



AGO-229-2018
18-12-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2018 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el propósito de evaluar la suficiencia del control interno establecido en la gestión de los inventarios de medicamentos y suministros en el hospital México.

El estudio permitió evidenciar que las diferencias en los inventarios anuales del 2017 y 2018 en el servicio de Farmacia y en la Subárea de Almacenamiento y Distribución, obedecen a la inoportunidad de aplicación del comprobante fórmula 27, por parte del Área de almacenamiento y Distribución (ALDI) y los errores en el Sistema Integrado de Farmacia (SIFA), que afectan los registros del sistema de información SICS.

Por otra parte, se determinó que la Subárea de Control de Activos y Suministros (SACAS) tardó 7 meses para emitir los resultados del inventario 2017 de los servicios de Farmacia y Proveeduría; tal situación provocó que el criterio emitido sea extemporáneo y que no cumpliera con las características de oportunidad y utilidad establecidos en las Normas de control interno para el Sector Público.

Además, la evaluación permitió comprobar limitaciones de espacio en la Subárea de Almacenamiento y Distribución del hospital. También, se identificaron oportunidades de mejora para el control de las mercaderías de los servicios, así como ausencia de un sistema de información apropiado para el control de estas.

En virtud de lo expuesto, este órgano de fiscalización institucional ha formulado cinco recomendaciones orientadas a emitir criterio sobre las justificaciones de las diferencias aportadas por el servicio de Farmacia del hospital México en el 2017 y 2018, referente a los "Errores técnicos de la herramienta informática"; ejecutar acciones en conjunto con el Área de Almacenamiento y Distribución (ALDI), para que se minimice la cantidad de comprobantes contabilizados inoportunamente y no contabilizados en los despachos de medicamentos y suministros enviados al hospital México; y elaborar una propuesta orientada a solucionar el espacio físico de la Subárea de Almacenamiento y Distribución de hospital.

Así mismo, implementar las acciones necesarias dirigidas a fortalecer el control interno en la administración de los suministros despachados a los servicios de Neonatos, Quimioterapia, Emergencias, Laboratorio Clínico (Consulta Externa e Inmunología) y Terapia Intensiva, entre otros; y analizar los faltantes y sobrantes de medicamentos expuestos en el cuadro 4 del hallazgo 3, justificando las causas que generaron las diferencias detectadas por esta Auditoría.



ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

**AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA SUFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO
ESTABLECIDO EN LA GESTIÓN DE LOS INVENTARIOS DE MEDICAMENTOS Y SUMINISTROS EN EL
HOSPITAL MÉXICO, U.E 2104**

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2018 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprobar la eficacia de los controles implementados en los inventarios de insumos del servicio de Farmacia y de la Subárea de Almacenamiento y Distribución.
- Analizar el impacto financiero de las diferencias en el inventario de insumos del servicio de Farmacia y de la Subárea de Almacenamiento y Distribución.

ALCANCE

El estudio comprendió la verificación de los mecanismos implementados para el control de las existencias de los insumos almacenados en la Subárea de Almacenamiento y Distribución y los medicamentos en el servicio de Farmacia del hospital México durante el período del 1° de enero de 2014 a setiembre de 2018.

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

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos se realizaron las siguientes actividades:

- Entrevista al Sr. Dulce Nombre Alvarado Bogarín, responsable de bodega de medicamentos del servicio de Farmacia.
- Entrevista al Lic. Alexander Retana Mesén, Coordinador de la Subárea de Almacenamiento y Distribución.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

- Análisis de los resultados y justificaciones de los inventarios del 2014 al 2018 del servicio de Farmacia y de la Subárea de Almacenamiento y Distribución.
- Verificación de la exactitud de los datos consignados en el Sistema Gestión de Suministros (SIGES) y el Sistema Integrado de Farmacia (SIFA) contra las existencias físicas de insumos registrados por la Subárea de Almacenamiento y Distribución, bodega principal del servicio de Farmacia y las farmacias satélites registradas en el SICS.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, del 31 de julio de 2002.
- Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, La Gaceta 210 del 2 de noviembre de 2006.
- Normas de control interno para el Sector Público, enero de 2009.
- Normas de Control Interno en la Caja Costarricense de Seguro Social, año 1986.
- Manual de Procedimientos para las Subáreas de Almacenamiento y Distribución de la CCSS, diciembre de 2014.
- Instructivo que regula los faltantes y sobrantes de activos y suministros en la C.C.S.S., abril de 2016.

