



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

ASAAI-215-2016
15-12-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realiza en atención al Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna, apartado Evaluaciones Integrales Gerenciales, 2016.

Se determinó que por parte de Gerencia de Logística se prorrogó por cuatro años más, (hasta el 18 de abril 2020), el contrato de arrendamiento del Centro de Distribución Central de la Caja Costarricense de Seguro Social, a pesar que desde el inicio del contrato (año 2012), la infraestructura no cumple en su totalidad con las especificaciones técnicas definidas en el cartel, de la licitación 2010LN-000002-1142, lo que evidencia debilidades en el control efectivo del contrato. Además no hay evidencia de que la póliza del contrato esté vigente, lo que expone a la institución a carecer de un respaldo que permita asumir de manera ágil la resolución de situaciones imprevistas.

En cuanto a la “Adquisición de un terreno para la construcción y equipamiento del Centro de Almacenamiento y Distribución Central de la Caja Costarricense del Seguro Social”, la Licitación Pública 2015LN-000001-4402 se declaró infructuosa por parte de la Dirección de Arquitectura e Ingeniería, lo que ha generado la demora en el proceso.

En lo referente a la seguridad del Área Almacenamiento y Distribución, se observó que no se dispone de personal especializado para la coordinación de la vigilancia, esto aunado a la ausencia de normativa que regule el principal medio de control de seguridad que es el circuito cerrado de televisión.

Sobre el tema de inventarios, la prueba para confrontar existencias físicas con lo reportado en el Sistema de Gestión de Suministros (SIGES), dio como resultado un monto por sobrantes correspondiente a ₡4.269.172,13 (cuatro millones doscientos sesenta y nueve mil ciento setenta y dos colones con trece céntimos) y por faltantes a ₡18.879.451.72 (dieciocho millones, ochocientos setenta y nueve mil cuatrocientos cincuenta y un colones con setenta y dos céntimos). Aunado a esto, se evidenció que en el periodo del 1º de enero al 31 de diciembre, realizaron ajustes por ₡4.427.729.031,36 (cuatro mil cuatrocientos veintisiete millones setecientos veintinueve mil treinta y un colones, 36/100), siendo que se detectaron inconsistencias en los registros, justificaciones y otros.

Además, durante el año 2015 hubo vencimiento de mercadería por ₡102.070.050.31 (ciento dos millones, setenta mil cincuenta colones con treinta y un céntimos), observándose también riesgos de vencimiento al 2018 que podrían generar a la Institución pérdidas económicas mayores a los ₡490.124.314,26 (cuatrocientos noventa millones, ciento veinticuatro mil trescientos catorce colones con veintiséis céntimos).



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

Se detectaron oportunidades de mejora en los controles implementados por el ALDI para minimizar el riesgo de vencimiento de los productos, además de que se detectó que la obtención de información del SIGES para el reporte de "Riesgos de vencimiento", no es clara y en su formato Excel no es completa lo que puede conllevar a errores de interpretación de los datos.

Se determinaron también debilidades en el proceso de recepción de la mercadería, debido a una insuficiente capacidad real instalada del Almacén, así como a la ausencia de coordinación efectiva por parte del área de planificación de compras. Para el proceso de aliste no se dispone de un procedimiento estandarizado para los tres centros de distribución, lo que da paso a la variabilidad en el proceso, aumenta el riesgo de errores en las cantidades a despachar, dificulta la mejora continua y la calidad de lo entregado.

En cuanto a las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de Medicamentos se determinaron incumplimientos en aspectos como la existencia de un manual de calidad, documentación de procesos, disponibilidad de permisos de funcionamiento, capacitación del personal y realización de auto inspecciones, además de otros factores relacionados con infraestructura e implementación de controles de temperatura, registros de limpieza y calibración de termómetros, sistemas de protección contra incendios. En cuanto a los vehículos que posee el ALDI, se observó que el 45% ya cumplió con su expectativa de vida, se observó además, debilidades en las condiciones de transporte de los medicamentos.

En el tema de la información, hay presencia de inconsistencias en los datos del SIGES, lo que puede impactar negativamente la percepción de las diferentes instancias institucionales que utilizan dicho banco de información. Además, en cuanto SIGES, los funcionarios consultados expresaron la necesidad de mejorar elementos vinculados con la usabilidad de esa herramienta.

En el tema contable, se determinó que no se lleva un eficiente control de inventarios, dado que los faltantes de inventario registrados contablemente representan el 4.50% del total de compras anuales de suministros; alcanzando un total de ₡6,631.912.504.99 (Seis mil seiscientos treinta y un millones novecientos doce mil quinientos cuatro colones con noventa y nueve céntimos), siendo que desde hace aproximadamente seis años las justificaciones emitidas por el ALDI, en algunos casos no son aceptadas por la Subárea Control de Activos y Suministros y en otros el Almacén no presenta las justificaciones. Además, no se evidencia que exista un control eficiente sobre las transacciones que diariamente ingresan al SIGES los funcionarios del ALDI y que mensualmente son remitidos al SICS para su posterior contabilización en el SIF. Prueba de ello es que ninguno de los dos sistemas emite un reporte sobre los comprobantes rechazados, los que deben ser corregidos con posterioridad.

Dado lo anterior, ésta Auditoría recomienda efectuar un abordaje integral del Área de Almacenamiento y Distribución, con el propósito de fortalecer su sistema de control interno en cuanto a la gestión, registro, control, custodia y gestión de la información de los inventarios de la mercadería que almacena, custodia y distribuye.



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

ASAAI-215-2016
15-12-2016

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

INFORME REFERENTE A LA GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO, MANIPULACIÓN, CUSTODIA Y REGISTRO DE LOS INVENTARIOS AREA ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (ALDI)

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realiza en atención al Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna, apartado Evaluaciones Integrales Gerenciales, 2016.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de almacenamiento, manipulación, custodia y registro de los inventarios institucionales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la razonabilidad de la estructura orgánica y funcional y la aplicación del marco normativo que regula las actividades a desarrollar en las áreas de recepción, almacenamiento y distribución de insumos en el Área Almacenamiento y Distribución.
- Analizar las acciones desarrolladas por el Área Almacenamiento y Distribución para la gestión de inventarios, relacionadas con las condiciones de almacenamiento, control de fechas de vencimiento, seguridad, infraestructura y equipo.
- Evaluar la confiabilidad de los registros efectuados en los sistemas de información empleados para apoyar labores sustantivas inherentes a la gestión de inventarios a nivel institucional.
- Evaluar la situación actual del procedimiento de compra establecido para el arrendamiento del inmueble donde se alberga el ALDI, así como los proyectos a futuro para satisfacer dicha necesidad.
- Evaluar los controles establecidos para el manejo del inventario registrado en las subcuentas que conforman la cuenta de mayor 144-00-7 "Existencias Almacén General Seguro de Salud".
- Revisar la integridad y confiabilidad de los registros contables, en comparación con la información suministrada por el SICS, el cual se alimenta del SIGES.



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

- Verificar la razonabilidad de las justificaciones externadas de los faltantes y sobrantes generados en la toma física del inventario en el período del 2010 al 2015 en el Área de Almacenamiento y Distribución.

ALCANCE

La evaluación comprende la revisión de aspectos relacionados con la estructura orgánica y funcional de la unidad, marco normativo regulatorio en la gestión de los inventarios, datos ingresados en los sistemas de información y custodia, almacenamiento y distribución de mercadería, revisión y análisis de la información registrada en el: Sistema Información de Gestión de Suministros (SIGES), Sistema Información de Contabilidad y Suministros (SICS) y Sistema Información Financiera (SIF) en las subcuentas que conforman la cuenta de mayor 144-00-7 "Existencias Almacén General Seguro de Salud" y los controles ejecutados en el manejo del inventario de las existencias por parte de la unidad evaluada, entre otros aspectos, durante el 2015, ampliando en aquellos casos que se consideró necesario.

El estudio se efectuó de conformidad con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, R-DC-064-2014, emitidas por la Contraloría General de la República; además de normativa legal y técnica atinente a la materia.

METODOLOGÍA

- Aplicación de instrumentos de verificación para los procesos de control de vencimientos, recepción, condiciones de almacenamiento y distribución de medicamentos, sistemas de protección contra incendios en los tres centros de distribución del ALDI.
- Solicitud de información a la Ing. Dinorah Garro Herrera, Gerente de Logística, al Ing. Eduardo Serrano Fernández, Jefe a.i. Área de Almacenamiento y Distribución (ALDI), al Ing. Miguel Salas Araya, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Logística, al Ing. Juan Carlos Rivera Espinoza, Analista del SIGES en el Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Logística; Sra. Gleidy Alvarado Miranda, Encargada de línea de aliste de farmacia en el Centro de Distribución Central (CDC); Sr. Allan Cliff Araya, Encargado de línea de aliste de proveeduría en el CDC; y a la Licda. Cristina Quesada Quesada, funcionaria del Área de Estructuras Organizacionales.
- Comparación del listado de mercaderías ingresadas en el ALDI en el año-2015 por medio del vale #20 (información suministrada por el CGI de la Gerencia de Logística), contra la información ingresada en el SICS (según datos suministrados por el analista del sistema) y lo registrado contablemente en el SIF (información sustraída del mayor auxiliar); para verificar la congruencia de los datos de las diferentes transacciones.
- Consulta a la base de datos y aplicativo del SIGES.



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

- Toma física de inventario de existencias para una selección de productos en el Centro de Distribución Central y Regional.
- Se efectuaron entrevistas a funcionarios del ALDI.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno N° 8292.
- Ley General de Salud N° 5395.
- Ley General de la Administración Pública N° 6227.
- Ley 8228 del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.
- Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de Medicamentos en Droguerías, Decreto Ejecutivo N° 37700-S, del 29 de enero del 2013.
- Reglamento Técnico de Extintores Portátiles.
- Políticas de seguridad informática institucionales.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, R-DC-064-2014.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Norma para extintores NFPA 10.
- Norma para sistemas de protección contra incendios NFPA 25.
- Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información de la Contraloría General de la República.
- Normas institucionales de TIC.
- Manual Descriptivo de Puestos, junio 2016, Caja Costarricense de Seguro Social
- Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, 2013.
- Manual de Organización de la Gerencia de Logística (Dirección de Desarrollo Organizacional, 2007.
- Manual de Normas y Procedimientos contables y control de activos.
- Manual de Disposiciones Técnicas Generales Sobre Seguridad Humana y Protección Contra Incendios.
- Manual de disposiciones técnicas generales sobre seguridad humana y protección contra incendios.
- Lineamientos generales y específicos para el abastecimiento de medicamentos, insumos médicos y producción industrial de bienes y servicios de la CCSS, Gerencia de Logística.
- Marco procedimental Política de medicamentos CCSS, abril 2015.
- Curso de gerencia para el manejo efectivo del Programa Ampliado de Inmunización (PAI) Módulo III, Cadena de frío, de la Organización Panamericana de la Salud, 2006.
- Contrato P-6839-2010 "Alquiler de Infraestructura Logística para la Administración Institucional de la Recepción, Almacenamiento, Aliste y Despacho de Medicamento y Otras Mercaderías.
- Guía de mantenimiento y preventivo vehicular, CCSS.
- Instructivo que regula los faltantes y sobrantes de activos y suministros en la CCSS.
- Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público Costarricense, Decreto 34460-H.



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

- Manual Descriptivo de Cuentas Contables Procedimiento Administrativo-Contable Compras Locales y al Exterior.
- Instructivo que Regula los Faltantes y Sobrantes de Activos y Suministros en la CCS

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de 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 (...)”

ASPECTOS GENERALES

Para efectos de facilitar la comprensión del informe, se incluye el siguiente glosario de algunos términos relevantes utilizados:

- ALDI: Área Almacenamiento y Distribución (Caja Costarricense del Seguro Social).
- CCSS: Caja Costarricense del Seguro Social.
- CCTV: Circuito cerrado de televisión.
- CDC: Centro Distribución Central.
- CDE: Centro Distribución Especializado.
- CDR: Centro Distribución Regional.
- SIGES: Sistema de Gestión de Suministros (Caja Costarricense del Seguro Social).

ANTECEDENTES

1. Área Almacenamiento y Distribución (ALDI)

El Área Almacenamiento y Distribución (ALDI), pertenece a la Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios, la que a su vez depende de la Gerencia de Logística. Esta área es la responsable de la recepción, la verificación, el control, el almacenamiento y la distribución de las mercancías; coordina con los responsables de las fichas técnicas de los insumos la incorporación de las especificaciones técnicas de los empaques y embalajes, los niveles de inventarios necesarios y su capacidad de bodegaje, con el Área de Planificación los plazos de entrega, con el propósito de optimizar los mecanismos de recepción, de bodegaje y de distribución. Además, esa área es la responsable de la implementación y soporte de usuarios del Sistema de Información para la Gestión de Suministros (SIGES).



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

Su estructura y organización interna actualmente la constituyen cinco sub-áreas:

1. Recepción de Mercadería y Desalmacenaje
2. Almacenamiento y Despacho de Mercancías.
3. Distribución y Transporte.
4. Centro de Distribución Especializado.
5. Sistemas de Información.

Además, el ALDI se compone de tres áreas de almacenamiento según se detalla:

- Centro Distribución Central: ubicado en San José, Curridabat, San Francisco de Dos Ríos de la estación de Servicios la Pacífica 100 metros norte, abarca un área de 27000 m². Funciona bajo contrato P-6839-2010 por 4 años, prorrogable por dos períodos iguales adicionales, concurso 2010LN-000002-1142 "Alquiler de infraestructura logística para la administración institucional de la recepción, almacenamiento, aliste y despacho de medicamentos y otras mercaderías" con la empresa Almacén General de Depósito JL S.A. El alquiler mensual aproximado es de ₡77.000.000 (setenta y siete millones de colones).
- Centro Distribución Especializado: ubicado en San José, Uruca, contiguo al Hospital México. En este centro se almacenan los productos de cadena de frío, psicotrópicos, estupefacientes y materias primas.
- Centro Distribución Regional Puntarenas: localizado a 200m este del Hospital Monseñor Sanabria este almacén se encarga del almacenamiento, aliste y distribución de medicamentos a toda la Región Chorotega y Pacífico Central en un esquema paralelo al del Centro de Distribución Central, se almacenan medicamentos, productos de cadena de frío y otras mercaderías.

Para el presente año, el presupuesto para ALDI es de ₡4.299.843.828,28 (cuatro mil doscientos noventa y nueve millones, ochocientos cuarenta y tres mil ochocientos veintiocho colones con veintiocho céntimos). El inventario de medicamentos y otras mercaderías almacenables resguardado en este centro de distribución al 5 de abril del 2016 corresponde a ₡32.393.201.740,22 (treinta y dos mil trescientos noventa y tres millones, doscientos un mil setecientos cuarenta colones con veintidós céntimos)

Económicamente lo almacenable en los Centros Distribución Especializado y el Regional de Puntarenas corresponde a ₡16.403.403.884.80 (dieciséis mil cuatrocientos tres millones, cuatrocientos tres mil ochocientos ochenta y cuatro colones con ochenta céntimos), generándose un total en inventario de ₡48.796.605.625,02 (cuarenta y ocho mil setecientos noventa y seis millones, seiscientos cinco mil seiscientos veinticinco colones con dos céntimos). Para el almacenamiento de este inventario, se dispone de 18039 espacios de tarima.

A abril del 2016, se labora con 213 funcionarios, se despachan 250 pedidos ordinarios por mes y se reciben 1125 solicitudes de pedidos extraordinarios.



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

2. Área Contabilidad, Control de Activos y Suministros

El Área de Contabilidad, Control de Activos y Suministros es una dependencia de la Dirección Financiero Contable, se define como el órgano encargado de los sistemas Contables de Activos (Bienes Muebles) y de los inventarios de suministros a nivel institucional, así como del control y evaluación de la gestión administrativa de los bienes en custodia de las Unidades Ejecutoras, además de la asesoría, normalización de políticas y procedimientos en esta materia.

La Sub-Área Control de Activos y Suministros se encarga del registro y control contable de los activos y suministros adquiridos a nivel Nacional, de inventariar, controlar, evaluar, emitir normas y procedimientos al respecto y brindar accesoria y capacitación a los diferentes usuarios.

Mediante el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM) que tienen instaladas todas las áreas de la Caja se realiza el registro, contabilización y control de los activos bienes muebles institucionales, por su parte la Sub-Área Control de Activos y Suministros realiza las funciones de supervisión mediante el programa SCBM de acceso a la revisión de los movimientos contables que realizan las unidades desconcentradas en la contabilización de los movimientos contables.

HALLAZGOS

1. ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL DEL ÁREA DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

1.1 Modelo de organización y funciones actual

Del análisis realizado se evidenciaron diferencias entre la estructura orgánica funcional establecida para el Área de Almacenamiento y Distribución y la implementada por dicha unidad, en aspectos como:

- En 43 de las funciones sustantivas asignadas al Área de Almacenamiento y Distribución (75% del total), fue señalado que la Administración (Nivel Soporte Técnico Administrativo) brinda apoyo para su cumplimiento, en contraposición a las 26 señaladas para esa misma dependencia en el Manual de Organización correspondiente.
- En 21 de las funciones sustantivas asignadas al Área de Almacenamiento y Distribución (37%), fueron evidenciadas diferencias entre la(s) unidad(es) responsable(s) de su cumplimiento de acuerdo con el Manual de Organización de la Gerencia de Logística, respecto a los encargados de la misma según el criterio del Ing. Serrano Fernández (No. 25 al 37, del 43 al 48 y del 54 al 57).
- Ninguna de las Subáreas que actualmente funcionan en el Área de Almacenamiento y Distribución, señaladas por el Ing. Serrano Fernández, concuerdan en nombre y asignación de funciones, respecto a las consignadas en el Manual de Organización de la Gerencia de Logística para el ALDI. Sin embargo, los procesos sustantivos de recibo, desalmacenaje, aliste, despacho y apoyo logístico se encuentran distribuidos en las nuevas dependencias propuestas por la Administración Activa.



