOLINA	230	230	0
1-10-17-7715	FC	TRAMADOL CLORH	204	216	12

Fuente: Elaboración propia con datos del procedimiento de auditoría desarrollado el 11 de noviembre de 2019.



ANEXO NO. 2 IMÁGENES

Imagen 1

Edificio Almacén Local de Medicamentos / Oficina Jefe de Farmacia Área de Salud Paraíso Cervantes



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna capturada 11-11-19.

Imagen 2

Portón Principal Inmueble Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna capturada 11-11-19.

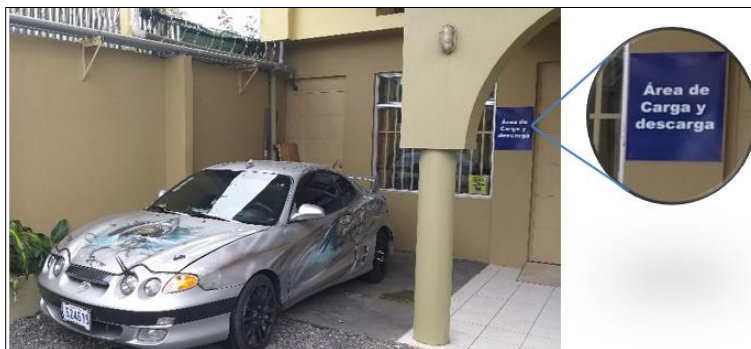


Imagen 3
Rotulación Frontal
Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna capturada 11-11-19.

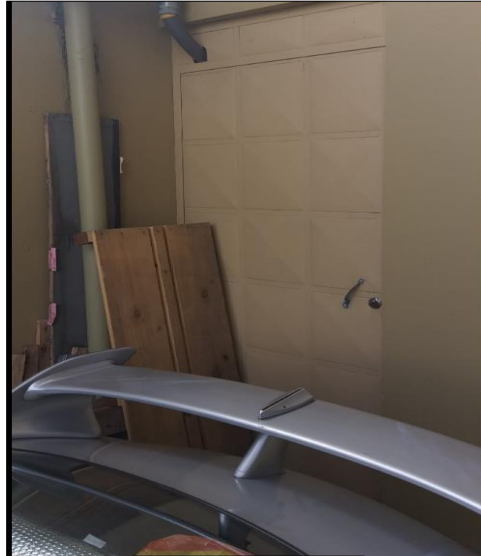
Imagen 4
Vehículo Particular Dentro del Patio
Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna capturada 11-11-19.



Imagen 5
Vehículo Particular Dentro del Patio
Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna capturada 11-11-19.

Imagen 6
Sistema Detección y Alarma por Humo
Luces de Emergencia y Aire Acondicionado
Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna capturada 11-11-19.



Imagen 7
Anaqueles Psicotrópicos y Estupefacientes
Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna capturada 11-11-19.

Imagen 8
Techo Patio Trasero
Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna capturada 11-11-19.



Imagen 9
Aposento Producto en Cuarentena
Medicamentos no Utilizables
Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna capturada 11-11-19.

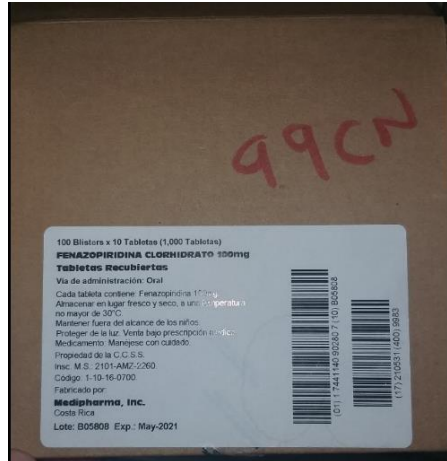
Imagen 10
Refrigeración Productos
Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna capturada 11-11-19.



Imagen 11
Caja Sellada Fenazopiridina 100mg
Previo a Recuento de Producto
Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna capturada 11-11-19.

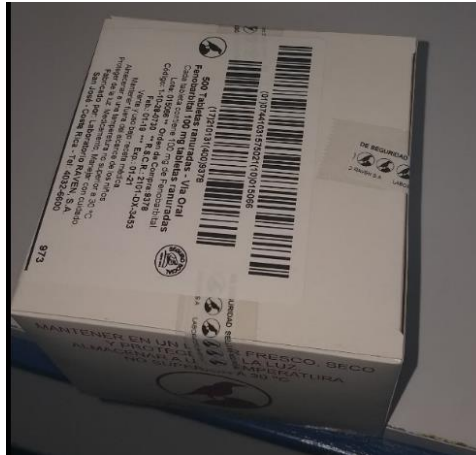
Imagen 12
Caja Sellada Fenazopiridina 100mg
Previo a Recuento de Producto
Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna capturada 11-11-19.



Imagen 13
Caja Sellada Fenobarbital 100mg
Previo a Recuento de Producto
Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna
capturada 11-11-19.

Imagen 14
Caja Sellada Fenobarbital 100mg
Previo a Recuento de Producto
Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna
capturada 11-11-19.



Imagen 15
Condiciones de Almacenamiento
Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna capturada 11-11-19.

Imagen 16
Condiciones de Almacenamiento
Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna capturada 11-11-19.



Imagen 17 Condiciones de Almacenamiento Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna capturada 11-11-19.

Imagen 18 Condiciones de Almacenamiento Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna capturada 11-11-19.



Imagen 19
Condiciones de Almacenamiento
Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna capturada 11-11-19.

Imagen 20
Condiciones de Almacenamiento
Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna capturada 11-11-19.



Imagen 21 Condiciones de Almacenamiento Almacén Local de Medicamentos



Fuente: Fotografía de Auditoría Interna
capturada 11-11-19.