ASPECTOS NORMATIVOS POR CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene al Jерarca 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 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que puedan 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...”

HALLAZGOS

1. SOBRE LOS RESULTADOS DE LAS TOMAS FÍSICAS DE INVENTARIO DE MEDICAMENTOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA

En el 2017 y 2018 los resultados del inventario anual de las bodegas 771 y 772 del servicio de Farmacia del hospital México mostraron diferencias al comparar las existencias reales contra los registros contables del Sistema Informático de Contabilidad de Suministros (SICS), por ₡124 millones en sobrantes y ₡254,4 millones en faltantes. Este proceso consiste en verificar las existencias físicamente de los medicamentos a una fecha determinada y luego conciliarla con los registros contables en SICS.

En el caso de la bodega 771, el 71 % de las diferencias fue justificado por la contabilización inoportuna de comprobantes (fórmula 27), mediante la cual se trasladan los medicamentos desde el Área de



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

Almacenamiento y Distribución (ALDI); un 4 % por contabilización con errores y 2 % como no contabilizados. Además, el 18 % por errores en el Sistema Integrado de Farmacias (SIFA) y un 5 % por errores en digitación:

Cuadro 1
Consolidado justificaciones diferencia inventario 2017 y 2018
Bodega 771, Servicios de Farmacia

Justificación	Sobrantes	Faltantes	Cantidad	%
D1: Contabilizado con error	1	3	4	4%
D1: Contabilizado inoportunamente	51	20	71	71%
D1: No contabilizado	0	2	2	2%
D2: Error de la herramienta (SIFA)	0	18	18	18%
D3: Error de digitación	3	2	5	5%
Total Diferencias	55	45	100	100%
Monto Diferencias	121.735.237,31	-52.702.213,29		

Fuente: Reporte conciliación entre sistemas SICS-SIFA

La bodega 772 justificó el 59 % como errores de la herramienta informática, un 31 % por errores técnicos en el servicio (digitación) y un 9 % por la no contabilización de comprobantes:

Cuadro 2
Resumen justificaciones diferencia inventario 2017 y 2018
Bodega 772, Servicio de Farmacia

Justificación	Sobrantes	Faltantes	Cantidad	%
D1: No contabilizado	6	0	6	9%
D2: Error de la herramienta (SIFA)	4	34	38	59%
D3: Error técnico	9	11	20	31%
Total Diferencias	19	45	64	100%
Monto Diferencias	2.348.666,41	-201.700.033,91		

Fuente: Reporte conciliación entre sistemas SICS-SIFA

Los cuadros 1 y 2 muestran que la inoportunidad de aplicación de comprobantes (fórmulas 27) por parte del ALDI y los errores en el SIFA, son las mayores causas que generan diferencias en el inventario del servicio de Farmacia del hospital, seguido de los errores técnicos de digitación.

En lo que respecta a la Subárea de Almacenamiento y Distribución (SAD) del centro médico, en el 2017 solo presentó sobrantes por ₡56,8 millones. Para el 2018, los faltantes fueron por ₡256 mil y ₡2,4 millones en sobrantes. Esas diferencias se justificaron en un 40 % como errores no contabilizados y un 60 % por errores técnicos en el servicio (digitación):

Cuadro 3
Resumen justificaciones diferencia inventario 2017 y 2018
Bodega 895, Subárea de Almacenamiento y Distribución

Justificación	Sobrantes	Faltantes	Cantidad	%
D1: No contabilizado	6	0	6	40
D3: Error técnico	7	2	9	60
Total Diferencias	13	2	15	100
Monto Diferencias	59.271.677,98	256.497,20		

Fuente: Reporte conciliación entre sistemas SICS-SIFA



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

El Instructivo que regula las diferencias de inventarios de suministros (ACCAS-SACAS-02), indica en el artículo 11, que son muchos los motivos que originan los faltantes y sobrantes de suministros, dentro de los cuales cita, entre otros:

“Causas administrativas

a) Errores técnico - laboral

- Anotaciones de más en la toma física o en verificación de existencia.
- Codificaciones de productos de forma incorrectas.

b) No presentación de Cierre contable.

c) Utilización incorrecta de la herramienta informática.