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

- En cuanto a la Subárea de Sistemas de Información, en el Manual de Organización de la Gerencia de Logística le asignaron 4 tareas sustantivas de forma exclusiva. Sin embargo, a criterio del Ing. Eduardo Serrano Fernández, ninguna de las funciones consignadas al ALDI y sus Subáreas es responsabilidad única de esa dependencia.
- Según el criterio del Ing. Eduardo Serrano Fernández, ninguna de las funciones sustantivas asignadas al ALDI dentro del Manual de Organización de la Gerencia de Logística, es desatendida.
- El Modelo de Organización aprobado no contempla dentro de sus esquemas de funcionamiento lo siguiente:
 - La figura de las regencias de farmacia, microbiología ni enfermería, aun cuando en el ALDI se dispone de profesionales en esas áreas del conocimiento.
 - El concepto de Centros de Distribución Especializado y Regional, situación que compromete la implementación a futuro de iniciativas como la regionalización de las labores de almacenamiento y distribución.

La metodología de trabajo promovida por su Jefatura busca apegarse a lo establecido en el Manual Descriptivo de Puestos. Sin embargo, no se han documentado y divulgado formalmente los ajustes efectuados a la estructura vigente en su modelo de organización; situación que fue evidenciada por las autoridades del ALDI en su Plan Presupuesto 2016-2017.

1.2 Regencia Farmacéutica, de Microbiología y Enfermería

Se evidenció la ausencia de perfiles de puestos ajustados a las tareas ejecutadas por los funcionarios que ocupan cargos en las regencias de farmacia, microbiología y enfermería en el Área de Almacenamiento y Distribución.

Los perfiles utilizados actualmente como referencia para orientar a los funcionarios a cargo del cumplimiento de dichas funciones en el ALDI, difieren al propuesto en el Manual Descriptivo de Puestos, ya que se encuentran desactualizados, y carecen del aval otorgado a las instancias competentes en esa materia.

Las Normas de control interno para el sector público (CGR, 2009), en su apartado 2.5 Estructura Organizativa, establecen lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la



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

institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes...”

El Manual de Organización de la Gerencia de Logística (Dirección de Desarrollo Organizacional, 2007), establece en el apartado 8.7 Niveles organizacionales se establece lo siguiente:

“...La definición de los niveles organizacionales tiene como propósito facilitar el diseño de la estructura organizativa, el cumplimiento de los objetivos estratégicos, operacionales y financieros, agrupa procesos homogéneos, afines e interrelacionados, permiten la coordinación, la asignación de responsabilidades y la implementación del sistema de comunicaciones, con la finalidad de lograr integralidad en el desarrollo de la gestión, mayor eficiencia, eficacia y productividad en la prestación de los servicios...”

La Gerencia de Logística, y particularmente el Área de Almacenamiento y Distribución, han impulsado procesos de ajuste en sus estructuras internas, llevando a un cambio en el modelo de abastecimiento implementado para suplir las necesidades de medicamentos, insumos y productos de proveeduría a las diferentes unidades institucionales. Sin embargo, dichos esfuerzos no han sido reflejados en el Manual de Organización, ni en los perfiles de puesto para los colaboradores de las regencias instaladas en el ALDI.

Una inadecuada definición de las actividades consignadas en el Manual de Organización de la Gerencia de Logística, así como la falta de claridad en cuanto a los perfiles y funciones otorgadas a los funcionarios que conforman las regencias en el ALDI, podrían limitar la adecuada gestión de los servicios de almacenamiento y distribución, así como la oportuna prestación de servicios médicos, financieros y de pensiones a los usuarios finales de la seguridad social en establecimientos institucionales.

2. SOBRE LA REGULACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL ALDI

No se evidenció normativa interna oficializada y actualizada del Área de Almacenamiento y Distribución, para regular los procesos y procedimientos que llevan a cabo las diferentes subáreas que integran la unidad, tampoco las labores de apoyo técnico de las regencias farmacéutica, microbiológica y de enfermería.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, de la Contraloría General de la República, establece en el capítulo IV: Normas sobre actividades de control, apartado 4.2, inciso e, lo siguiente:

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

El Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de Medicamentos en Droguerías, Decreto Ejecutivo 37700-S, establece:



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

“7.2. Todas las partes involucradas en el almacenamiento y la distribución de los productos farmacéuticos deben compartir la responsabilidad de la calidad y la seguridad de los productos para garantizar que sean adecuados para el uso previsto.

(...)

9.1. Las droguerías deben tener un regente farmacéutico durante el horario de su funcionamiento, cuyo cargo estará incluido dentro del organigrama general en una posición que tenga autoridad e independencia que le permitan cumplir con las responsabilidades descritas en el presente Reglamento.”

La situación descrita puede obedecer a la falta de una adecuada gestión administrativa, en virtud que la regulación de los procesos y actividades que se desarrollan en esa unidad constituye un aspecto fundamental en la eficiencia y eficacia del funcionamiento, representando un riesgo en cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos a los centros de salud.

3. SOBRE LA CUSTODIA DEL ÁREA ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (ALDI)

En el Área Almacenamiento y Distribución la custodia o seguridad está bajo el cargo de una persona con un perfil de Bodeguero Almacén General y no con un perfil de vigilancia, además, no se dispone de normativa que regule el principal medio de control de seguridad que es el circuito cerrado de televisión (CCTV), el cual no cubre el 100% de la infraestructura de los centros de distribución, presentándose las siguientes condiciones.

Cuadro N°1
Cantidad de cámaras por centro de distribución

Centro	Cantidad de cámaras	Puntos cubiertos	Puntos sin cubrir
CDC	30 fijas y 2 domos	Área de la bodega naves pasillos, recibo de mercadería, anden de carga y descarga, entrada principal, parqueos y perímetro del almacén (aproximadamente el 70%)	Aproximadamente 30% del perímetro del almacén
CDE	32 fijas	Perímetros de las bodegas, entrada principal. Bodega de frigoríficos totalmente cubierta. Bodega 10	Bodega de materia y Bodega de marteriales de imprenta (bodega blanca)
CDR	4 fijas	Pasillos y entrada principal o andén	

Fuente: Bach. Hubert Chaves Astúa, Coordinador de Vigilancia

Los videos del CCTV se almacenan en el servidor de cada centro, el cual se ubica en cuartos de cómputo monitoreado por cámaras a los que solo el coordinador de seguridad tiene acceso. Los videos que se extraen son solo para visualización y no se pueden editar.

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



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

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

El Manual Descriptivo de Puestos, junio 2016 de la Caja Costarricense de Seguro Social establece como requisitos para la clase Supervisor de Servicios Generales lo siguiente:

*“- Bachiller en Educación Media.
- Dos años de experiencia en labores relacionadas con seguridad, vigilancia y limpieza.
- Dos años de experiencia en el manejo de armas de fuego y equipo utilizado en su gestión cuando el cargo lo requiera.”*

De igual manera en el Capítulo III, Sección I, artículo 14, estipula:

“Valoración del riesgo. En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes: 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. d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”

El hecho de que en el Área Almacenamiento y Distribución la seguridad este bajo el cargo de personal con un perfil de Bodeguero Almacén General y no con un perfil apto para el puesto de coordinador de área de vigilancia, puede obedecer a que ese nombramiento se dio de forma verbal y ausente de la aplicación de procedimientos con principios de legalidad, esto aunado a que no se dispone de normativa que regule el principal medio de control de seguridad que es el circuito cerrado de televisión, el cual no cubre el 100% de los centros de distribución, lo que constituye un debilitamiento del sistema de control interno, que da paso a un aumento en el riesgo de daños y eventual sustracción de la mercadería que se resguarda en el Área de Almacenamiento y Distribución.

4. SOBRE INVENTARIOS FÍSICOS DE MERCADERÍA

Para asegurar que los bienes que se almacenan conserven las características numéricas según los movimientos de entrada y salida a los que son expuestos, se procedió a realizar una prueba en el CDC y en el CDR para algunos códigos, basándose en la clasificación ABC como metodología de segmentación considerando las cantidades ingresadas, cantidades entregadas, saldos y ajustes, relacionando los resultados para una clasificación final, con el fin de confrontar la existencia física con lo reportado en el Sistema de Gestión de suministros(SIGES).

Los resultados son los presentados en los cuadros 2, 3 y 4, en donde se evidencian diferencias reflejadas en sobrantes o faltantes respecto a la cantidad indicada en el sistema. La diferencia es sobrante cuando el reporte del SIGES refleja más cantidades que las existentes físicamente y la diferencia es faltante cuando el reporte refleja menos cantidad que la existencia física.



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

En la prueba realizada el monto por sobrantes corresponde a ¢ 4.269.172,13 (cuatro millones doscientos sesenta y nueve mil ciento setenta y dos colones con trece céntimos) y por faltantes a ¢18.879.451.72 (dieciocho millones, ochocientos setenta y nueve mil cuatrocientos cincuenta y un colones con setenta y dos céntimos).

El cuadro 2 muestra, un resumen de los resultados de inventario obtenidos para el CDR y el cuadro 3 y 4 los resultados del CDC.

Cuadro N° 2
Resultados inventario CDR
6 y 7 de junio, 2016

Código	Nombre del producto	Unidad	Sobrante	Faltante	Costo	Monto Total
1-10-24-6540	DEXTROMETROFANO BROMHIDRATO 15 MG EN 5	FC		4	90,54	362,16
1-10-25-6500	CLOROFERINAMINA MALEATO 2MG/5ML Ó 2,5MG/5	FC	48		36,42	1748,16
1-10-32-0695	FAMOTIDINA 40MG TABLETAS O TABLETAS REC	CN		10	257,38	2573,8
1-10-32-0890	ALUMINIO HIDROXIDO 200 MG Y MAGNESIO H	CN	0,40		943,68	377,472
1-10-33-7230	PSYLLIUM HIDROFILICO MUCILOIDE 49.70 G Y	FC		68,00	531,74	36158,32
1-10-34-3420	DEXAMETASONA FOSFATO 4 O 5 MG/ML (COMO	AMP	70,00		98,85	6919,50
1-10-39-0800	GLIBENCLAIDA (NO MICRONIZADA) 5 MG	CN	0,00	0,00	188,94	0,00
1-10-39-0900	METFORMINA HIDROCLORURO 500 MG, TABLETA	CN	9,20		369,68	3.401,06
1-10-4-3-6760	ELECTROUTOS DRALES, FÓRMULA (SINÓNIMO:	SD	100,00		44,97	4.497,00
1-10-4-6-2460	BETAMETASONA BASE AL 0.1% (1 MG-G) (CO	TU		5,00	108,34	541,70
1-10-4-6-2500	CREMA DE ROSAS. TUBO DE 40 G A 60 GM.	TU		8,00	73,44	587,52
1-10-4-6-2695	TIOCONAZOL AL 1% (10MG/GRAMO) CREMA T	TU		7,00	105,01	735,07
1-10-4-6-6180	ALUMINIO ACETATO. FORMULA. POLVO SOBRES	SD	0,00	0,00	64,26	0,00
1-10-0-2-6205	AMOXICILINA BASE 250 MG / 5 ML (COMO AMO	FC	5,00		622,03	3.110,15
1-10-0-2-6440	CEFALEXINA 250 MG/5ML COMO CEFALEXINA	FC		90,00	816,07	73.446,30
1-10-0-8-0210	ATENOLOL 50MG TABLETAS	CN	1,70		317,88	540,40
1-10-0-8-0267	ENALAPRIL MALEATO 20 MG. TABLETAS.	CN	0,00	0,00	297,35	0,00
1-10-1-0-1220	AMLODIPINO 5 M.G.(COMO BESILATO DE AMLODI	CN	0,00	0,00	164,42	0,00
1-10-1-1-0030	ACIDO ACETIL SALICILICO 100 MG TABLETAS	CN		8,00	435,49	3.483,92
1-10-1-3-0080	ACIDO FOLICO 1MH, TABLETAS RANURADAS	CN	0,00	0,00	281,75	0,00
1-10-1-3-0795	GEMFIBROZILO 600MGH TABLETAS RECUBIERTAS	CN		0,20	2.580,87	516,17
1-10-1-3-1105	LOVASTATINA 20M G TABLETAS	CN	3,00		252,25	756,75
1-10-1-3-6550	COLESTIRAMINA RESINA ANHIDRA 4G POLVO	CN	3,00		565,22	1.695,66
1-10-1-6-0010	ACETAMINOFEN 500 MG., TABLETAS	CN	0,00	0,00	254,92	0,00
1-10-1-6-6020	PARACETAMOL 120 MG/5ML JARABE FRASCO	FC	0,00	0,00	53,28	0,00
1-10-2-3-7500	SALBUTAMOLO,1MG/DO SIS EN SUSPENSION	FC	0,00	0,00	1.114,06	0,00
					Sobrante	¢23.046,14
					Faltante	¢118.404,96

Fuente: Inventario estudio de Auditoría, Costo al 11-8-16 según SIGES



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

Cuadro N° 3
 Resultados inventario CDC, bodegas 309 y 380 Picking o despacho
 27, 28 y 29 de junio, 2016

Código	Nombre del producto	Unidad	Sobrante	Faltante	Costo	Monto Total
1-10-02-6205	AMOXICILINA BASE 250 MG / 5 ML (COMO AMO	FC		364,00	622,03	226.418,92
1-10-08-0267	ENALAPRIL MALEATO 20 MG. TABLETAS.	CN		5.945,30	297,35	1.767.834,96
1-10-10-1220	AMLODIPINO 5 MG.(COMO BESILATO DE AMLODI	CN		240,20	164,42	39.493,68
1-10-14-0930	IBUPROFENO 400 MG. TABLETAS RECUBIERTAS	CN		1.214,30	954,18	1.158.660,77
1-10-16-0010	ACETAMINOFEN 500 MG., TABLETAS	CN		2.909,70	254,92	741.740,72
1-10-17-4705	TRAMADOL CLORHIDRATO 50 MG/ML, INYECTABL	AMP		103,00	155,29	15.994,87
1-10-29-0765	FLUOXETINA (COMO CLORHIDRATO) 20 MG. CA	CN		1.749,20	1.679,88	2.938.446,10
1-10-32-0890	ALUMINIO HIDROXIDO 200 MG Y MAGNESIO H	CN		1.163,90	943,68	1.098.349,15
1-10-33-7230	PSYLLIUM HIDROFILICO MUCILOIDE 49.70 G Y	FC	1.418,00		531,74	754.007,32
1-10-34-3420	DEXAMETASONA FOSFATO 4 O 5 MG/ML (COMO	AMP		15.780,00	98,85	1.559.853,00
1-10-43-6760	ELECTROLITOS ORALES, FÓRMULA (SINÓNIMO:	SO		755,00	44,97	33.952,35
1-10-46-2460	BETAMETASONA BASE AL 0.1% (1 MG-G) (CO	TU		22.489,00	108,34	2.436.458,26
1-10-46-2500	CREMA DE ROSAS. TUBO DE 40 G A 60 GM.	TU		20.245,00	73,44	1.486.792,80
1-10-46-2670	OXIDO DE ZINC FÓRMULA. CREMA TUBO CON 45	TU	915,00		237,28	217.111,20
1-10-46-6180	ALUMINIO ACETATO. FORMULA. POLVO SOBRES	SO		7.176,00	64,26	461.129,76
1-10-46-6390	BREA CONCENTRADA. FORMULA TOPICA, CHAMPU	FC		15,00	1.057,76	15.866,40
2-03-01-0995	CATETER INTRAVENOSO # 20.	UD		7.800,00	193,24	1.507.272,00
2-94-01-0530	PAÑAL DESECHABLE.	UD	6.900,00		224,94	1.552.086,00
2-94-01-0580	APOSITO ESPECIAL.	UD	713,00		121,00	86.273,00
2-94-01-1680	EQUIPO ESTERIL DESCARTABLE PARA LA INFUS	UD	599,00		127,17	76.174,83
2-94-01-2000	JERINGA ESTERIL PARA INSULINA CON ESCALA	UD		6.500,00	34,79	226.135,00
					Sobrante	2.685.652,35
					Faltante	15.714.398,75

Fuente: Inventario estudio de Auditoría, Costo al 11-8-16 según SIGES



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

Cuadro N°4
Resultados inventario CDC, bodegas 364 y 366, Almacenamiento
27, 28 y 29 de junio, 2016

Código	Nombre del producto	Unidad de medida	Sobrante	Faltante	Costo	Monto Total
1-10-02-6205	AMOXICILINA BASE 250 MG / 5 ML (COMO AMO	FC		203,00	622,03	126.272,09
1-10-08-0267	ENALAPRIL MALEATO 20 MG. TABLETAS.	CN		41,40	297,35	12.310,29
1-10-10-1220	AMLODIPINO 5 MG.(COMO BESILATO DE AMLODI	CN		13,60	164,42	2.236,11
1-10-16-0010	ACETAMINOFEN 500 MG., TABLETAS	CN	0,00	0,00	254,92	0,00
1-10-17-4705	TRAMADOL CLORHIDRATO 50 MG/ML, INYECTABL	AMP	0,00	0,00	155,29	0,00
1-10-29-0765	FLUOXETINA (COMO CLORHIDRATO) 20 MG. CA	CN	55,40		1.679,88	93.065,35
1-10-32-0890	ALUMINIO HIDROXIDO 200 MG Y MAGNESIO H	CN	6,60		943,68	6.228,29
1-10-33-7230	PSYLLIUM HIDROFILICO MUCILOIDE 49.70 G Y	FC	0,00	0,00	531,74	0,00
1-10-34-3420	DEXAMETASONA FOSFATO 4 O 5 MG/ML (COMO	AMP	0,00	0,00	98,85	0,00
1-10-46-2670	OXIDO DE ZINC FÓRMULA. CREMA TUBO CON 45	TU	0,00	0,00	237,28	0,00
1-10-46-6180	ALUMINIO ACETATO. FORMULA. POLVO SOBRES	SO	0,00	0,00	64,26	0,00
1-10-46-6390	BREA CONCENTRADA. FORMULA TOPICA, CHAMPU	FC		202,00	1.057,76	213.667,52
2-03-01-0995	CATETER INTRAVENOSO # 20.	UD		100,00	193,24	19.324,00
2-94-01-0530	PAÑAL DESECHABLE.	UD		5.400,00	224,94	1.214.676,00
2-94-01-0580	APOSITO ESPECIAL.	UD		2.592,00	121,00	313.632,00
2-94-01-1680	EQUIPO ESTERIL DESCARTABLE PARA LA INFUS	UD		9.000,00	127,17	1.144.530,00
2-94-01-2000	JERINGA ESTERIL PARA INSULINA CON ESCALA	UD	42.000,00		34,79	1.461.180,00
					Sobrante	1.560.473,64
					Faltante	3.046.648,01

Fuente: Inventario estudio de Auditoría, Costo al 11-8-16 según SIGES

En correo del 28 de setiembre del 2016, el Ing. Eduardo Serrano Fernández, Jefe del ALDI, indicó que el valor mostrado en el costo del producto es un valor real que es determinado mediante una fórmula que se ve afectada según el ingreso que se presente. Además el Ing. Serrano mencionó que “el valor es actualizado mensualmente, posterior a la aplicación del cierre mensual” y que la actualización de esa información se basa en un archivo suministrado por la Contabilidad el cual la Sub-Área de Sistemas de información del ALDI carga en el SIGES para actualizar los datos.