- Cuando el usuario de la herramienta desconoce total o parcialmente la operativa de la misma.

d) Errores técnicos de la herramienta de informática utilizada

- Cuando la herramienta no se programa como el requerimiento lo solicita y no fue detectado en pruebas.

Causas contables

a) Comprobantes contabilizados con error o inoportunamente por ALDI

- Pedidos contabilizados, pero no recibidos.
- Pedidos contabilizados en cantidades mayores a las recibidas.

d) Comprobantes contabilizados con error o inoportunamente por el servicio farmacia

- Salidas para consumo contabilizadas, pero físicamente no entregadas.
- Reintegro de salón o paciente no contabilizados.
- Cierre contable no aplicado (...).”

Este Órgano de Control y Fiscalización ha señalado¹ la necesidad de verificar y monitorear los inventarios de insumos, así como efectuar el registro contable oportuno y revisar la calidad de los datos que se incluyen en los sistemas informáticos utilizados para tal fin. Específicamente en el oficio 65519, del 3 de noviembre de 2016, esta Auditoría indicó:

- “Las jefaturas, supervisores o responsables del manejo de las bodegas o farmacias (almacenes locales como los despachos) deben establecer mecanismos de control para el despacho y registro oportuno de las transacciones.
- Se deben establecer los mecanismos de coordinación entre las unidades y el Área de Almacenamiento y Distribución (ALDI), para el registro y aplicación de los pedidos y extra pedidos, de manera que los mismos se contabilicen dentro del inventario según el momento en que se soliciten”.

¹ ASF-55-2015 y AGO-104-2015



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

Para el inventario 2017, mediante oficios ALMHM-0158-2017 del 3 de octubre de 2017 y FHM-1049-17 del 1° de noviembre de 2017, los responsables del inventario del servicio de Farmacia² presentaron las justificaciones de los sobrantes y faltantes ante el SACAS.

La Subárea de Control de Activos y Suministros suscribió las notas SACAS-000105-2018 del 15 de junio de 2018 y SACAS-000108-2018 del 18 de junio de 2018, dirigidas al centro médico, mediante las cuales emitió los resultados sobre las justificaciones presentadas a esa Unidad, aceptando aquellas diferencias por contabilización inoportuna de comprobantes, con errores y/o no contabilizado, además, de los errores de digitación, sin embargo, rechazó las que se justificaron como errores de la herramienta informática, para lo cual indicó lo siguiente:

“La unidad indica que estos códigos presentaron diferencias por un error de la herramienta SIFA o SICS, sin embargo, no se presenta el criterio o diagnóstico de técnicos especialistas de la herramienta respectiva que explique el error, o avale que dichas diferencias corresponden de acuerdo con la justificación presentada”.

En oficio ALMHM-0105-2018 del 13 de julio de 2018, el Dr. Douglas Montero Chacón y el Dr. Federico Jiménez Loria, Director General y subdirector del servicio de Farmacia, emitieron respuesta a la Unidad de SACAS, indicando que solicitaron criterio al área de soporte técnico del SIFA referente al error presentado, sin embargo, no obtuvieron respuesta, por lo cual asumieron como silencio positivo la aceptación del error presentado.

En relación con el resultado del inventario de la Subárea de Almacenamiento y Distribución, la Subárea de Control de Activos y Suministros mediante nota SACAS-000100-2018 del 7 de junio de 2018, aceptó las justificaciones realizadas por el Lic. Carlos Blanco Ramírez, de la Subárea de Almacenamiento y Distribución del hospital México, sobre los sobrantes de ese período.