Es importante indicar que el costo del producto que se presenta, corresponde al de la última vez que se dio un ingreso del mismo.

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

“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la



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

administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.”

Las Normas del Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, en el capítulo III, “Normas sobre Valoración del Riesgo”, en el apartado 3.1, Valoración del riesgo establece:

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

Las diferencias de inventario al confrontar la existencia física con lo reportado en el Sistema de Gestión de Suministros (SIGES), puede deberse a la aplicación de un inadecuado sistema de control interno por parte de los titulares que garantice una eficiente gestión de inventarios en cuanto a la entrada y salidas de mercadería, a errores en los registros tanto de las cantidades entrantes como salientes, confusiones como dar entrada a un código en lugar de otro o salida a un código con la referencia de otro, no dar las bajas correspondientes a los productos en caso de caducidad o daño, errores en los alistes de pedidos o hurto.

De no justificar y ajustar las diferencias, los faltantes, podrían ocasionar afectación patrimonial a la institución.

5. SOBRE EL CONTRATO P-6839-2010, LICITACIÓN PÚBLICA 2010LN-000002-1142

5.1 Sobre la prórroga del contrato P-6839-2010, Licitación Pública 2010LN-000002-1142

Se determinó que la Gerencia Logística prorrogó por cuatro años más -del 19 de abril 2016 hasta el 18 de abril 2020- el contrato de arrendamiento del Centro de Distribución Central de la Caja Costarricense de Seguro Social, sin embargo la infraestructura no cumple en su totalidad con las condiciones y especificaciones técnicas definidas en el cartel de la licitación 2010LN-000002-1142, situación que prevalece desde el inicio del contrato en el año 2012.

Esta Auditoría en octubre del 2013, mediante el informe ASAAI-192-2013, ya había abordado esta temática, no obstante a la fecha, se considera importante que la Gerencia de Logística, continúe realizando las actividades que correspondan para la implementación de un sistema de detección de incendios en el área de almacenamiento de productos químicos, y lo relativo a la ley 7600, y se resuelva lo que corresponda respecto de los siguientes puntos:

- Dentro de la bodega el módulo de oficinas, vestidores y servicios sanitarios están constituidos en material liviano en contraposición a lo establecido en el cartel.
- Las ventanas y linternillas disponen de rejillas de metal expandido tipo “jordomex” para evitar el ingreso de animales e insectos, no obstante, se debe prestar atención a los espacios abiertos



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

entre las ondulaciones de la cubierta de techos y la viga de pared, por la cual podrían ingresar aves u otros animales, de igual manera, por estas ventilas no se garantiza la protección contra polvo u otros contaminantes a las instalaciones

- La iluminación dentro de la bodega se otorga mediante tragaluces en la cubierta de techo y medios artificiales como lámparas, no obstante, la luz solar llega a los productos situados en una fila de racks, situación que se debe revisar para evitar daños a las mercaderías, e incluso en última fila de racks existen tragaluces sobre los productos.
- Respecto a la humedad relativa, se realizaron mediciones en dos puntos diferentes de la bodega para verificar sus condiciones dentro de las instalaciones. Se observa que la humedad relativa en la parte más alta y media de la bodega rondó entre 55% y 65 % condición con la cual se incumple lo solicitado en el cartel, en el que se establece un rango entre 60% y 70%. No se dispone en cada pasillo de equipo para controlar tanto la humedad relativa como la temperatura.
- La diferencia entre el nivel del andén y el piso de la bodega en las puertas revisadas varía entre 1.18 a 1.23 metros, distinto al rango de tolerancia 1.25m (+/-5cm) definido en el cartel, situación que debe valorar la administración de manera que no se perjudique el manejo de las mercaderías.
- En lo referente al área de predio que corresponde al espacio para el estacionamiento de los camiones en espera para la entrega o retiro de mercadería, se otorgó en la parte trasera, contrario a lo indicado en el pliego cartelario. A pesar de tener un área para el estacionamiento de 5 furgones y 5 camiones, no está demarcado.
- En cuanto a las bodegas de drogas y estupefacientes, disponen de un bunker de 250 metros cuadrados para el almacenamiento de estas sustancias, sin embargo, está construida por estructura metálica con malla electro-soldada en el exterior contrario a lo que indican las especificaciones que requieren infraestructura totalmente en concreto, incluido el techo. Además, esta infraestructura está incorporada dentro de los 9000 metros cuadrados de bodega, cuando debió estar independiente.

Se infiere de lo anterior, que estos puntos serán analizados por la administración como parte de lo indicado en la recomendación dos del informe ASAAI-192-2013, en la cual se solicitó *"En los casos que se aceptaron condiciones y especificaciones técnicas distintas a las establecidas en la contratación, determinar las justificaciones, su legalidad y si dichas variaciones afectaron o no los intereses técnicos de recepción, almacenamiento, aliste y despacho de medicamentos y otras mercaderías y económicos de la institución"*.

El arrendamiento de una nave de almacenamiento que no cumple en su totalidad con las condiciones y especificaciones técnicas definidas en el cartel de la licitación, puede deberse a la falta de ejecución de la



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

totalidad de las cláusulas del contrato, lo que genera que la institución cancele mensualidades por el alquiler de una infraestructura que no cumple con los requerimientos solicitados.

5.2 Sobre la construcción de un centro de almacenamiento propio de la CCCSS

La Caja Costarricense de Seguro Social, no dispone de un Centro de Almacenamiento y Distribución propio, a pesar de haberse determinado anteriormente que económicamente esta es la mejor opción.

Mediante oficio ALDI -0314-29014 de mayo del 2014, suscrito por el jefe de operaciones del Área de Almacenamiento y Distribución de la Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios de la Gerencia de Logística, se argumentó técnicamente la ubicación estratégica del proyecto “Construcción y equipamiento del Centro de Almacenamiento y Distribución Central de la Caja Costarricense del Seguro Social”, atendiendo acuerdo 3°, sesión 8695 de Junta Directiva, indicando para esto la zona industrial del Coyol de Alajuela.

Con base a información presentada por la Gerencia de Logística, se incluye el proyecto de construcción en el Portafolio Institucional de Proyectos de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, para desarrollar en los años 2015-2016, aprobándose por parte de la Junta Directiva el 24 de setiembre del 2014, en Artículo 7° de la sesión 8739.

Por lo anterior, la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías instruye a la Dirección de Arquitectura e Ingeniería la adquisición del terreno para el desarrollo del proyecto, estimándose el costo del mismo en ₡2.500.000.000 (dos mil quinientos millones de colones), se verificó la disponibilidad de recursos y se asignó al Ing. Rohanny Vindas Umaña como administrador del contrato.

En documento DAI-1400-2015 del 30 de abril del 2015, el Ing. Sergio Bonilla Jiménez, Responsable del Contrato, solicitó el concurso para la “Adquisición de un terreno para la construcción y equipamiento del Centro de Almacenamiento y Distribución Central de la Caja Costarricense del Seguro Social”, Licitación Pública 2015LN-000001-4402 indicando en la descripción lo siguiente:

“Terreno entre 10 y 12 hectáreas, que se ubica en la Zona Industrial del cantón Central de la provincia de Alajuela, libre de gravámenes, al día con las responsabilidades tributarias, con uso de suelo conforme al uso requerido por la institución, con el fin de que en él se desarrolle a futuro el Centro de Almacenamiento y Distribución Central de la Gerencia de Logística de la Caja Costarricense del Seguro Social”.

En documentación analizada se observa que la fecha para la recepción de ofertas se estableció para el 22 de junio del 2015, siendo que la invitación se realizó a través del periódico La Gaceta el 8 de mayo del 2015 y en el periódico La Nación el 10 de mayo.

El 25 de mayo del 2015, la Contraloría General de la República, División Contratación Administrativa, notificó a la CCCSS, Dirección de Arquitectura e Ingeniería sobre recurso de objeción interpuesto en contra



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

de la licitación en análisis, respondiendo esta Dirección con una variación al cartel, la que fue publicada en La Gaceta 108 el 5 de junio del 2105.

Consta en el expediente de contratación de la Licitación Pública 2015LN-000001-4402, dos ofertas presentadas, según se muestra:

Tipo de cambio de venta de dólar USD al día apertura de ofertas		540,62	
Mts 2 máximo	90.000,00		
Nº Oferta	UNO		DOS
Oferente	Acacia de la India S.A.		Insumos Agrícolas la Troja S.A.
Moneda	Dólares	Conversión a colones	Colones
Reglón Único	85	45.952.70	33.000,00
Monto total	\$7.650.000,00	¢4.135.743.000,00	¢2.970.000.000,00
Vigencia de la oferta	180 días hábiles		180 días hábiles
Observaciones: Precios por m2 sujetos a avalúo			

Mediante oficio DAI-1145-2016 del 25 de abril del 2016, el Ing. Rohanny Vindas Umaña de la Dirección de Arquitectura e Ingeniería, remitió al Ing. Sergio Bonilla Jiménez, Jefe Área Gestión Operativa de la misma Dirección, el informe técnico en el que indicó "... no se considera recomendable la adquisición de ninguno de los inmuebles ofrecidos, dado que no satisfacen los requerimientos técnicos para el desarrollo del proyecto propuesto"

En oficio DAI-01181-2016 del 26 de abril del 2016, el Ing. Rohanny Vindas Umaña, Responsable del Contrato, el Ing. Sergio Bonilla Jiménez, Jefe de Área y el Ing. Jorge Granados Soto, Director, todos de la Dirección de Arquitectura e Ingeniería, remitieron a la Lic. Carla Salgado Reina, Jefe de la Subárea Administrativa y Logística la recomendación técnica, señalando:

- Oferta 1, Acacia de la India S.A.

1. *Su accesibilidad local es muy mala por el pésimo estado de conservación y escaso ancho de la superficie de rodamiento de las vías locales, así como también no resulta conveniente la falta de infraestructura urbanística desarrollada en el sector.*
2. *El faltante de obras urbanísticas debe ser asumido por la Municipalidad de Alajuela, y siendo que el proyecto de construcción del Centro de Almacenamiento y Distribución de la CCSS es un proyecto previsto a ejecutarse a corto plazo, no es factible para la Institución correr el riesgo de adquirir un inmueble con esas carencias de desarrollo urbanístico, en razón de que los costos de su ejecución no pueden ser asumidos por la Institución, así como tampoco la Institución puede condicionar la ejecución de un proyecto a la solicitud de que un Gobierno Local priorice*



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

su desarrollo urbano a sus intereses particulares por encima de la planeación urbana o las necesidades que deba atender en otras comunidades.

3. *La limitación en prestación de servicios públicos, principalmente por la imposibilidad de dotar de una conexión de agua potable para el inmueble según lo indicado verbalmente por la Dirección Regional Central Oeste del A y A., por lo que debe tenerse presente que en ese terreno no solo se desarrollarían bodegas, sino también oficinas administrativas del Almacén, y posteriormente en una segunda etapa se tendría prevista la construcción de las nuevas instalaciones para el Laboratorio de Normas y Calidad de Medicamentos, razón por la cual la falta de agua se convierte en una limitante muy importante.*
 4. *La pérdida de área útil por el retiro de ley de 15 metros que se debe aplicar a ambos lados de la ribera de la Quebrada Saltillos que cruza el terreno en sentido este-oeste hacia su sector medio, dividiéndolo prácticamente en dos zonas, siendo esto otro factor importante para desestimar el terreno, pues esta restricción imposibilita tanto desarrollar el proyecto del Almacén de Distribución de Medicamentos como el Laboratorio de Normas y Calidad de Medicamentos...”*
- **Oferta 2: Insumos Agrícolas La Troja S.A.**
 1. *Su accesibilidad local es mala, ya que pese a existir variadas rutas para llegar al inmueble, todas estas confluyen a una sola calle de acceso en la cual se produce un tapón en el último tramo de aproximadamente 100 m hasta el terreno, al reducirse el derecho de vía de la calle frente a este aproximadamente 20 m a 6.0 m volviendo muy complicado el tránsito de camiones de carga y articulados. Esta condición genera que se tenga una sola entrada y salida del terreno.*
 2. *Además del problema que presenta el escaso derecho de vía frente al inmueble y pese a ser tipificada la zona como industrial, frente al terreno existen casas de habitación, situación que no se considera favorable pues a futuro generará conflictos con los vecinos en el incremento en tránsito que provocaría el funcionamiento del Almacén en el sitio. Ya que una calle estrecha con una sola entrada y salida, se dará cabida tanto al tránsito habitual (peatonal y vehicular) de las personas que ahí residen como al tránsito de vehículos pesados que entran y salen del Almacén...*
 3. *La curvatura cerrada en ángulo casi de 90º en la entrada al puente sobre el Río Ciruelas en Calle Monge en ambos sentidos, implica maniobras peligrosas para camiones de gran tamaño y articulados.*
 4. *En las distintas rutas identificadas existen puentes con un solo carril de circulación que eventualmente se pueden convertir en tapones para el tránsito hacia el Centro de Almacenamiento y Distribución.”*



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

De lo anterior, concluyen:

“...realizando el análisis técnico establecido en el pliego cartelario, no se recomienda técnicamente ninguna de las dos Ofertas recibidas para este proceso de contratación a ser sujetas de adjudicación, y por tanto se recomienda que se declare este proceso como infructuoso”.

El Lic. Olger Eduardo Castro Pérez, Abogado, Área de Gestión Técnica y Asistencia Jurídica, en oficio DJ-02862-2016 del 10 de mayo del 2016, remitió al Lic. Bernan Fallas Gamboa, Dirección Arquitectura e Ingeniería el visto bueno jurídico previo al dictado del acto de declaratoria de infructuoso por parte de la Junta Directiva, dentro del concurso Licitación Pública Nacional 2015 LN-000001-4402.

El proceso de la Licitación Pública 2015LN-000001-4402 “Adquisición de un terreno para la construcción y equipamiento del Centro de Almacenamiento y Distribución Central de la Caja Costarricense del Seguro Social”, según la Dirección de Arquitectura e Ingeniería encargados de realizar el análisis técnico debe declararse infructuoso, demorando en las etapas subsecuentes al desarrollo del proyecto, donde según lo planificado y estipulado en el Portafolio Institucional de Proyectos de Inversión en Infraestructura y Tecnologías 2016-2020, se indica que todo el año 2016 será destinado para la etapa de diseño, el 2017 para la licitación y el 2018 para la ejecución y recepción del proyecto como tal. Sin embargo debe considerarse que esta situación se constituye en un tema estratégico para la institución

El no actuar con diligencia para concretar el proyecto de construcción de un área de almacenamiento y distribución, considerando que este es un tema estratégico para la institución, genera que la misma actualmente cancele mensualidades por el alquiler de una infraestructura que no cumple con los requerimientos solicitados, además de incurrir posteriormente en gastos mayores en la construcción por incrementos en costos de materiales, terreno y otros asociados en el proyecto.

5.3 Sobre las pólizas que cubren la mercadería

Se determinó que la póliza del contrato P-6839-2010 “Alquiler de infraestructura y logística para administración institucional de la recepción, almacenamiento, aliste y despacho de medicamentos y otras mercaderías”, para el resguardo de la mercadería, venció el 2 de diciembre 2014. Siendo que el administrador del contrato, el Lic. Jorge Arturo González Cuadra, no aportó ni aseguró a esta Auditoría una póliza vigente.

La Ley de Contratación Administrativa, Capítulo III, Derechos y obligaciones de la Administración, Artículo 13.- Fiscalización, señala:

“La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución, para eso el contratista deberá ofrecer las facilidades necesarias. A fin de establecer la verdad real, podrá prescindir de las formas jurídicas que adopten los agentes económicos, cuando no correspondan a la realidad de los hechos.