Es criterio de esta Auditoría que las diferencias de inventario, de no ser controladas, podrían generar afectación en la continuidad de la prestación de los servicios de salud, al no disponer de un adecuado abastecimiento de medicamentos, exponiendo a la institución a pérdidas económicas por extravío y/o robo. Además, la suma de las diferencias en el tiempo, generan inconsistencias entre el SIFA y la toma física de inventario, lo que se traslada -posteriormente- a diferencias en la conciliación con el SICS, situación que limita la confiabilidad y oportunidad de la información para la toma de decisiones.

2. SOBRE EL TIEMPO DE PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS JUSTIFICACIONES DE LAS DIFERENCIAS EN EL INVENTARIO 2017

Se determinó que la Subárea de Control de Activos y Suministros tardó 7 meses en presentar los resultados del inventario 2017 de las bodegas 771 y 772 del servicio de Farmacia y de la 895 de la Subárea de Almacenamiento y Distribución del hospital México, significando que la información suministrada por esa Unidad, no cumple con las características de oportunidad y utilidad.

² Dr. Juan Antonio Ugalde Muños, Director a.i General, Dr. Federico Jiménez Loria, Subdirector de Farmacia y el Sr. Minor Chavarria Cerdas, Almacén Local de Medicamentos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el apartado 5.2 sobre la calidad de la información, establecen:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo”.

Con respecto a la oportunidad, la Norma 5.6.2 indica que las actividades de recopilar, procesar y generar información deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.

Mediante oficio 10204 del 19 de noviembre de 2018, esta Auditoría solicitó al Lic. Marco Antonio Agüero Fernández, jefe de la Subárea Contabilidad de Activos y Suministros, referirse sobre los plazos en que esa subárea demora en emitir la evaluación de las justificaciones, sin embargo, al momento de oficialización de este informe no recibimos respuesta.

Esta situación podría generar que la información suministrada por el SACAS, sobre el análisis de las diferencias, no cumpla con las características de oportunidad y utilidad, según lo establecen las Normas de control interno para el Sector Público, al brindarse en ese plazo, lo que limitaría la toma de decisiones respecto al abastecimiento de medicamentos y suministros. De igual forma, genera incertidumbre sobre la razonabilidad del saldo del inventario al cierre del período y la consecuente actualización del registro contable, reflejado en el Estado Financiero del Seguro de Salud.

3. DEL CONTROL DE LAS EXISTENCIAS EN LAS FARMACIAS SATÉLITES

Del inventario practicado en la bodega 771 y farmacias satélites de Cirugía, Oncológica y Medicina³, se determinó que, de 40 líneas de medicamentos, 11 presentaron diferencias entre las cantidades registradas en el SIFA y el conteo físico realizado.

En 4 productos, las cantidades físicas fueron menores a las registradas en el sistema de información, lo que se convierte en un faltante por €62.186,54 y en 7 productos se evidenciaron sobrantes por €85.043,11, según se detalla en el cuadro 4:

Cuadro 4
Resumen de Faltantes y Sobrantes

Código	Medida	Descripción	Farmacia	Inventario SIFA	Existencia física	Sobrante	Faltante	Precio	Monto Diferencia
110-10-4345	FC	Nitroglicerina	Medicina	23	42	19	-	3.246,03	61.674,57
110-42-1650	CN	Tiamina 100 mg	Medicina	0,63	2,06	1,43	-	1.890,91	2.704,00
110-25-0560	CN	Dimenhidrinato 50 mg	Oncológica	12,8	13,4	0,6	-	511,75	307,05
110-41-1017	CN	Tacrolimus 0,5 mg	Cirugía	0,85	1,04	0,19	-	58.630,9	11.139,87
110-41-0190	CN	Anastrozol 1 mg	Medicina	0,97	1,1	0,13	-	53.730,03	6.984,90
110-41-0150	CN	Metotrexate 2,5 mg	Cirugía	1,05	1,15	0,1	-	8.457,49	845,75

³ Se inventarió 10 medicamentos en cada una de las áreas, para un total de 40 artículos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

110-41-0300	CN	Ciclofosfamida 50 mg	Medicina	1,54	1,62	0,08	-	17.337,03	1.386,96
110-41-1130	CN	Melfalan 2 mg	Bodega	11,99	11,98	-	-0,01	57.702,4	- 577,02
111-04-0017	CN	Valganciclovir	Cirugía	0,55	0,52	-	-0,03	1.889.705,9	- 56.691,18
110-41-0190	CN	Arastrazol 1 mg	Cirugía	0,54	0,44	-	-0,1	12500	- 1.250,00
110-28-0791	CN	Gabapentina 300 mg	Cirugía	1,15	0,89	-	-0,26	14109	- 3.668,34

Fuente: Inventario del 18-10-2018 y 01-11-2018

El Instructivo que regula los faltantes y sobrantes de activos y suministros en la C.C.S.S. indica, en el artículo 17, como objetivo del control de los faltantes y sobrantes, lo siguiente:

“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”.

Las Normas de Control Interno en la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 44, señalan que para todas las existencias de bienes se establece el sistema de inventario perpetuo y, en su comentario, indica:

“Los registros de inventarios perpetuos es una de las partes más importantes de control para existencias. Estos registros, al mostrar siempre la cantidad de bienes en bodega, proporcionan información esencial para la aplicación inteligente de políticas de compra, operación y planeación del sistema de suministros. También es posible, guiar el abastecimiento de materiales estableciendo puntos máximos y mínimos para cada partida almacenada”.

De acuerdo con lo establecido en el Instructivo que regula los faltantes y sobrantes de activos y suministros en la C.C.S.S., son muchos los motivos que originan los faltantes y sobrantes de suministros, dentro de los cuales cita: errores humanos por mal conteo al despachar un producto, robos, hurto, codificaciones incorrectas, comprobantes contables no aplicados y/o en forma incorrecta, utilización incorrecta de la herramienta informática, etc.

Específicamente, los sobrantes -en este caso- pueden atribuirse a que se reintegran medicamentos no utilizados en hospitalización sin que se incluyan dentro del sistema informático y, en el caso de los faltantes, podría deberse a errores en el proceso de preparación de las cantidades, debido a que en el servicio de hospitalización los productos son despachados -en su gran mayoría- en unidades individuales y no por paquetes o blíster.

Es criterio de esta Auditoría que las diferencias de inventario, de no ser controladas, podrían generar afectación en la continuidad de la prestación de los servicios de salud, al no disponer de un adecuado abastecimiento de medicamentos, exponiendo a la institución a pérdidas económicas por extravío y/o robo, además, la suma de las diferencias en el tiempo, genera inconsistencias entre el SIFA y la toma física, lo que se traslada -posteriormente- a diferencias en la conciliación con el SICS, situación que limita la confiabilidad y oportunidad de la información para la toma de decisiones.



4. DEL CONTROL DE SUMINISTROS EN LAS BODEGAS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS Y ADMINISTRATIVOS

Los servicios de Neonatos, Quimioterapia, Emergencias, Laboratorio Clínico (Consulta Externa e Inmunología) y Terapia Intensiva - Cirugía, carecen de un sistema de información que les permita controlar el movimiento de las existencias y así obtener información precisa, exacta y oportuna de los bienes que se custodian. El mecanismo utilizado se basa en tarjetas Kardex⁴ y hojas de cálculo en formato Excel.

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el apartado 5. 4 sobre la gestión documental, establecen:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.”

Esas mercaderías son despachadas por la Subárea de Almacenamiento y Distribución del hospital México, mediante la Solicitud de Mercadería para Consumo a los diferentes servicios y se consideran gastadas o consumidas, siendo que la responsabilidad del control es asignada -como recargo- a un funcionario con pocos conocimientos en administración de bodegas y su función sustantiva es diferente, aunado a que no se cuenta con un sistema de información apropiado.

La ausencia de un sistema de información automatizado no permite disponer en tiempo y forma, de información confiable, oportuna y útil de los productos que se custodian en las Bodegas de los servicios inventariados, aunado que en ninguna de las bodegas se pueden monitorear los vencimientos y las cantidades de las existentes de manera ágil y sencilla, ya que se tiene que recurrir a procedimientos manuales de contabilización de unidades por artículo o verificación en los tarjeteros de control.