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

En virtud de este derecho de fiscalización, la Administración tiene la potestad de aplicar los términos contractuales para que el contratista corrija cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.

Si la Administración no fiscaliza los procesos, eso no exime al contratista de cumplir con sus deberes ni de la responsabilidad que le pueda corresponder.”

En la misma Ley, Capítulo IV, Derechos y obligaciones de los contratistas, Sección segunda, Obligaciones de los contratistas, Artículo 20.-Cumplimiento de lo pactado, se indica:

“Los contratistas están obligados a cumplir, cabalmente, con lo ofrecido en su propuesta y en cualquier manifestación formal documentada, que hayan aportado adicionalmente, en el curso del procedimiento o en la formalización del contrato.”

El contrato P-6839-2010, Licitación Pública 2010LN-000002-1142, en el apartado 1.2 “Condiciones del inmueble”, punto 4, indica:

“Dicha infraestructura debe contar al inicio de la ejecución y durante todo el plazo en que se extienda con y la póliza de seguros 01-19 INC 0004271 03 00001 con coberturas contra incendio casual y rayo, motín, huelga, conmoción civil, daño malicioso, actos de personas mal intencionadas, colisión de vehículos contra la propiedad, caída de aeronaves y objetos desprendidos de los mismos, explosión e implosión, caída de árboles, antenas, torres de televisión, radio, electrificación y similares, vientos huracanados, inundación, deslizamiento, convulsiones de la naturaleza, temblor, terremoto, incendio derivado del mismo, erupción volcánica, maremoto y fuego subterráneo. Dichos requisitos se mantendrán vigentes durante todo el plazo del contrato.”

El arrendamiento de una nave de almacenamiento que no cumple en su totalidad con los apartados descritos en el contrato, puede deberse a una inadecuada gestión del contrato así como a la falta de ejecución de la totalidad de sus cláusulas. Específicamente la ausencia de una póliza vigente, expone a la institución a carecer de un respaldo que permita asumir de manera ágil la resolución de situaciones imprevistas.

6. SOBRE EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

Se determinaron incumplimientos en las fechas de entrega de la mercadería programadas en el SIGES durante el primer semestre del 2016, por parte de los contratistas, en virtud que los días en que se recibieron los productos en la subárea de recepción de mercadería y desalmacenajes son posteriores a las fechas programadas en el sistema de información. En el primer semestre del 2016 se postergaron 343 entregas, según se observa en la siguiente tabla:

Tabla N°1



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

Citas postergadas para entrega de mercadería, ALDI
Periodo: 1 enero al 30 de junio 2016

Mes	Citas postergadas
Enero	28
Febrero	74
Marzo	70
Abril	79
Mayo	79
Junio	13
Total	343

Fuente: Subárea de recepción de mercadería.

Asimismo, no fue posible evidenciar la existencia de un indicador relacionado con la gestión de recepción de mercadería, que involucre la cantidad de tarimas diarias o mensuales recibidas, ni se evidenció documentación relacionada con el procedimiento que debe seguirse para la recepción de mercadería.

Adicionalmente, se determinó la recepción de medicamentos los sábados en ausencia del farmacéutico, responsable de verificar las especificaciones técnicas del producto recibido en relación con las establecidas en la ficha técnica del producto. De conformidad con los datos del reporte denominado "control de pedidos con cancelados" del SIGES, formulario SP02FR91, en el periodo del 3 de mayo 2014 al 13 de mayo 2016, se han recibido un total de 42 medicamentos en este día, sin que fuera posible constatar el pago de tiempo extraordinario a los farmacéuticos que labora en el ALDI¹, lo que evidencia que ninguno de ellos laboró en los días mencionados. (Ver Anexo 1)

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

"17.2 En la etapa de recepción de mercadería se deben de revisar los siguientes aspectos:

17.2.1 Nombre del producto

17.2.2 Potencia

17.2.3 Forma farmacéutica

17.2.4 Presentación

17.2.5 Cantidad

17.2.6 Proveedor (cuando aplique)

17.2.7 Número de lote

17.2.8 Condiciones de almacenamiento y transporte, incluyendo los datos de monitoreo de temperatura cuando sea necesario.

17.2.9 Integridad física del embalaje

17.2.10 Fecha del embarque (cuando aplique)

17.2.11 Fecha de vencimiento

¹ Consulta efectuada en base de datos de sistema de planilla en línea, el 13 de junio de 2016.



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

- 17.2.12 Nombre del laboratorio fabricante
- 17.2.13 País de procedencia o país de fabricación (cuando aplique)
- 17.2.14 Número de registro sanitario del Ministerio de Salud visible
- 17.2.15 Número de orden de compra (cuando aplique)."

El informe anual en función a los indicadores de gestión del Área Almacenamiento y Distribución, periodo 2015² indica que en el ALDI se integran en sus presentaciones trimestrales, indicadores como las multas por atraso en las entregas y el control del ingreso y despacho de mercaderías, mediante la utilización de tarimas como unidad de medida; no obstante, no se incluyeron los valores correspondientes.

Los Lineamientos generales y específicos para el abastecimiento de medicamentos, insumos médicos y producción industrial de Bienes y Servicios de la CCSS, establecen en el punto 4, Gestión de Inventarios:

"Gestión de inventario:

Se deben considerar los siguientes factores para la definición del abastecimiento de los productos:

(...)

f. Capacidad instalada de almacenamiento en la red institucional."

El "Marco Procedimental Política de Medicamentos CCSS Abril 2015", aprobado por las Gerencias Médica y de Logística, refiere en el apartado 3.3, criterios generales para la gestión de inventarios, que la jefatura del Almacén General deberá de mantener una comunicación fluida y constante con el Área de Gestión de Medicamentos y la Sub-Área de Programación de Bienes y Servicios.

Los oficios entregados a los contratistas para la postergación de la cita de entrega de mercadería refieren que se presenta una capacidad real instalada insuficiente en el ALDI, específicamente en la operación de recepción y almacenamiento, para la recepción en las fechas programadas en el SIGES.

El Lic. Claudio Salgado Sánchez, Jefe Área Recepción de Mercadería y Desalmacenajes, manifestó que una de las principales situaciones que enfrenta la Subárea de Recepción de Mercadería es la falta de coordinación con el Área de Planificación de la Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios, para la definición de la fecha y cantidad de tarimas por productos a entregar en relación con la capacidad de recursos para recibir lo planificado. Adicionalmente, indicó que se giró una directriz no documental por parte de la jefatura del Almacén de recibir 150 tarimas diarias y se realizaron ajustes en la asignación de personal de la Subárea, lo que ha ocasionado que se agrave la limitante de la capacidad para recibir la mercadería programada en el SIGES y el tener que otorgar citas hasta dos semanas posteriores a la solicitud e incluso programar entregas los sábados.

El Ing. Eduardo Serrano Fernández, Jefe a.i. del ALDI, señaló que existe una debilidad en el proceso de planificación de las compras, en virtud que no se considera la cantidad de tarimas a entregar ni se

² Remitido a esta Auditoría mediante oficio ALDI-1632-2016, del 12 de mayo del 2016.



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

coordina entre los diferentes planificadores las fechas programadas (se programan entregas incluso en feriados y fines de semana), a pesar de que la información sobre la cantidad de tarimas por producto está disponible, tanto en una tabla que se había elaborado con base en órdenes de compra anteriores como en el SIGES, específicamente en la información sobre las entregas realizadas previamente de determinado producto.

Respecto a la disponibilidad de indicadores en la recepción de mercaderías, el Ing. Serrano Fernández indicó que existen indicadores, pero no se reportan como indicadores básicos. En cuanto a las multas por entregas, señaló que no es un indicador como tal, lo que se lleva es un registro mensual de los procedimientos sumarios, que permite conocer la cantidad mensual de entregas tardías y los proveedores que incumplen con más frecuencia. En cuanto al indicador de control de ingreso de mercaderías mediante la utilización de tarimas como unidad de medida, el Sr. José Herrera mantiene un archivo diario y consolidado mensual que registra la cantidad de tarimas que se programan e ingresan por día y mensualmente. Esta información se utiliza para dar seguimiento al proceso de recepción y tomar decisiones para mejorarlo, sin embargo, no se mantiene documentación de dicho análisis.

La Dra. Wendy Montero Oviedo, Regente Farmacéutica, indicó en entrevista escrita que durante la recepción el farmacéutico es responsable de cotejar el producto recibido con respecto a la ficha técnica y a la ficha de empaque; esta función no la realiza el bodeguero. Se revisan especificaciones técnicas en cuanto a rotulación técnica de todos los empaques (incluyendo el primario), vías de administración, fuerza, presentación, fechas de vencimiento, condiciones de almacenamiento, entre otros. En relación con la recepción de los medicamentos en días sábado, manifestó:

“Se trata de minimizar lo más posible, el lunes siguiente se revisa a primera hora. El bodeguero no revisa los aspectos técnicos de la entrega.”

La recepción de la mercadería consiste en una etapa de control en la que se garantiza el correcto proceso de recepción documental y físico de la mercadería al ALDI, de conformidad con lo establecido en la orden de compra. La postergación de las entregas podría generar gastos de bodegajes no calculados, que implican un riesgo de eventuales demandas a la institución; se incurre en inversión de recursos en justificar documentalmente el movimiento de fecha de entrega y se incrementa el gasto en pago de horas extras para el recibo y posicionamiento de mercancía.

Asimismo, la recepción de mercadería sin la verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas de rotulación y empaque de conformidad con lo establecido en la ficha técnica, debido a la ausencia de un farmacéutico, limita la efectividad durante el proceso de recepción de mercadería.

El control de calidad constituye un componente integral de cualquier sistema logístico, el cual se ve fortalecido mediante la utilización de indicadores para describir el desempeño del mismo y señalar las áreas que necesitan ser mejoradas. La ausencia de indicadores para evaluar la gestión del proceso de recepción de mercadería, aunado a la postergación de las entregas por falta de capacidad instalada, representa un riesgo para el óptimo desempeño del sistema logístico del Almacén.



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

7. SOBRE EL ALISTE DE LOS PEDIDOS A DESPACHAR A LOS CENTROS DE SALUD

En el Área Almacenamiento y Distribución no se tiene establecido un procedimiento de aliste de pedidos actualizado para los tres centros distribución, el cual permita disponer de un marco de referencia con el que se pueda alinear el proceso con los objetivos del almacén y medir la eficiencia de la actividad.

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento Conservación y Distribución de Medicamentos – 2013, en el Capítulo 11. Documentación, establece:

“11.1 Se debe establecer y mantener un sistema de documentación que incluya los procedimientos estándar operativos, las instrucciones de trabajo y los registros necesarios para asegurar que los procesos se cumplan, controlen y registren de manera consistente y segura con el fin de mantener la calidad de cada uno de los productos.

11.2 Debe existir un procedimiento general para la creación y el control de los documentos (procedimientos, instructivos, registros) originados en el establecimiento farmacéutico. Éste debe contemplar la asignación de un código único a cada documento, a fin de evitar el uso de aquellos documentos obsoletos o invalidados.

11.4 Todos los procedimientos, instructivos y formatos de registro relacionados con el almacenamiento, manejo y distribución deben ser aprobados por el regente farmacéutico, así como cualquier modificación y revisión que se lleve a cabo. Los documentos pasivos u obsoletos se deben retirar y archivar por el tiempo que se establezca en cada centro de trabajo (este periodo debe quedar por escrito).

11.5 Los documentos deben estar disponibles en todos los puntos donde se utilicen.”

El Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de Medicamentos en Droguerías, Capítulo 8. Personal, apartado 8.5, establece:

“La droguería establecerá y mantendrá procedimientos apropiados para asegurar que el personal que cambia de puesto de trabajo dentro de la empresa, reciba la capacitación necesaria antes de comenzar a desempeñar el nuevo cargo.”

La falta de estandarización puede deberse a debilidades administrativas, lo cual no permite una homologación (en la medida de lo posible) de los procedimientos de trabajo en donde se respeten las particularidades de cada centro, así como debilidades en el conocimiento de las operaciones, en los roles y responsabilidades, eficiencia y eficacia de los almacenes. En el caso específico, se generan inconsistencias en las cantidades de los pedidos entregados, al no estar establecido que los mismos sean revisados antes del despacho a los centros de salud, provocando reprocesos y aumentando el riesgo de pérdida de mercadería.



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

8. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO DE LOS MEDICAMENTOS EN LOS CENTROS DE DISTRIBUCIÓN

Se determinaron incumplimientos en cuanto a las Buenas Prácticas de Almacenamiento de Medicamentos, según se detalla:

8.1 Condiciones de almacenamiento de los medicamentos

Se determinaron debilidades en las condiciones de almacenamiento de los medicamentos en los 3 centros de distribución, según se detalla a continuación:

- En el Centro de Distribución Central (CDC) no existe un área segregada para medicamentos rechazados, dañados o vencidos; los rechazados se almacenan en los racks, generalmente en el pasillo 8, identificados y la rotulación se realiza en forma inmediata una vez se comunica el rechazado. Los vencimientos se almacenan junto al puesto de trabajo del Ing. Ricardo López y una vez se consolida una tarima completa, se envían al Centro de Distribución Especializado, en La Uruca; los dañados se ubican en un área ubicada junto a la entrada de la zona de oficinas, dentro de la nave industrial, sin que exista una clara identificación o rotulación de los productos.
- En el caso del Centro de Distribución Especializado, no se dispone de un área para medicamentos rechazados, dañados y/o vencidos, segregada e identificada, sino que los fármacos se almacenan en los cuartos fríos, junto con el resto de productos de cadena de frío, identificados.
- Al momento de la revisión en el CDC, se observaron rótulos de dispositivos para control de roedores sin que fuera posible localizar las trampas correspondientes. En los reportes de las revisiones mensuales efectuadas por la empresa contratada, se observa que desde enero del 2015 se indica como observación la ausencia de dispositivos y se recomienda su colocación para evitar la creación de plagas.
- En el CDE, en los reportes de control de plagas se anotan observaciones como obstrucción de estaciones por tarimas, ausencia de trampas, infección de mapaches en la bodega 10, recomendaciones como colocar hules en puertas, malla a los ductos y drenajes y cortar zacate.
- En el CDC existe una zona en la pared ubicada en el pasillo 8 que presenta agrietamiento y problemas de goteras cuando llueve. En el CDR, se observó una gotera en la zona de almacenamiento, así como irregularidades en los pisos por encontrarse en mal estado. En el Centro de Distribución Especializado, se observó la pintura de los pisos en mal estado.
- En el CDR el espacio disponible en la bodega es insuficiente para las operaciones propias del Área; en el 2012 se cedió aproximadamente el 70% del espacio al Hospital Monseñor Sanabria, lo que ha ocasionado que los productos deban estibarse inadecuadamente (una tarima sobre otra, en pasillos); además, en la visita se observaron cajas de medicamentos directamente en el suelo.



Tampoco se dispone de un área suficiente para la ubicación de los pedidos recibidos durante el proceso de acomodo en los racks, sino que la mercadería debe permanecer en los pasillos.

- La identificación de las estanterías no corresponde al producto que se encuentra almacenado. En la toma física de inventario se dificultó la localización de los productos, en virtud que no se encuentran todos en un mismo sitio ni existe un registro de su ubicación que facilitara este proceso.
- En el CDE los cuartos fríos tienen asignado un rango de código de los medicamentos, sin embargo, no se identifica la totalidad de los productos almacenados dentro de los mismos.

8.2 Sobre los controles de temperatura y humedad en los centros de distribución

Se determinó la ausencia de monitoreo de la temperatura y humedad relativa en las zonas de almacenamiento los siete días de la semana y al menos dos veces al día y los registros de las condiciones ambientales se mantienen en el área administrativa y no en el área de almacenamiento.

En el Centro de Distribución Regional (CDR), la temperatura y humedad ambiental no se registran los fines de semana ni feriados, tanto en la zona de almacenamiento como en los cuartos fríos.

En el CDC, en el periodo del 1° de enero 2015 al 16 de mayo 2016, la temperatura y humedad ambiental se monitorearon en promedio dos veces al mes; además, de los 37 monitoreos efectuados, el 81% presentó temperaturas iguales o mayores a los 25° C para los pasillos 5 al 8. Lo anterior se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 2
Monitoreos de temperatura y humedad relativa
Centro de Distribución Central, 1 enero 2015-16 de mayo 2016

Mes	Cantidad de monitoreos	Cantidad de monitoreos $\geq 25^{\circ}\text{C}^3$
2015		
Enero	6	3
Febrero	5	4
Marzo	3	2
Abril	5	5
Mayo	2	2
Junio	1	1
Julio	1	1
Agosto	1	1
Setiembre	1	1
Octubre	1	1
Noviembre	1	0

³ En los termómetros ubicados en los pasillos del 5 al 8.1



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

Mes	Cantidad de monitoreos	Cantidad de monitoreos $\geq 25^{\circ}\text{C}^3$
Diciembre	1	0
Subtotal	28	21
2016		
Enero	2	2
Febrero	2	2
Marzo	2	2
Abril	2	2
Mayo	1	1
Subtotal	9	9
Total	37	30

Fuente: Regencia Farmacéutica, ALDI.

Según información suministrada por la Dra. Wendy Montero Oviedo, Regente Farmacéutica, al 15 de abril del 2016 el CDC disponía de un total de 31 medicamentos que ingresaron al ALDI durante el 2015 y 2016, cuyo etiquetado especifica que debía almacenarse a menos de 25°C .

Tampoco se ha efectuado un estudio de condiciones ambientales (mapeo) de temperatura y humedad en los últimos 3 años. En el CDC se realizó un mapeo en el 2012, antes de que se efectuara el traslado a las instalaciones, por parte del Laboratorio de Normas y Calidad de Medicamentos, donde se obtuvo una temperatura cinética media (TCM) de 24.3°C ; en el CDR nunca se ha realizado el mapeo.

Existen además debilidades en el equipo empleado para la lectura de la temperatura y humedad ambiental, dado que los termómetros no han sido calibrados. En el CDC, los registros de control de temperatura muestran que la lectura en los pasillos 5 al 8 (área donde se almacenan medicamentos) se efectúa utilizando 8 termómetros; durante el periodo del 1° de enero 2015 al 16 de mayo 2016 (aproximadamente 17 meses), dos termómetros permanecieron dañados durante 12 meses y tres aparatos en el lapso de 3 meses.

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

14.4 Debe realizarse un estudio (mapeo) de las condiciones de temperatura dentro del área de almacenamiento (...) Dicho estudio se debe realizar tanto en la estación seca como en la lluviosa y debe ser repetido cada tres años o antes si se han realizado modificaciones en las áreas de almacenamiento.

14.5 Se deben investigar las desviaciones de los parámetros ambientales establecidos (temperatura y porcentaje de humedad relativa) y su impacto en la estabilidad de los medicamentos.

(...)



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

14.8 Las condiciones de almacenamiento de todos los productos almacenados (en los diferentes tipos de almacenamiento disponibles) deben registrarse periódicamente utilizando un equipo de medición calibrado o verificado contra un dispositivo calibrado.

(...)

8.3 Otros aspectos relacionados con Buenas Prácticas de Almacenamiento

Se determinaron otras debilidades relacionadas con las Buenas Prácticas de Almacenamiento, a saber:

- El CDR y CDE no disponen del permiso sanitario de funcionamiento por parte del Ministerio de Salud. En el CDE el permiso se encuentra en trámite. No se lograron documentar gestiones para el trámite del permiso de funcionamiento del Centro de Distribución Regional de Puntarenas.
- No se dispone de un Manual de Calidad de gestión operativa en el almacenamiento y conservación, actualizado y aprobado por la jefatura del Área, que incluya, al menos, el organigrama, una descripción escrita de las funciones y responsabilidades, listado de referencias normativas y registro de inducción al personal.
- Ausencia de un sistema de documentación que incluya los procedimientos estándar operativos (recepción, inventarios, control de temperatura, mapeo, limpieza, distribución de medicamentos, reclamos o quejas, retiros, devoluciones, auto inspecciones, entre otros), instrucciones de trabajo y registros de los procesos, así como de un procedimiento general para la creación y el control de los documentos (procedimientos, instructivos, registros); ambos aprobados por el Regente Farmacéutico.
- El CDE y CDR no disponen en forma documental de planes de evacuación del personal ni de contingencia.
- Ausencia de inducción al personal sobre Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de Medicamentos, así como de un programa de capacitación continua relacionados con dichas prácticas.
- Ausencia de registros de limpieza en los tres centros de distribución y de capacitación del personal encargado de labores misceláneas.
- La normativa interna para regular el uso de implementos de seguridad como chalecos y cascos hace referencia únicamente al CDC, no así al CDE ni CDR, en el cual el personal no hace uso de estos dispositivos.
- No se efectúan auto inspecciones por lo menos una vez al año, con el fin de verificar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución, elaboración de informes y seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas.



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

La Ley General de Salud, en el artículo 82, establece:

“La producción, abastecimiento y suministro adecuado y oportuno de medicamentos de pureza, potencia, eficacia y seguridad técnicamente requeridas, así como la validez de los análisis y la bondad de artefactos e instrumentos de uso médico, son elementos básicos para una prevención y terapia eficaz de las enfermedades y para la rehabilitación del paciente. En consecuencia, las personas naturales o jurídicas que se ocupen de tales actividades deberán poner la mayor acuciosidad en sus tareas y el máximo de su diligencia en evitar omisiones en el cumplimiento de las disposiciones legales o reglamentarias pertinentes o de las órdenes que el Poder Ejecutivo dicte regulando tales actividades en resguardo del interés público.”

El artículo 95 refiere que una droguería consiste en un establecimiento farmacéutico, que opera en la importación, depósito, distribución y venta al por mayor de medicamentos. El artículo 97 indica que la instalación y operación de los establecimientos farmacéuticos necesitan de la inscripción en el Ministerio, previa autorización y registro en el Colegio de Farmacéuticos.

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos fue actualizado en el 2013 por un equipo de trabajo conformado por personal del Laboratorio de Normas y Calidad de Medicamentos, Área de Almacenamiento y Distribución Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos y representantes de servicios farmacéuticos a nivel de áreas de salud y hospitales, con el fin de establecer un estándar normativo para el almacenamiento, conservación y distribución de los medicamentos en la institución.

En relación con los aspectos señalados en los puntos 3.1 y 3.2, el Manual establece:

“7.1 Todo establecimiento farmacéutico debe contar con el permiso de habilitación del Ministerio de Salud vigente.

(...)

8.2 Debe existir un manual de calidad de gestión operativa en el almacenamiento y conservación de los medicamentos actualizado y aprobado por la dirección del área correspondiente, (...)

9.3 La capacitación en las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución establecidas en este manual debe ser continua, al menos una vez al año o según necesidades. Debe realizarse de acuerdo con una planificación establecida y aprobada por el regente farmacéutico y debe cubrir todos los aspectos relacionados con dichas prácticas.

(...)

Los apartados 9.5, 9.6, 11.1, 11.2, 13.4, 13.6, 14.13, 14.18 regulan aspectos relacionados con la vestimenta e implementos de protección personal, capacitación del personal, existencia de un sistema de documentación de procedimientos, identificación de áreas y estanterías, condiciones para almacenar los productos farmacéuticos, realización de auto inspecciones.



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

El Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de Medicamentos en Droguerías del Ministerio de Salud, Decreto Ejecutivo 37700-S, emitido el 29 de octubre del 2013 tiene como objetivo establecer las reglas generales y actuales relativas a las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de los Medicamentos, con el propósito de garantizar que la calidad de los mismos se mantenga y así contribuir a la salud de la población.

Los incumplimientos referidos en los hallazgos 7.1 y 7.2 se refieren a los ítems 6.1, 7.1, 7.6, 7.8, 7.9, 7.10, 7.11, 8.2, 8.3, 8.4, 8.6, 8.7, 8.8, 8.9, 9.1, 9.2, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 10.12, 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 13.4, 13.5, 13.6 y 13.11.3, 13.11.6, 13.11.87, 19.2, 20.1, 21.1, 24.1, 24.2, 24.3 y 24.4 El punto 25.4 indica que:

“(...) para el cumplimiento del presente reglamento es obligatorio obtener el 100 por ciento de los puntos críticos, y los porcentajes de los puntos mayores y menores establecidos en la “Guía de Verificación de Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de Medicamentos en Droguerías”.

El apartado 25.5 establece que el incumplimiento a las disposiciones establecidas en el Reglamento dará lugar a la aplicación de las sanciones y medidas especiales que señala la Ley General de Salud Nº 5395 del 30 de octubre de 1973, en respeto al debido proceso y derecho a defensa del administrado.

Las situaciones descritas respecto a las condiciones de almacenamiento de los medicamentos y a la implementación de las buenas prácticas de almacenamiento podrían estarse presentando por debilidades de gestión en el ALDI, tanto de índole administrativo como técnico. Lo anterior por cuanto se evidenció en el estudio la necesidad de fortalecer la coordinación y comunicación entre ambas instancias, así como la definición y establecimiento claros de la autoridad e independencia para cumplir con las responsabilidades de cada uno, de conformidad con lo establecido en la normativa correspondiente.

Aspectos relevantes, como la ausencia del permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud, de un manual de gestión de calidad y documentación de procedimientos, de capacitación del personal y auto inspecciones, entre otros, influyen en la calidad de la gestión de esa unidad y reflejan la existencia de oportunidades de mejora para fortalecer el proceso de gestión de inventarios a nivel institucional.

Las condiciones de índole técnico evidenciadas implican un riesgo en cuanto a la garantía de la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos almacenados, por cuanto podrían afectarse la pureza, identidad o eficacia de los productos farmacéuticos.

La ausencia de un monitoreo constante de la temperatura y humedad ambientales, aunado a la ausencia de estudios de mapeo de las mismas, impiden conocer la temperatura cinética media (TCM), la cual permite definir las condiciones reales de almacenamiento de los productos y constituye el parámetro más apropiado para evaluar si las condiciones cumplen con las especificaciones recomendadas por el fabricante y que, basadas en estudios de estabilidad, son las que permiten brindar seguridad en el mantenimiento de las especificaciones de calidad del producto. Además, este proceso permite

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 32 de 120

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



“Garantiza la autenticidad e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita”



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

determinar la distribución de la temperatura y humedad en el área de almacenamiento, para fundamentar técnicamente la colocación de los sensores de temperatura y humedad relativa.

Si bien es cierto, en el mapeo realizado en el 2012 por el Laboratorio de Normas y Calidad de Medicamentos, la TCM que se obtuvo en el CDC fue de 24.3°C, se podrían haber presentado cambios relevantes en las temperaturas ambientales promedio, en concordancia con los reportes del Instituto Meteorológico Nacional a través de los medios de comunicación nacionales.

8.4 Almacenamiento de medicamentos de cadena de frío

El espacio disponible en los cuartos fríos ubicados en la bodega de frigoríficos del CDE es insuficiente respecto al volumen de los productos que deben almacenarse en refrigeración, además se determinó la existencia de dos cuartos fríos, ubicados en la bodega 10 de ese centro de distribución, que fueron donados por el Ministerio de Salud en julio del 2014 y se encuentran funcionando pero no están siendo utilizados

Los cuartos fríos disponen de un único sistema de refrigeración y el monitoreo de las temperaturas es efectuado por el jefe de la bodega, sin la participación de la farmacéutica; el sistema es automatizado y los controles se dan continuamente, desde el Taller de Mantenimiento.

Tampoco se dispone de especificaciones para la limpieza de los cuartos fríos ni registros que evidencien la labor realizada semanalmente. No obstante, la orden de compra de la contratación de los servicios de aseo establece que la limpieza de las cámaras de refrigeración debe realizarse diariamente, de acuerdo a lo estipulado por la Regencia Farmacéutica.

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, en el punto 13.1, indica que las instalaciones deben diseñarse y adaptarse de conveniencia con las operaciones propias del área de almacenamiento.

El curso de gerencia para el manejo efectivo del Programa Ampliado de Inmunización (PAI) Módulo III, Cadena de frío, de la Organización Panamericana de la Salud, 2006, establece:

"(...) Las cámaras frigoríficas para el almacenamiento de vacunas deben reunir los siguientes requisitos:

(...)

Contar siempre con dos sistemas independientes de refrigeración capaces de manejar, cada uno, el 100% de la carga térmica del cuarto frío."

En relación con el mantenimiento preventivo de los equipos frigoríficos de la cadena de frío, indica:

"Desinfección de las cámaras frías de los almacenes de vacunas del nivel central y regional/distrital. Se deberá dar mantenimiento preventivo y evitar la contaminación de las vacunas por acumulación de bacterias; la desinfección deberá realizarse mensualmente bajo la supervisión de un técnico de la cadena de frío y considerar lo siguiente:



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

- *La desinfección y limpieza del piso y las paredes.*
- *La desinfección y limpieza del lavamanos.*
- *La desinfección y limpieza del interior y el exterior.*
- *La desinfección y limpieza de los filtros, difusores y rejillas del aire acondicionado.”*

En cuanto al uso de los cuartos fríos de la bodega N° 10, recibidos como donación del Ministerio de Salud, se presenta debido a la ausencia de una planta eléctrica de emergencia. En junio del 2013⁴ la institución presentó a la Ministra de Salud las especificaciones técnicas para la construcción de los cuartos fríos y se informó sobre la necesidad de disponer de una planta eléctrica de emergencia en el proyecto.

En mayo del 2014⁵, el Ing. Miguel Salas Araya, Jefe del ALDI en ese momento, solicitó al Ing. Ronny Ruiz Jiménez, Jefe Área Mantenimiento de Infraestructura y Equipos Industriales, Dirección de Mantenimiento Industrial, la colaboración técnica para realizar un estudio y determinar los requerimientos para la compra e instalación de una planta eléctrica que garantizara el suministro de energía en caso de falla del fluido eléctrico.

En agosto del 2015⁶ la Dirección de Mantenimiento Industrial remitió al ALDI el informe con las especificaciones técnicas y planos para la adquisición e instalación de la planta eléctrica de emergencia en la Bodega N° 10 y se emitió, por parte del ALDI⁷, la solicitud de la contratación para el suministro e instalación de la planta eléctrica y traslado de la justificación correspondiente.

En setiembre del 2015 la Compra Directa 2015CD-00071-05101 se declaró infructuosa, por no cumplir con la totalidad de lo estipulado en el cartel del concurso. En octubre de ese mismo año, el proveedor presentó un recurso de revocatoria, el cual fue dado con lugar; en noviembre⁸ se recomendó técnicamente la adjudicación, por un monto de \$71.596 (setenta y un mil quinientos noventa y seis dólares).

En mayo del 2016⁹, la Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios tramitó una modificación presupuestaria para la “contratación, suministro e instalación de un grupo electrógeno de emergencia para el Área de Almacenamiento y Distribución, Bodega N° 10, ubicada en La Uruca. Sin embargo, a la fecha del presente estudio no se ha concretado la compra, la cual se encuentra en el sistema CompraRed en estado de análisis.

La ausencia de espacio en los cuartos fríos de la bodega de frigoríficos implica un riesgo para el adecuado funcionamiento de la cadena de frío y de la gestión operativa de esa unidad administrativa, máxime considerando que cada vez se requiere mayor capacidad de almacenamiento, en virtud que la inversión

⁴ Oficio DDSS-0840-13, del 18 de junio del 2013.

⁵ Oficio ALDI-0275-2014, del 6 de marzo del 2014.

⁶ Oficio DMI-AMIEI-0519-2015, del 5 de agosto del 2015.

⁷ Oficio ALDI-1810-2015, del 25 de agosto del 2015.

⁸ Oficio ALDI-2479-2015, del 3 de noviembre del 2015.

⁹ Oficio ALDI-1582-2016, del 19 de mayo del 2016.



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

anual en vacunas se incrementó de aproximadamente \$9.000.000,00 en el año 2000 a \$22.000.000,00 en el 2015, además de modificaciones en la presentación de vacunas de frascos multidosis a unidosis.

Debido a la falta de espacio se almacenan los productos en contacto directo con las paredes, se colocan tarimas una sobre la otra sin asegurarlas y, cuando se reciben grandes cantidades de producto, por ejemplo, durante las campañas de vacunación, se ve afectado el proceso de aliste de los pedidos y la disponibilidad de un área separada para la ubicación de los medicamentos vencidos o dañados, así como la rotulación e identificación de los productos dentro de los cuartos, la cual no se da conforme lo establece la normativa.

8.4.1 Condiciones de los cuartos fríos ubicados en el Centro de Distribución Especializado

Se determinó que las condiciones actuales de los equipos de refrigeración de los cuartos fríos ubicados en la bodega de frigoríficos no son óptimas para su funcionamiento, asimismo, no se encuentran registrados en el Sistema Institucional de Bienes Muebles.

Los 6 cuartos fríos y el congelador del Centro de Distribución Especializado tienen 17 años de funcionamiento, superando la expectativa de vida definida en el Catálogo de Equipos Industriales de la Caja Costarricense de Seguro Social.

El Lic. Víctor Rodríguez Mariño, Jefe Unidad Administrativa Bodega de Frigoríficos, informó que los cuartos fríos presentan desperfectos en su funcionamiento desde hace tiempo; la siguiente tabla muestra los reportes de mantenimiento correctivo efectuados durante entre el 1° de enero del 2015 y el 4 de mayo del 2016:

Tabla N° 3
Reportes de mantenimiento correctivo
Cuartos fríos bodega frigoríficos, 1 enero 2015-4 de mayo 2016

Unidad	Fecha
Cuarto frío N° 6	26 enero 2015
Congelador M1	26 febrero 2015
Cuarto frío N° 5	26 febrero 2015
Cuarto frío N° 4	22 mayo 2015
Cuarto frío N° 1	9 junio 2015
Cuarto frío N° 5	22 julio 2015
Cuarto frío N° 2	13 noviembre 2015
Congelador M1	13 noviembre 2015
Congelador	26 noviembre 2015
Cuarto frío N° 2	26 enero 2016
Cuarto frío N° 5	28 abril 2016
Cuarto frío N° 4	4 de mayo 2016

Fuente: Jefatura Servicio de Mantenimiento, ALDI.

En el período del 1 de enero del 2015 al 4 de mayo del 2016, se realizaron 12 reportes de los diferentes cuartos fríos. Adicionalmente, en el reporte correspondiente al 13 de febrero del 2014, el técnico indicó



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

una observación en la descripción de trabajos realizados, que indica: *“los equipos se encuentran fuera de su periodo de vida útil. Se recomienda sustituir los equipos lo más pronto posible.”*

En mayo del 2014¹⁰, el ALDI solicitó al Área de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos Industriales realizar un estudio que permitiera determinar los requerimientos técnicos para la sustitución de los equipos de refrigeración de los cuartos fríos.

La visita se llevó a cabo el 29 de octubre del 2014 y los técnicos concluyeron que tanto las unidades condensadoras de los cuartos y el congelador como las puertas y empaques de las puertas de los cuartos y el congelador se encuentran en estado regular (Ver Anexo 2).