5. SOBRE EL ESPACIO PARA EL BODEGAJE DE SUMINISTROS EN LA SUBÁREA DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

Se evidenció, mediante inspección ocular, que la infraestructura física de la Subárea de Almacenamiento y Distribución tiene limitaciones de espacio principalmente en la planta baja, aspecto que no favorece el manejo ordenado y segregado de los suministros, limita el flujo del personal, material y productos, aunado a que tampoco facilita la limpieza (Ver Anexo 1).

El Manual de procedimientos para las Subáreas de Almacenamiento y Distribución de la C.C.C.S, en el apartado de almacenamiento, recomienda una serie acciones para el acomodo de las mercaderías en anaqueles y tarimas de acuerdo con el tamaño, volumen y tipo de suministro.

La infraestructura física y distribución actual de la planta baja de la Subárea de Almacenamiento y Distribución, así como el gran volumen de suministros que administra esa bodega, ocasiona que no se pueda aprovechar -al máximo- el almacenamiento vertical, dada la altura de estas.

⁴ Kardex: Sistema a base de tarjetas en donde se maneja el control de inventario (entradas, salidas y saldos de mercancía).



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

El Lic. Alexander Retana Mesén, coordinador de la Subárea de Almacenamiento y Distribución del hospital México, ha expuesto el problema de espacio para el bodegaje de los suministros en reiteradas ocasiones. A través del oficio SAAD 0150-2015 del 20 de abril de 2015; solicitó al Ing. Pedro Argüello Rodríguez, jefe de Ingeniería y Mantenimiento, criterio técnico sobre los problemas de espacio de la bodega principal, quien mediante nota IAM-HM-273-2016, del (fecha), confirmó la necesidad de espacio físico y, a su vez, indicó las limitaciones de crecimiento por las estructuras aledañas.

La limitación de espacio en la Subárea afecta negativamente el ordenamiento adecuado de los suministros, aumenta el número de movimientos en la preparación de los pedidos; las tareas de transporte y la distribución eficiente de los pedidos, aspectos que incrementan los costos operativos del almacenaje y distribución de los suministros.

CONCLUSIONES

La administración del inventario tiene como propósito fundamental abastecer al hospital México de suministros y medicamentos necesarios para la prestación de los servicios, es decir, tiene un papel trascendental para el funcionamiento eficiente del centro médico. Al respecto, es importante tener razonable certeza sobre las cifras contables que representa la toma física en los registros, para lo cual el sistema de control interno diseñado por la CCSS indica el proceder en los casos en que, como el presente, no hay coincidencia entre lo contable y lo físico.

Como resultado de la evaluación realizada, se determinaron diferencias en el inventario anual de las bodegas 771 y 772 del servicio de Farmacia y 895 de la Subárea de Almacenamiento y Distribución, entre las cantidades registradas en el sistema de información SICS y el conteo físico.

En el 2017 y 2018 la mayor causa de las diferencias fueron producto de la inoportunidad de aplicación del comprobante fórmula 27 por parte del ALDI y los errores en el sistema informático SIFA, seguido de los erros técnicos de digitación, situación que si bien es parte de la monotonía diaria de los servicios, se consigna como una debilidad del sistema de control interno en el manejo de los inventarios, por lo cual es necesario que los responsables de su administración y control perfeccionen las actividades de control que permitan minimizar esa situación.

Además, se determinó que la Subárea de Control de Activos y Suministros demoró 7 meses en analizar las justificaciones del inventario de los Servicios 771, 772 y 895 del periodo 2017, eso deja entrever que la información suministrada no cumple con las características de oportunidad y utilidad, aspecto que limita la toma de decisiones correctivas para el mejoramiento del abastecimiento de medicamentos y suministros.

Por otra parte, la evaluación realizada permitió confirmar las limitaciones de espacio en la subárea de almacenamiento y distribución del hospital, originadas por la infraestructura física y distribución actual de las bodegas y el gran volumen de suministros que administra esta. También se identificaron oportunidades de mejora para el control de las mercaderías despachadas por la Subárea de Almacenamiento y Distribución del hospital México hacia los diferentes Servicios, así como la ausencia de un sistema de información apropiado para el control de estas.