En la programación del Portafolio Institucional de Proyectos de Inversión en Infraestructura y Tecnologías de la Caja Costarricense de Seguro Social 2016-2020¹¹ está incluido, como parte del programa de “Equipos Industriales y Sistemas Electromecánicos”, la sustitución de los cuartos fríos de la bodega de frigoríficos del ALDI, bajo el consecutivo CCSS-0522; la fecha de ejecución probable se encuentra entre finales del 2018 o principios del 2019.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo 4.3.1, regulaciones para la administración de activos, indican:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actualizar y comunicar las regulaciones pertinentes con respecto al uso, conservación y custodia de los activos pertenecientes a la institución.

Deben considerarse al menos los siguientes asuntos:

(...)

e. El cumplimiento de requerimientos legales asociados a determinados activos, tales como inscripción, placas y distintivos. (...)”

El Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos, en el artículo 14, sobre distribución o ubicación de bienes comprados, menciona que la distribución de los bienes a los centros de responsabilidad o unidades solicitantes se realizará toda vez que hayan sido revisados administrativamente (contra cartel o peticiones), técnicamente y plaqueados y se hará mediante el comprobante 46 Traspaso de Bienes Muebles. Previo registro del comprobante de ingreso.

El artículo 15, sobre el Registro Contable de la Compra, Comprobante de Ingreso de Bienes por Compra, indica que:

“(...) Cuando una Unidad o Proyecto realiza una compra y el contrato o cartel indica que el o los equipos deben quedar instalados en otras unidades ejecutoras, el encargado de activos de la unidad gestora de la compra, deberán confeccionar el comprobante 42 confeccionándolo a la

¹⁰ Oficio ALDI-0590-2014, del 22 de mayo del 2014.

¹¹ Remitido por el Ing. Ronny Ruiz Jiménez, Jefe Área Mantenimiento de Infraestructura y Equipos Industriales, mediante correo electrónico del 13 de junio del 2016.



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

unidad donde quedan instalados y en operación los bienes, afectando en cada caso la misma cuenta (...)

El registro de los bienes muebles, debe realizarse en forma oportuna, a más tardar en tres meses de la ENTREGA CONFORME del componente de construcción y equipamiento de la unidad usuaria. Salvo cualquier demora que pudiese ser justificable (imposibilidad para obtener el SINPE, incapacidad del coordinador de activos, problemas con el equipo de informática que tiene instalado el programa SCBM, entre otros) los activos no deben retrasarse en su contabilización”.

El Sr. Daniel Monge Castillo, Jefe Servicio de Mantenimiento del ALDI, indicó a esta Auditoría que los equipos del sistema de refrigeración fueron recibidos en el 2009 como parte de un proyecto llave en mano, liderado por la DAPE en ese momento, lo que ocasionó que no fueran registrados en el sistema institucional. En relación con la sustitución de los equipos, manifestó que se desconoce el informe de resultados de la inspección realizada por el Área de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos Industriales.

La institución dispone de 6 cuartos fríos y un congelador en la bodega de frigoríficos para el almacenamiento de las vacunas y otros medicamentos de cadena de frío, lo que permite mantener su eficacia terapéutica y seguridad en el uso. Las condiciones actuales que presentan los equipos de refrigeración de estos cuartos fríos representan un riesgo para el aseguramiento de estas propiedades.

Las reparaciones de emergencia que deben realizarse con frecuencia podrían afectar la capacidad de almacenamiento institucional, en virtud que en algunos casos los repuestos no están disponibles en el mercado y deben importarse, aumentando los tiempos de reparación y afectando el espacio disponible, que según se comentó en el aparte anterior, es crítico.

Considera esta Auditoría que lo descrito debe ser atendido por la Administración Activa con diligencia, considerando que el funcionamiento de los equipos de refrigeración durante las 24 horas es fundamental para evitar que los productos almacenados no pierdan la cadena de frío y se dañen, causando una afectación a los pacientes y un daño patrimonial a la institución.

8.5 Sobre los sistemas de protección contra incendios

Se determinaron debilidades en los sistemas de protección contra incendios del Área de Almacenamiento y Distribución y sus dependencias Regional y Especializado, como extintores obstruidos por tarimas y cajas, detectores de humo inexistente o fuera de servicio, sistema de gabinetes en mal estado y sin el suministro de agua respectivo, entre otros.

Lo anterior mediante inspecciones físicas realizadas en las instalaciones del Centro de Distribución Central, el Centro de Distribución Especializado y el Centro de Distribución Regional (Puntarenas), obteniéndose los siguientes resultados:



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

8.5.1 Centro de Distribución Central

a. Extintores

Se determinó la existencia de 11 extintores de polvo químico dentro de la Nave de Almacenamiento, los cuales se deben recargar en el mes de junio 2016, así mismo el Área de Almacenamiento y Distribución cuenta con 5 extintores de polvo químico y 7 de dióxido de carbono, ubicados en los alrededores del almacén y en las instalaciones del área administrativa, el acceso a algunos de los extintores se encontraba obstruido por tarimas y cajas, lo que podría impedir en caso de un conato de incendio su oportuna utilización, como se muestra a continuación:

Fotografía 1



Obstrucción para el acceso y visibilidad

Fotografía 2



Señalización en mal estado

b. Gabinetes contra incendio

Se evidenció la existencia de un sistema de gabinetes contra incendios fuera de servicio, así mismo presentan falta de manguera y pintura, abolladuras y deflexiones en sus paredes y puertas, como se muestra a continuación:



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

Fotografía 3



Fotografía 4



Fotografía 5



Fotografía 6



c. Rotulación

Se observó extintores y gabinetes sin rotulación, marcas o señas consistentes con el tipo de extintor colocado, de conformidad con la posible naturaleza de ignición del fuego y donde si existe demarcación se encontraron elementos que obstaculizan el acceso y la fácil identificación. Asimismo, no se logró comprobar demarcación de la zona de seguridad y las rutas de salida de la nave de almacenamiento en caso de algún siniestro.



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

Fotografía 7



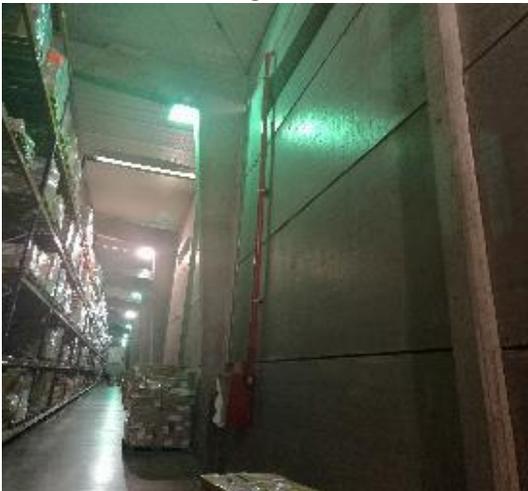
Fotografía 8



d. Sistema de Alarma e iluminación de emergencia

El almacén cuenta con un sistema de alarma que no funciona y en la nave de almacenamiento no se evidenció presencia de dispositivos de iluminación de emergencia:

Fotografía 9



Fotografía 10



8.5.2 Centro de Distribución Regional

a. Extintores

Se determinó la existencia de 7 extintores dentro de la Nave de Almacenamiento, 3 de polvo químico, 2 de dióxido de carbono y 2 de agua. El acceso a algunos de los extintores se encontraba obstruido por tarimas y cajas, lo que podría impedir en caso de un conato de incendio su oportuna utilización:



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

Fotografía 11



Fotografía 12

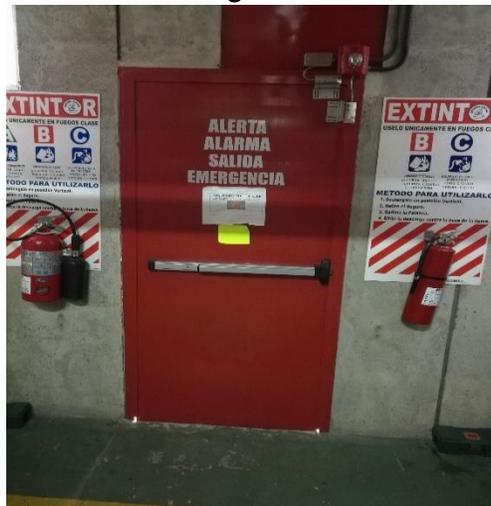


Acceso obstruido

b. Sistema de Alarma

El almacén cuenta con una alarma visible y audible en la puerta de la salida de emergencia solamente:

Fotografía 13



c. Detectores de humo

Se determinó la existencia de detectores de humo en la nave de almacenamiento, sin embargo, se encuentran fuera de servicio:



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

Fotografía 14

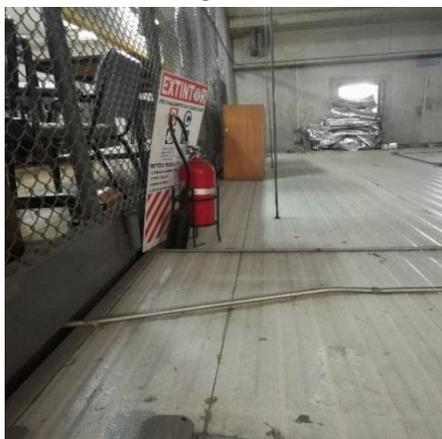


8.5.3 Centro de Distribución Especializado

a. Extintores

Se determinó la existencia de 12 de dióxido de carbono distribuidos en las Áreas Administrativa y Cámara de Frío. El acceso a algunos extintores se encontraba obstruido por carros de aliste y otros, lo que podría impedir en caso de un conato de incendio su oportuna utilización:

Fotografía 15



Extintor con difícil acceso

Fotografía 16



Acceso obstruido



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

b. Detectores de humo

Se determinó la existencia de detectores de humo en el Área Administrativa y la nave de almacenamiento, sin embargo, el Área de Drogas controladas no posee

Fotografía 17



El contrato P-6839-2010 “Alquiler de Infraestructura Logística para la Administración Institucional de la Recepción, Almacenamiento, Aliste y Despacho de Medicamento y Otras Mercaderías”, establece en el apartado 1.2 Condiciones del Inmueble, que el edificio debe contar con un Sistema de Control de Incendios.

La Ley 8228 del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, establece lo siguiente:

“Artículo 16. —Equipos de detección de incendios. Los edificios, las instalaciones, las obras civiles, las plantas industriales y los proyectos urbanísticos deberán contar con sistemas fijos y portátiles de detección contra incendios. Asimismo, contendrán los medios de evacuación y otros de protección pasiva y activa, de acuerdo con la normalización técnica y el Reglamento de la presente Ley.

La maquinaria, los equipos o los instrumentos dispuestos para prevenir incendios y otras emergencias similares, deberán ser instalados, ubicados y operados de acuerdo con lo establecido en la normalización técnica emitida para ese efecto.”

La norma para extintores NFPA 10, Anexo B, Marcas recomendadas para indicar la idoneidad del extintor de acuerdo a la clase de fuego, señala en su sección B.2.1 menciona:

“...El sistema de marcado recomendado es un concepto pictórico que combina los usos y no usos de extintores contra incendios en una sola etiqueta...”.

La norma para sistemas de protección contra incendios NFPA 25, sección 4.5, Pruebas, señala en su apartado 4.5.1:



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

"...Todos los componentes y sistemas deben probarse para verificar que funcionan como se desea...".

Ese mismo marco normativo, en la sección 4.6 establece:

"...Debe practicarse el mantenimiento para mantener operable el equipo del sistema o para hacer reparaciones...".

El Manual de disposiciones técnicas generales sobre seguridad humana y protección contra incendios, emitido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, establece lo siguiente:

"...

3.7.2.e) Sistema de tuberías.

El diseño debe obedecer a un estudio de ingeniería, en el cual se considerarán las pérdidas producto de la longitud, los accesorios, el nivel de referencia, el suministro de agua y otros. Es recomendable que el sistema forme un circuito hidráulico cerrado, permitiendo por medio de válvulas que, si un tramo se dañe, las tomas queden alimentadas por el otro tramo.

La presión máxima en cualquier momento y en cualquier punto del sistema no debe exceder los 24 bar (350 psi).

Se deben equipar con gabinetes o tomas de mangueras con los diámetros correspondientes para el tipo de sistema a instalar, distribuidas en cada nivel de manera que desde el gabinete hasta el punto más alejado a proteger dentro de la edificación no sea mayor de 40 m. La distancia se debe medir a lo largo de una trayectoria de desplazamiento originado en la conexión de la manguera, esta contempla 30 m de manguera que contiene el gabinete y una proyección de 10 m adicionales originados por el chorro de agua...".

Ese mismo manual dentro de lo que interesa, indica:

"...Detección y alarma de incendios.

3.5.1) Generalidades.

Un sistema de detección y alarma es un sistema que permite, en caso de incendio, advertir de manera temprana a los ocupantes del edificio, mediante una señal audible y visual.

El sistema se debe activar mediante sensores de humo o temperatura, estaciones manuales o un sistema de rociadores automáticos y debe alertar a los ocupantes mediante señales audibles y visuales...".

Mediante oficio ALDIGSO-C-027-2016 del 24 de mayo 2016, el Lic. Alejandro Jiménez Salazar del Área de Gestión ambiental, comunicó a la Ing. Dinorah Garro Herrera, Gerente de Logística, lo siguiente:

"...Aproximadamente desde la llegada de ALDI a CDC, en el año 2012, la Gestión de Salud Ocupacional de ALDI, en base a nuestro roll de competencia, reiteradamente ha recomendado,



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

de manera documentada, tanto a nuestra Jefatura Superior anterior y actual, como al Lic. Jorge Arturo González Cuadra, Coordinador de Contrato de Arrendamiento de las Instalaciones del Centro de Distribución Central (CDC), ubicadas en Curridabat, ante la CCSS; en primer término, que el sistema contra incendio instalado en la Nave Industrial de CDC, hasta la fecha actual, no cumple con los requerimientos de Ley Nacional, de hecho fue confirmado desde el año 2012, por el Benemérito Cuerpo de Bomberos, en visita de personal de la Estación de Bomberos Desamparados. Aproximadamente en los años 2014 y 2015, se realizó una prueba de presión del sistema y se concluyó que la presión en las mangueras y en todo el sistema era cero y que sobre todo este llamado sistema, no cumplía con los requerimientos técnicos citados en la Ley Nacional, vigente y aplicable...”.

Es criterio de esta Auditoría, que las debilidades evidenciadas en las condiciones de seguridad contra incendios del Almacén General, el Especializado y Regional, obedecen a la falta de controles que garanticen el resguardo y protección del personal y el patrimonio Institucional.

El no disponer con sistemas contra incendios en óptimo estado de funcionamiento y en estricto apego a la normativa vigente, contribuyen al aumento de los riesgos inherentes a la seguridad humana del personal, público en general y el patrimonio Institucional, en el caso de que se produzca un incendio o evento adverso.

9. SOBRE EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE LA MERCADERÍA

9.1 Sobre los vehículos de transporte de medicamentos

Se determinó que el 45% de los vehículos que posee el Área de Almacenamiento y Distribución cumplieron con su expectativa de vida y el 32% le resta menos de 3 años, además, se evidenció en algunos camiones, desgaste en las llantas, cajones con abolladuras en la parte exterior e interior, pintura en regular estado; entre otros aspectos.

Para los vehículos utilizados en el ALDI se establece en promedio una expectativa de vida de 10 años , y para el total de activos -22-, 12 se encuentran entre 1,85 y 8,41 años de funcionamiento:



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

Gráfico 1
Expectativa de vida de los vehículos asignados al ALDI
 Período: Al 4 de mayo 2016



Fuente: Sistema Contable de Bienes Muebles.

Cabe señalar que 10 vehículos ya agotaron su expectativa de vida, como se muestra a continuación:

Tabla N° 4
Vehículos con la expectativa de vida superada
Área de Almacenamiento y Distribución
 Al 4 de mayo 2016

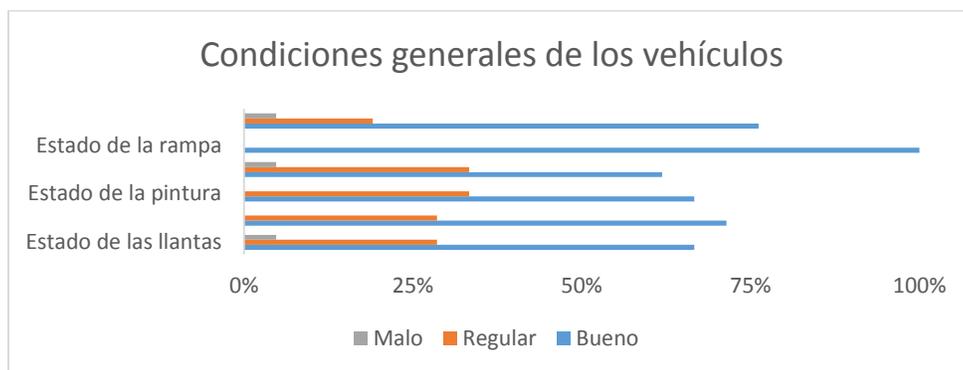
Placa	Expectativa de vida restante (Años)
200-1857	Agotada
200-1561	Agotada
200-1365	Agotada
200-760	Agotada
200-1557	Agotada
200-1556	Agotada
200-1555	Agotada
200-757	Agotada
200-2455	Agotada
200-555	Agotada

Fuente: Sistema Contable de Bienes Muebles.

Se realizó una inspección visual con el fin de constatar las condiciones físicas de los vehículos obteniéndose los siguientes resultados:



Gráfico N° 2
Estado general de los vehículos ALDI
Período: Julio 2016



Fuente: Inspección visual

De la gráfica anterior se desprende que el 29% de vehículos posee el estado de las llantas con desgaste, el 29% presenta condiciones regulares en el estado del cajón, entre otros aspectos.