RECOMENDACIONES

AL DR. ESTEBAN VEGA DE LA O, EN SU CALIDAD DE COORDINADOR NACIONAL DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Emitir criterio sobre las justificaciones de las diferencias aportadas por los responsables de las bodegas 771 y 772 del servicio de Farmacia del hospital México en el 2017 y 2018, referente a los “Errores técnicos de la herramienta informática” (hallazgo 1), con el fin de constatar si obedecen a un problema del sistema. Esta Auditoría consignará como cumplida esta recomendación, una vez presentado el criterio técnico solicitado y entregado a las instancias correspondientes, lo anterior en un plazo de 3 meses.

AL LIC. MARCO ANTONIO AGÜERO FERNÁNDEZ, EN SU CALIDAD DE JEFE DE LA SUBÁREA CONTABILIDAD DE ACTIVOS Y SUMINISTROS Y A LIC. MARIO AGÜERO GUTIÉRREZ JEFE INTERVENTOR ÁREA DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO

2. Plantear y ejecutar acciones para que se minimice la cantidad de comprobantes contabilizados inoportunamente y no contabilizados en los despachos de medicamentos y suministros enviados al hospital México, de acuerdo con lo evidenciado en el hallazgo 1 de este informe. Esta Auditoría consignará como cumplida esta recomendación, una vez presentadas las acciones efectuadas y un análisis de su efectividad, lo anterior en un plazo de 6 meses.

A LA MBA. VILMA CAMPOS GÓMEZ, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL MÉXICO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

3. Elaborar una propuesta que valore las condiciones de almacenamiento de la bodega de la Subárea de Almacenamiento y Distribución expuestas en el hallazgo 5 de este informe, considerando la suficiencia del espacio físico y rotación de inventarios, entre otros aspectos que estime pertinente. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se debe remitir a esta Auditoría la propuesta planteada y el cronograma con las etapas que lo conforman. Plazo de cumplimiento: 4 meses.
4. Implementar acciones dirigidas a fortalecer la administración de los suministros despachados a los servicios de Neonatos; Quimioterapia; Emergencias; Laboratorio Clínico (Consulta Externa e Inmunología) y Terapia Intensiva; entre otros, mediante un mecanismo de control que permita obtener -oportunamente- los registros de entradas, salidas y los saldos de existencia en esas bodegas. Para acreditar el cumplimiento de esa recomendación deberá remitirse a esta Auditoría un plan de acción orientado al análisis e implementación del sistema de control. Plazo de cumplimiento: 6 meses.

A LA DRA. MARGARITA DALL’ANESE RUIZ, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL MÉXICO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

5. Analizar los faltantes y sobrantes de medicamentos expuestos en el cuadro 4 del hallazgo 3, justificando las causas que generaron las diferencias detectadas por esta Auditoría, con el fin de implementar mecanismos de control que permitan minimizar esa situación y, en caso de no contar con la justificación de los casos, establecer las acciones que conforme a derecho corresponda. Esta



Auditoría consignará como cumplida la recomendación, una vez presentadas las acciones y el análisis solicitado, lo anterior en un plazo de 3 meses.

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 con la Mba. Vilma Campos Gómez, Directora Administrativa Financiera; Mba. Mario Murillo Muñoz y Srta. Mauren Solís Solís, Asistentes Administrativos de la Dirección Administrativa Financiera; Dra. Margarita Dall'anese Ruíz, Directora de Farmacia; Dr. Osvaldo Montenegro García, Subdirector a.i. de Farmacia; Dra. Elizabeth Castillo Valentierra, Asistente de Dirección Médica; Lic. Marco Antonio Agüero Fernández, Jefe Subárea Contabilidad Activos y Suministros, y con el Lic. Mario Agüero Gutiérrez, Jefe Interventor Área de Almacenamiento y Distribución, de la Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios. En representación del Dr. Esteban Vega De La O, Coordinador Nacional de Servicios Farmacéuticos, asistieron la Dra. Isela Araya Piedra y el Ing. Danny López Alfaro.

La Dra. Dall'anese Ruíz y el Dr. Montenegro García manifestaron limitaciones en el SIFA, debido a que no cuenta con los módulos de farmacia Oncológica, Soporte Nutricional, Radio Farmacia, y Unidosis; además, que los inventarios se realizaron en farmacias donde se despachan medicamentos las 24 horas, por lo que representa muchos movimientos.