9.2 Sobre las condiciones de transporte de medicamentos

Se evidenciaron condiciones para el transporte de los medicamentos que no se ajustan a lo establecido en la normativa, según el siguiente detalle:

- Los vehículos se encontraron sucios y algunos presentan filtraciones de agua, oxidación y humedad.
- Colocación de la carga al margen de las indicaciones establecidas por el fabricante: se coloca una tarima sobre otra y estibas mayores a las permitidas. Tampoco existen registros sobre las condiciones de almacenamiento durante el transporte de los productos.
- Transporte de medicamentos en conjunto con sustancias peligrosas o que podrían contaminar los productos, como jabón, cloro, desinfectantes y alcohol.
- Ausencia de verificación y registros de las condiciones de temperatura y humedad de los camiones.
- Ausencia de un procedimiento de transporte, en el cual se establezca, entre otros, las acciones ante una desviación en las condiciones requeridas para el transporte (exposición a grados inaceptables de temperatura, luz, humedad u otros) y las especificaciones para la limpieza de los vehículos.
- Ausencia de capacitación al personal encargado de las funciones de distribución y transporte de los medicamentos.



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

- Ausencia de asesoramiento por parte del Regente Farmacéutico a los encargados de transporte sobre condiciones relevantes para el transporte de los medicamentos.
- En el caso de los productos que deben mantener la cadena de frío, se determinó que no se mantienen registros de la temperatura del cajón, los termómetros no se encuentran calibrados ni se ha definido el área útil en función al perfil de temperatura. Tampoco existe un procedimiento para el manejo y manipulación de carga refrigerada ni de medidas de contingencia; según se informó siempre se transporta una hielera con paquetes fríos, donde debe colocarse la mercadería en caso de fallos en el sistema de refrigeración.

9.3 Sobre el cronograma de distribución

En cuanto al programa de distribución se determinaron debilidades referentes a:

- Adelantos de hasta 30 días y atrasos de hasta 10 días en las entregas programadas a los Centros Médicos en los meses de abril y mayo 2016 (ver Anexo 7).
- Inexistencia de un registro histórico que permita determinar el conductor, bodeguero, fecha y hora de salida del Almacén con la mercadería a entregar.
- No se logró determinar la fecha y hora de entrega de los productos a los conductores del Centro de Distribución Especializado.
- Para las entregas programadas al Centro de Distribución Regional se estableció la semana 2 y 3, sin embargo, en los meses de abril y mayo 2016, en promedio se realizaron 37 visitas, según la siguiente tabla:

Tabla N°5
Visitas al CDR
Unidad Distribución y Transporte
1° de abril al 31 de mayo 2016

Mes	Semana	Visitas
Abril	1	1
	2	3
	3	17
	4	9
	5	5
Mayo	1	12
	2	10
	3	11
	4	6

Fuente: Bitácora de control de entradas y salidas del CDR



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

La Guía de Mantenimiento Preventivo y Correctivo Vehicular, emitida por el Área de Servicios Institucionales publicada en diciembre 2009, establece:

“...1. Carrocería

Para conservar adecuadamente la carrocería del vehículo es importante el mantenimiento que se le brinde oportunamente, por lo que se recomienda la consideración de los siguientes aspectos:

- Lavar el vehículo con una frecuencia no mayor a una semana (de acuerdo a la zona o región) o bien tan pronto como sea posible en los siguientes casos: después de llover, después de conducir prolongadamente por carreteras de zonas costeras, cuando se acumule barro o polvo en la carrocería, cuando caen sobre la pintura elementos tales como hollín, sabia de árboles, partículas metálicas, insectos, etc...”

Referente al estado de las llantas esa misma Guía, indica lo siguiente:

“...Para verificar el nivel de uso de las llantas es importante revisar la banda de desgaste de la misma, entre menos banda haya, mayor es el riesgo de derrapar. (Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres Nº 7331 artículo 31 inciso r “En los vehículos de servicio público y de carga la profundidad de la ranura no debe ser inferior a 4mm)”

El Lic. Ronny Azofeifa Molina, Jefe Unidad Administrativa de Distribución y Transporte, señaló mediante entrevista realizada el 26 de abril 2016, lo siguiente:

“...se realiza un informe diario “pizarra”, donde está el cronograma de la distribución de funcionarios, giras...”

No obstante, lo indicado por el Lic. Azofeifa Molina, es criterio de esta Auditoría que la comunicación del cronograma para la entrega de mercadería, requiere un registro constante e histórico que incluya el conductor, bodeguero y lugar, que facilite la trazabilidad de los productos distribuidos.

Referente a los indicadores de distribución, los adelantos y atrasos evidenciados denotan el incumplimiento en las fechas de las entregas y/o la falta de confiabilidad en el sistema de información, lo cual no favorece la toma de decisiones confiables y oportunas.

La falta de un adecuado sistema de información que permita conocer de forma oportuna, confiable y precisa, los registros referentes a los indicadores en las entregas de mercadería a los centros médicos institucionales, los responsables del traslado de esos productos, incrementa los riesgos de desabastecimiento y podría generar inconvenientes en la trazabilidad de las entregas.

Así mismo, es importante establecer controles que garanticen las óptimas condiciones de los vehículos pertenecientes al ALDI, manteniendo la asepsia y una seguridad razonable en los insumos y medicamentos que ahí se transportan.



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

10. GESTIÓN DE INVENTARIOS DE MERCADERÍA

10.1 Sobre los vencimientos de mercadería

En el Área Almacenamiento y Distribución en el año 2015 se vencieron medicamentos e insumos por un total de ₡102.070.050.31 (ciento dos millones, setenta mil cincuenta colones con treinta y un céntimos), situación que ha sido abordada en varias ocasiones en estudios de la Auditoría Interna de la CCSS, señalando debilidades en el sistema de planificación de compras, así como en la gestión, directrices para despacho de productos y control del consumo, artículos con poca o sin rotación así como modificaciones en los tratamientos médicos por situaciones administrativas, epidemiológicas o clínicas.

Además se proyectó el riesgo de vencimiento para medicamentos al 2018, determinándose riesgo por ₡490.124.314,26 (cuatrocientos noventa millones, ciento veinticuatro mil trescientos catorce colones con veintiséis céntimos).

La Ley General de Control Interno 8292, Capítulo II “El sistema de control interno” Artículo 8. “Concepto de sistema de control interno” para efectos de esta Ley establece:

“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:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.”*

La misma ley en el Artículo 10:- Responsabilidad por el sistema de control interno, define: *“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.”*

De igual manera en el Capítulo III, Sección I, artículo 14, estipula: *“Valoración del riesgo. En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*
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. d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”

En el Capítulo III, “La Administración Activa”, Sección I “Deberes del Jerarca y los Titulares subordinados”, artículo 16, “Sistemas de Información”, incisos a) y b), establece que es deber de la administración activa:

“(…) a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la



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

administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno. b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejo eficientes de los recursos públicos. (..)"

Las Normas Control Interno para el Sector Público, Contraloría General de la República establecen en los puntos 5.1 "Sistemas de Información" y 5.6, "Calidad de la información" lo siguiente:

"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer de elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales (...) 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... Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad."

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el Capítulo IV Prestación de servicios y mantenimiento, apartado 4.3 indican:

"La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura."

Las pérdidas por mercaderías vencidas podrían obedecer a debilidades en el sistema de planificación de compras, las directrices para despacho de productos y el control de su consumo durante la vigencia del mismo, productos sin o con escaso movimiento de inventario, en el caso de medicamentos, a disminución del consumo y cambio de los tratamientos que obedecen a razones administrativas, epidemiológicas o clínicas.

Los productos vencidos afectan directamente el patrimonio institucional, en el presente estudio se observan pérdidas por €102.070.050.31 (ciento dos millones, setenta mil cincuenta colones con treinta y un céntimos), en artículos vencidos. Además, a esto se deben agregar los gastos por el almacenaje de dichos productos mientras son destruidos así como su costo por disposición final.

En lo referente a proyecciones de riesgo de vencimiento para medicamentos, considerando los años 2016, 2017 y 2018, si no hay variación significativa en los consumos promedio, podrían vencer €490.124.314,26 (cuatrocientos noventa millones, ciento veinticuatro mil trescientos catorce colones con veintiséis céntimos).



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

10.2 Sobre el control de los vencimientos de mercadería

Se evidenciaron debilidades en los procedimientos de control implementados por el ALDI para minimizar el riesgo de vencimientos, en relación con los siguientes aspectos establecidos en las directrices emitidas por la Gerencia de Logística:

- Elaboración de informes sobre riesgo de vencimiento y sobre existencias de forma trimestral y no bimensual y no contemplan la rotación del inventario ni se clasifica el riesgo por colores.
- No se elabora el plan de mitigación del riesgo y evaluación del mismo cada dos meses.
- Debilidades en la documentación y registro de inventarios selectivos.
- Debilidades en la administración de los inventarios por parte del ALDI, relacionadas con la verificación de los niveles de inventario.

Se determinaron también inconsistencias en los montos por concepto de vencimiento de mercadería reportados por el ALDI, la Gerencia de Logística y el calculado por esta Auditoría, lo que evidencia que la información disponible no es confiable.

Lo anterior por cuanto, según información suministrada por el ALDI, en el 2015 el monto correspondiente a vencimientos fue de ₡102.070.050,31; sin embargo, según el análisis efectuado por esta Auditoría, el monto por vencimiento corresponde a un monto de ₡110.549.736,56, calculado con base en la información registrada en la base de datos del SIGES, específicamente en los ajustes de inventario por concepto de vencimiento, para el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre 2015.

La Gerencia de Logística reportó un monto de ₡58.959.630,01 en el “Informe Gestión de abastecimiento de bienes y servicios”¹², al 30 de noviembre del 2015, es decir, una diferencia de ₡43.110.420,30 en relación a lo reportado por el ALDI.

Aunado a lo anterior, la Gerencia de Logística, en el citado informe, refiere que el monto por vencimiento representa un 0,012% del total de las existencias. Sin embargo, al calcular este dato con base en el monto de vencimiento reportado por el ALDI, considerando el valor promedio del inventario (41,000 millones de colones), se obtiene un porcentaje del 0,25%, que si bien es cierto, se ajusta a los parámetros establecidos por la institución, difiere de los resultados reportados por la Gerencia de Logística.

Finalmente, se detectó que la obtención de información del SIGES no permite un reporte de “Riesgos de vencimiento” claro y unificado lo que puede conllevar a errores de interpretación de los datos, y por tanto aumentar el riesgo de decisiones erradas para la administración de las existencias debido a la confiabilidad de la información.

¹² Remitido a esta Auditoría por la Ing. Dinorah Garro Herrera, Gerente de Logística, mediante oficio GL-43.175-2016, del 5 de mayo del 2016.



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

El Protocolo para la administración de inventarios de medicamentos e insumos médicos en los centros de distribución de la Gerencia de Logística en el apartado V, sobre actividades del protocolo, establece lo siguiente:

“V) Actividades del protocolo

ACTIVIDADES	ACCIONES	RESPONSABLE
Monitoreo de productos con sobre-existencia, vencimientos desuso y agotados	Clasificar los productos que estén por encima de la política de abastecimiento. (El informe de productos con existencias mayores a 6 meses, clasificarlos en tres colores, donde rojo significa alto riesgo, amarillo riesgo medio y verde bajo riesgo de vencimiento).	Subárea de Programación de Bienes y Servicios (Coordinador de línea y Planificador). Subárea de Recepción y Almacenamiento (Encargado de línea y Jefe de Recepción) Subárea de Aliste y Despacho de Mercadería (Encargado de línea y Gestor de Inventarios)
	Evaluar el comportamiento del producto en cuanto a la rotación y el consumo promedio mensual, además de la fecha de expira.	Subárea de Programación de Bienes y Servicios (Coordinador de línea y Planificador). Subárea de Aliste y Despacho de Mercadería (Encargado de línea y Gestor de Inventarios)
	Identificar los productos que podrían presentar riesgo de sobre-existencia, vencimientos, desuso y agotados	Subárea de Programación de Bienes y Servicios (Coordinador de línea y Planificador). Subárea de Aliste y Despacho de Mercadería (Encargado de línea y Gestor de Inventarios)
Divulgación de productos con riesgo de sobre-existencia, vencimientos, desuso y agotados (esta se hará en forma periódica, con los intervalos señalados, por medio de la Web master).	Clasificar los productos por especialidad	Subárea de Programación de Bienes y Servicios (Coordinador de línea y Planificador). Subárea de Aliste y Despacho de Mercadería (Gestor de Inventarios) (...)
	Generar los informes por especialidad	
	Comunicar a los entes técnicos correspondientes	
Estrategias de mitigación del riesgo	Elaboración del Plan de mitigación	Subárea de Programación de Bienes y Servicios (Coordinador de línea y Planificador) Subárea de Aliste y Despacho de Mercadería (Gestor de Inventarios)
	Presentación del Plan de mitigación ante la Dirección correspondiente y su aprobación si las acciones lo	



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

ACTIVIDADES	ACCIONES	RESPONSABLE
	<i>requieren</i>	
	<i>Evaluación del Plan de mitigación. Cada dos meses (en los meses impares).</i>	<i>Subárea de Programación de Bienes y Servicios (Coordinador de línea y Planificador) Subárea de Aliste y Despacho de Mercadería (Gestor Inventarios)''</i>

En el apartado VI indica que se deben elaborar de forma bimensual los siguientes informes:

“a) Informe de productos que presentan sobre-existencia, vencimientos, desuso y agotados

La confección del informe se realizará en forma conjunta entre los Gestores de Inventarios del Área de Almacenamiento y Distribución y los Coordinadores de línea de la Subárea de Programación en los primeros diez días de cada mes. Se debe generar el informe con productos con inventario superior al indicado en la Política de Abastecimiento. Posteriormente, con base en la rotación, el consumo y la fecha de expira se procede a analizar cuáles de los productos presentan verdadero riesgo de sobre-existencia, vencimientos, desuso y agotados.

b) Informe de los productos vencidos, debe contener:

- ***Antecedentes de la compra***
- ***Información de la compra***
- ***Ejecución contractual***
- ***Vencimiento***
- ***Rotación del inventario.***
- ***Comportamiento de la demanda.***
- ***El informe elaborado se remitirá a los equipos técnicos para establecer planes de contingencia.”***

El punto VII indica que con base en los estudios realizados por la MSH (Management Sciences for Health), en colaboración con la OMS (Organización Mundial de la Salud), la OPS (Organización Panamericana de la Salud) y la PAHEF (Fundación Panamericana para la Salud y Educación), donde se establece que el rango con mayor frecuencia de producto vencido en la gestión del suministro oscila entre un 3% y 5%, es que se define como porcentaje aceptable de vencimiento de productos en la CCSS hasta un 3% con relación al monto del inventario promedio para el periodo ejecutado. Para obtener el porcentaje de vencimientos se ha establecido la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Sumatoria monto producto vencido anual} \times 100}{\text{Monto inventario promedio}}$$

Por otra parte, el “Marco Procedimental Política de Medicamentos CCSS”, abril 2015, indica en el punto 4.3.2 lo siguiente:



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

“Indicador de vencimiento de productos: Muestra el porcentaje de vencimientos en relación con el inventario promedio, la meta al respecto es cero por ciento de vencimientos, y lo que se debe observar es una tendencia a llegar a dicha meta.”

Los lineamientos generales y específicos para el abastecimiento de medicamentos, insumos médicos y producción industrial de bienes y servicios de la CCSS presentan, en el punto 4, gestión de inventario, específicamente apartado 4.1.1, las reglas de decisión para establecer el nivel de inventarios en el Centro de Distribución Central.

En relación con las inconsistencias en los montos de vencimiento reportados por la Administración Activa, se observaron debilidades en el registro, clasificación y justificación de los ajustes, ya que se anotan frases como: “adjunto notas retiro del despacho de Regencia Farmacéutica” o “producto vencido”, inclusión de donaciones y vencimientos con compromiso de reposición, además de la existencia de ajustes clasificados por vencimiento que no coinciden con esta descripción, en virtud que se incluyeron productos retirados del inventario por tratarse de muestras de control de calidad, o errores de registro de ingreso del producto (duplicidad) que datan desde el 2009.

Respecto a las diferencias, el Ing. Eduardo Serrano Fernández, Jefe a.i. del ALDI, manifestó:

“La diferencia entre la información de los gestores de inventarios podría deberse a que el cálculo que realiza el SIGES se basa en el valor promedio del producto, sin embargo, el monto reportado por los gestores de inventario está fundamentado en el valor del producto reportado en la orden de compra.

(...)

En cuanto al monto y porcentaje de vencimiento reportado en el Informe de Gestión, desconozco la razón por la cual se presenta la diferencia, dado que estos cálculos son efectuados por la Gerencia de Logística, con base en la información suministrada por el ALDI, que es la reportada por los gestores de inventarios.”

Sobre la verificación de los niveles de inventario, indicó que no se realiza formalmente, porque no es una competencia del ALDI, sino del planificador de las compras. Sin embargo, el Sr. José Herrera efectúa un análisis de los meses de abastecimiento cuando se solicita una entrega y lo informa a la jefatura del ALDI y del Área de Gestión de Medicamentos (planificación y los funcionarios Elidier Flores y Carlos Alfaro elaboran un informe mensual sobre los productos que ingresan al ALDI, donde se contemplan los meses de abastecimiento.

En cuanto a la elaboración del Plan de Mitigación, el Ing. Serrano Fernández refirió que hasta la fecha no se elaboraba el plan de mitigación, sin embargo, se efectuó una sesión de trabajo en conjunto con funcionarios de la Dirección y se están efectuando modificaciones en los informes (incluyendo categorización del riesgo por colores), además de elaborar el plan de mitigación correspondiente. En el informe de agosto 2016 se pretenden incluir estas modificaciones.