El Lic. Marco Antonio Agüero Fernández, indicó: "El Área de Almacenamiento y Distribución (ALDI) implementó hace unos años como estrategia para la toma de inventario de medicamentos y/o suministros anuales, no transmitir los comprobantes (traslados, vales de entrada, despacho de consumo, devoluciones) que se registran en el Sistema Gestión de Suministros (SIGES) al Sistema Informático Contabilidad de Suministros (SICS) durante el mes de julio de cada año. Esta acción administrativa produce un efecto desfavorable en algunos casos, en cuanto al desfase de tiempo del despacho-entrega de la mercadería y el registro de los movimientos contables a las Unidades Ejecutoras, así como en los extrapedidos. Una de las debilidades de esta estrategia del ALDI es la falta de una adecuada coordinación y comunicación con las Unidades Ejecutoras, en virtud de que el efecto en el tiempo demuestra un contraproducente resultado de inventarios por el registro inoportuno de los comprobantes durante la toma de inventario.

En cuanto al registro inoportuno y la no contabilización de los comprobantes, se considera de importancia relevante y para mayor asertividad, que la recomendación se direcciona directamente al Área de Almacenamiento y Distribución (ALDI) y ejecutar acciones en conjunto con la Subárea de Contabilidad de Activos y Suministros (SCAS) en cuanto a brindar apoyo técnico al ALDI para la atención de la recomendación".

El Lic. Agüero Gutiérrez resaltó la excelente comunicación que existe actualmente entre el ALDI y la Contabilidad, propiamente con el Lic. Marco Agüero Fernández, la Licda. Hazel Vega Esquivel y el Lic. Óscar Fuentes Jiménez, aspecto clave para la solución del tema.

Los funcionarios de la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, con respecto a la recomendación 1, manifestaron: "En el caso del Hospital México se debe considerar que en el proceso de inventario de medicamentos 2018, minutos antes de realizar la aplicación del



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

inventario en el despacho 772, el funcionario de farmacia ejecutó en el sistema SIFA la funcionalidad de pasar cantidades registradas a físicas, según correo electrónico del 10 de diciembre 2018, suscrito por el Ing. Danny López Alfaro. Dicha acción ocasionó que, en el inventario anual de medicamentos, para el despacho 772, se reportaran las cantidades registradas como físicas, en lugar de las cantidades digitadas por el usuario. Por otro lado, es importante destacar que la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos no fue informada por la Subárea de Control de Activos y Suministros respecto a la no aprobación de la justificación del inventario de medicamentos 2017 del hospital México, en el cual se indicó que el 59 % de las diferencias de inventario estaban relacionadas con aparentes errores de la herramienta SIFA”.

Sobre la recomendación 2 refieren la importancia de que se involucre directamente al ALDI como actor clave, en el análisis y en la identificación de las causas que ocasionan la incidencia de los comprobantes contabilizados inoportunamente; debido a que es el dueño del proceso en la entrega de los pedidos de medicamentos a los servicios de farmacia, así como de la respectiva emisión de los documentos contables hacia el sistema SICS.

VALORACIÓN DE OBSERVACIONES AL BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA

Las observaciones realizadas por la Administración Activa a los resultados y recomendaciones del informe fueron analizadas y se ajustaron a criterio de esta Auditoría Interna, en cuanto a:

- 1. Agregar en la recomendación 2 al Lic. Mario Agüero Gutiérrez, Jefe Interventor Área De Almacenamiento y Distribución, y frase Plantear.*
- 2. Adicionar en la recomendación 3, “la suficiencia del espacio físico y rotación de inventarios, entre otros”.*
- 3. En la recomendación 4 añadir el siguiente texto: “mediante un mecanismo de control que permita”.*

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Gerardo Carvajal González
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Geiner Arce Peñaranda, Mgtr.
JEFE DE SUBÁREA

GAP/GCG/trg

**ANEXO 1
DESAPROVECHAMIENTO DE ESPACIO**

Planta Alta



Planta Baja



No favorece la limpieza

Estivas de incompletas





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

Tarimas que cumple con la norma



Poco espacio entre tarimas