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

Las debilidades en el Sistema de Gestión de Suministros pueden obedecer a la falta de un análisis y actualización del sistema como herramienta para la programación de las compras, el cual pretenda la depuración de los datos así como la búsqueda de la estandarización de la información que brindan los reportes. Estas debilidades afectan directamente las decisiones a tomar para la adecuada adquisición de la mercadería, conduciendo a errores que exponen el patrimonio institucional.

Es necesario que se fortalezcan los procedimientos de control de vencimientos por parte del Área de Almacenamiento y Distribución, al cumplir con los lineamientos y protocolos establecidos por la Gerencia de Logística para estos efectos, a fin de minimizar el riesgo de pérdidas por este concepto, que si bien es cierto, se encuentran por debajo del porcentaje aceptable por la administración, debe buscarse una tendencia al monto mínimo posible, considerando que representa una afectación directa del patrimonio institucional.

11. CALIDAD EN LOS REGISTROS EFECTUADOS EN EL SIGES

Esta Auditoría efectuó consultas a nivel de sistema y base de datos con el fin de corroborar la calidad en el registro de la información efectuado por los usuarios en el SIGES, producto de las cuales fueron evidenciadas las siguientes debilidades:

- Recibo de mercadería
 - . En la orden de compra 9898, entrega No. 1, el lote recibido en la bodega 300 se mantiene fraccionado en dos bodegas, mientras que su registro en la 353 incluye una única línea con información, donde se suman los dos montos disponibles (5.000).
 - . En la orden de compra 8947, entrega No. 3, el valor unitario registrado en el SIGES para el producto recibido (\$1,66) no concuerda con el señalado en la factura del proveedor (\$1,65833).
 - . La información referente al regente farmacéutico a cargo de la recepción de mercadería, no es incluida dentro de los registros del SIGES, salvo casos donde se aprovecha el espacio de observaciones en el acta de recepción provisional.
- Aliste de pedidos
 - . En el SIGES solamente se permite registrar información en torno a uno de los bodegueros asignados para el aliste de cada pedido de reabastecimiento, independientemente si fueron vinculados al mismo varios de esos funcionarios.
 - . En 16.820 (38,82%) de los despachos registrados durante el período 2015-2016 no fueron registrados datos en torno al bodeguero a cargo del proceso de aliste, así como la fecha en la cual fue iniciada esa labor.



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

- . La información registrada sobre el bodeguero corresponde a una selección de textos cortos que identifican a los funcionarios, mismas que no concuerdan con cuentas de usuarios habilitadas para el acceso a SIGES.
- . Los equipos Hand Held, empleados en las labores de aliste no disponen de mecanismos para la identificación y control de acceso a los usuarios.
- . Ausencia de mecanismos de control a nivel del SIGES que permitan la completa trazabilidad, en cuanto a la ubicación física, del producto ya alistado, desde el momento de su facturación y hasta que es recibido conforme por parte de la unidad solicitante.
- . Respecto a los registros manuales llevados a cabo por el encargado de línea de aliste de proveeduría, cabe señalar que:
 - En 2.137 (68,67%) de los registros efectuados, la información respecto al bodeguero asignado para el aliste, coincidió entre el registro llevado por el encargado de línea, y lo disponible en el SIGES, no así en 839 (26,96%) casos.
 - En 2.034 (65,36%) de los registros efectuados, la información respecto a la fecha en la cual fue iniciado el proceso de aliste coincidió entre el registro llevado por el encargado de línea, y lo disponible en el SIGES, no así en 942 (30,27%) casos.
 - 89 (2,86%) de los pedidos anotados en el control llevado por el encargado de línea, no disponen de información en el SIGES sobre el bodeguero asignado, ni respecto a la fecha en la cual fue iniciado el proceso de aliste.
 - 47 (1,51%) de los números de pedidos anotados en el control llevado por el encargado de línea, no fueron encontrados entre los registros del SIGES para el período 2016.
- Acerca de los registros manuales llevados a cabo por la encargada de línea de aliste de farmacia, cabe señalar que:
 - . En 977 (24,08%) de los registros efectuados, la información respecto al bodeguero asignado para el aliste, coincidió entre el registro llevado por el encargado de línea, y lo disponible en el SIGES, no así en 2.962 (73,01%) casos.
 - . En 1.774 (43,73%) de los registros efectuados, la información respecto a la fecha en la cual fue iniciado el proceso de aliste coincidió entre el registro llevado por el encargado de línea, y lo disponible en el SIGES, no así en 2.165 (53,36%) casos.
 - . 82 (2,02%) de los pedidos anotados en el control llevado por el encargado de línea, no disponen de información en el SIGES sobre el bodeguero asignado, ni respecto a la fecha en la cual fue iniciado el proceso de aliste.



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

- . 36 (0,89%) de los números de pedidos anotados en el control llevado por el encargado de línea, no fueron encontrados entre los registros del SIGES para el período 2016.
- Posicionamiento de la mercadería dentro de la nave principal de almacenamiento
 - . Mediante toma física efectuada los días 27, 28 y 29 de junio de 2016, a una selección de productos almacenados en las bodegas 364 y 366, se identificaron 55 inconsistencias en cuanto al registro del posicionamiento de productos dentro de la nave principal.
 - . Se identificó que los productos Pseudoefedrina y Ergotamina, son registrados en el SIGES como ubicados en La Uruca, aun cuando se almacenan en las bodegas de DHL.
 - . El SIGES es empleado por los funcionarios del ALDI únicamente como sistema de registro de posiciones, puesto que el orden sobre el uso de las mismas, así como los criterios para la distribución de la mercadería son manuales; dado que esa solución tecnológica no brinda una sistemática para la distribución de la mercadería en forma automática.
- Traslados de mercadería entre centros de distribución
 - . Durante el período 2015-2016 se han trasladado del CDC al CDR un total de 13 lotes de productos, los cuales disponían de 3 o menos meses de estabilidad.
 - . Existen en la base de datos del SIGES un total de 1.092 productos para los cuales no fue incluida información sobre su fecha de vencimiento.
 - . La confección y remisión de la solicitud de reabastecimiento, el análisis de despachos efectuados por el CDR y la estimación de la cantidad de producto sugerido para el traslado son procesos que actualmente la Administración ejecuta en forma manual, sin el apoyo del SIGES.
- Movimiento de lotes entre bodegas habilitadas en el SIGES
 - . En consulta efectuada el 19 de julio de 2016 a la base de datos del SIGES, se pudieron identificar un total de 807 lotes con saldos en la bodega 353 (Recibo de Mercadería), aun cuando la totalidad de mercadería perteneciente a ese lote fue trasladada a la bodega 300 (Cuarentena).
 - . El lote No. 141251 no se presenta registros en la bodega 353.
 - . El lote No. 141252 presenta registros asociados solamente para la bodega 353, no así en las bodegas 300, 364 ni 380.
- Despachos de mercadería
 - . En la totalidad de los registros almacenados para ese período (156.624) no fue indicada la fecha de aprobación del despacho.



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

- . En 104.639 (66,81%) de los despachos no fue registrado el nombre ni la cédula del funcionario responsable de recibir el pedido despachado.
- . En 104.526 (66,74%) de los despachos no fue registrada la fecha en la cual el pedido despachado fue recibido.
- . En 13 (0.001%) de los despachos no se incluyó detalle sobre el ID del funcionario a cargo del registro del mismo en el SIGES.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (CGR, 2009), en su apartado 5.6 *Calidad de la información*, señala lo siguiente:

“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....”

Las Normas Técnicas para el Control y Gestión de las TI, (CGR, 2007), señalan lo siguiente:

“La organización debe implementar las medidas de seguridad relacionadas con la operación de los recursos de TI y las comunicaciones, minimizar su riesgo de fallas y proteger la integridad del software y de la información.”

Las Normas Institucionales de TIC, emitidas en abril del 2012, establecen lo siguiente:

“La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones a través del Área de Seguridad Informática será la encargada de emitir las Políticas Institucionales de Seguridad Informática y Normas Institucionales de Seguridad Informática, las cuales son de acatamiento obligatorio de todas las unidades de trabajo. A la vez, es la encargada de brindar la asesoría en cualquiera de los temas de seguridad informática.”

La Administración no ha implementado medidas de control efectivas en cuanto a la planificación y ejecución de acciones orientadas hacia la verificación continua de la calidad de la información ingresada en el SIGES, a fin de garantizar la corrección de inconsistencias e identificación de elementos de riesgo que estén afectando la confiabilidad, oportunidad y utilidad de dichos repositorios de información.

A este respecto, el Ing. Miguel Salas Araya, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Logística; en entrevistas del 16 de junio y 7 de julio de 2016 indicó:

“...En la hand held no se dispone de mecanismos que controlen la autenticación del usuario; el funcionario de bodega solamente ingresa su usuario, sin serle requerida la clave correspondiente. Los procesos manejados en la hand held son tipo batch, no en línea.

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 59 de 120

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



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

Actualmente nos encontraron investigando a fin de determinar si a lo interno del CGI se tiene la capacidad instalada suficiente para atender esa necesidad... La información del bodeguero a cargo del aliste se almacena en SP_DESPACHO, donde se registra quien inició el proceso. La información que ahí se almacena son las siglas del responsable, no el usuario.

Se tiene como proyecto en el CGI el poder implementar el inventario en línea, de forma tal que los rebajos a las existencias disponibles para despacho se vaya actualizando conforme los compañeros incluyen la mercadería en los pedidos que alistan, permitiéndole al SIGES que refleje las cantidades reales disponibles para cada producto.

...Por instrucción del Instituto de Control de Drogas, se deben almacenar la Pseudoefedrina y Ergotamina en las bodegas de DHL...

En el SIGES, dichos productos custodiados por DHL se registran dentro de las existencias de la Bodega de Comprimidos, siendo los únicos saldos que actualmente se asocian a esa bodega."

Así mismo, el Ing. Eduardo Serrano Fernández, Jefe del Área de Almacenamiento y Distribución (ALDI); en entrevistas celebradas el 04 y 25 de mayo, el 14 de junio y el 11 de julio, señaló:

"...El control actual de la producción para cada uno de los alistadores es efectuado en forma manual, a través de los listados que mantienen cada uno de las Jefaturas de Línea. En este aspecto particular, nosotros no utilizamos como referencia al SIGES, debido a que el modelo de trabajo actual no obliga a que los usuarios se identifiquen previo a iniciar el uso del Hand Held, por lo que no hay garantía de que el usuario registrado en el SIGES a cargo del aliste, concuerde con el funcionario que en la realidad ejecuta el proceso. Por lo anterior, la información registrada en el SIGES sobre los responsables de alistar un pedido, no es confiable. El SIGES permite la trazabilidad de un producto a nivel contable (existencias por producto y lote), de forma tal que se identifican las diferentes bodegas y comprobantes empleados para su manipulación; sin embargo, carece de elementos suficientes para garantizar una trazabilidad sobre quienes son las personas que interactúan con dicho producto.

... En este momento los productos alistados, una vez facturados son cargados en el SIGES a la existencia del centro que los solicitó, sin embargo no considero que dicho registro sea el más apropiado. De hecho, como parte de uno de los cuatro módulos que se están trabajando en el proyecto del hand held en línea, se incluye la segregación de la mercadería alistada, de forma tal que puedan identificarse las cantidades de producto que se encuentran en el almacén listadas para su despacho, de aquellas que realmente están disponibles para el consumo en las unidades locales.

En la actualidad tenemos la necesidad de facturar el producto previo a su despacho, con el fin mantener actualizadas en el ALDI las existencias reales disponibles para despacho.

...Nuestro método de posicionamiento, el cual es aun manual, nos genera problemas debido a que en un inicio es el funcionario de recibo de mercadería el responsable de asignar la posición



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

que mejor considere para almacenar el producto entrante, debido a que el SIGES por sí solo no efectúa un análisis sobre cuál es la mejor posición donde ubicar las tarimas entrantes; únicamente brinda un listado de posiciones disponibles sin criterios de priorización o de optimización para el mejor aprovechamiento de los estantes.

Segundo, nuestro modelo se ve afectado por el eventual error humano del encargado de anotar las posiciones donde la mercadería se está ubicando, y de actualizar las mismas cuando el producto se mueve a lo interno de la nave. La tercera fuente de errores son los compañeros que se encargan de digitar en el SIGES las posiciones para las tarimas. El cuarto foco de riesgo en cuanto al registro de posiciones, lo constituyen las labores de compresión de espacios en las estanterías realizadas todos los días, con las cuales se pretende optimizar el espacio disponible y la distribución de producto.

...A nivel del SIGES puede asignársele automáticamente una posición en la nave de almacenamiento, sin embargo, su algoritmo configurado no es muy eficiente, por lo cual se prefiere ingresar el 1111 para que al momento del recibo en el ALDI sea quien recibe la mercadería el que determine la mejor posición para el producto.”

Sobre los saldos encontrados en la bodega 353 (Recibo de Mercadería) para producto que ya fue trasladado a Cuarentena (300), Ing. Miguel Salas Araya, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Logística; indicó:

“...En el SIGES hemos detectado casos donde me carga saldos en el inventario para una bodega destino, sin realizar el descargo correspondiente en la bodega origen. Voy a solicitarle a los analistas el que valoren dicha situación, a fin de identificar sus causas. Si esto corresponde a un error, lo correcto es verificar si la transacción que lo originó presentó errores, dado que debió de restaurar la información a su estado anterior.”

A este respecto el Lic. Mario Agüero Gutiérrez, Jefe de la Subárea de Sistemas de Información del ALDI; señaló:

“...Dichos registros corresponden a errores que hemos detectado en el SIGES, sin embargo, en este momento nos encontramos trabajando a fin de poder determinar y documentar las causas reales del por qué se presentan esas inconsistencias en el sistema. Una vez finalizado ese proceso de análisis, le remitiremos el caso al Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Logística para que puedan dar solución al problema. Estos casos se presentan tanto para el servicio 353-Recibo de Mercadería, como para el servicio 300-Cuarentena.”

La generación de registros inconsistentes asociados a labores que forman parte de la ejecución de procesos sustantivos como el recibo de mercadería, el aliste de pedidos posicionamiento, traslado y despacho de mercadería, así como la anotación de los movimientos de lotes entre bodegas, compromete la calidad de los insumos empleados por las Jefaturas del ALDI para supervisar la ejecución de labores por parte de sus funcionarios, así como impacta negativamente a todas aquellas instancias



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

institucionales usuarias del SIGES, las cuales requieren de la información almacenada en ese aplicativo como insumo en la toma de decisiones.

12. REPORTES HABILITADOS EN EL SIGES

Se evidenciaron debilidades en torno a opciones de reportería disponibles en el SIGES, a saber:

- Reporte sobre el Balance con Cierre (SP02FR72). Se identificó en consulta del 05 de julio de 2017 para la unidad 1144, período 06-2016, errores en el cálculo del saldo final de inventario para los productos.
- Reporte sobre la Valoración Histórica de Existencias (SP02FR04). Se identificó la mención de bodegas en desuso (306, 355, 356, etc.) dentro del informe generado.
- Se encuentran habilitados en el SIGES opciones las cuales se asocian con procesos que actualmente el ALDI ya no ejecuta, tal como el almacenaje de producto en la bodega de custodia de DHL (SP02FM06).
- Reporte sobre Detalle de Ingresos (SP02RE07), en consulta efectuada el 03 de junio de 2016, para el ingreso 54149, se observó que en el informe generado por el SIGES solamente se despliegan dos de los seis lotes que fueron recibidos. Similar situación se presentó al consultar el ingreso 54149.

No existe una instancia dentro de la Gerencia de Logística, responsable de verificar en forma continua la calidad de la información incluida en el SIGES, así como la conveniencia de mantener habilitadas opciones en el SIGES. A este respecto el Ing. Salas Araya señaló:

- El SIGES no permite la exportación del resultado de sus reportes a formatos tales como Microsoft Excel, los cuales permitan a sus usuarios el análisis de grandes cantidades de información, tal como los históricos de pedidos por producto, los movimientos diarios para un determinado período de tiempo, entre otros aspectos.
- Existen formularios y reportes en los cuales la información de su título con concurda con la opción del Menú que brinda acceso al mismo, como por ejemplo el objetivo SP02F138, SP02F201, SP02FR05, SP01FM05, SP07RE09, SP07RE10, entre otros. Además, se identificaron códigos que no fue posible ubicar en el listado de objetos del SIGES, tales como: SP02FR126 y SP02F138.

El SIGES no dispone de una opción que le permita la Jefatura del ALDI el cálculo automático de los indicadores de gestión, por lo cual dicha tarea es actualmente realizada en forma manual.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (CGR, 2009), en su apartado 5.6 Calidad de la información, señala lo siguiente:



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

“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.

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

5.6.1 Confiabilidad

La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

5.6.2 Oportunidad

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.

5.6.3 Utilidad

La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.”

Las Normas Técnicas para el Control y Gestión de las TI, (CGR, 2007), señalan lo siguiente:

“La organización debe implementar las medidas de seguridad relacionadas con la operación de los recursos de TI y las comunicaciones, minimizar su riesgo de fallas y proteger la integridad del software y de la información.”

Las Normas Institucionales de TIC, emitidas en abril del 2012, establecen lo siguiente:

“La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones a través del Área de Seguridad Informática será la encargada de emitir las Políticas Institucionales de Seguridad Informática y Normas Institucionales de Seguridad Informática, las cuales son de acatamiento obligatorio de todas las unidades de trabajo. A la vez, es la encargada de brindar la asesoría en cualquiera de los temas de seguridad informática.”

Las diferentes unidades usuarias del SIGES han externado su criterio en cuanto a debilidades en la definición de actividades que promuevan la mejora continua de dicha herramienta, a través del análisis proactivo de sus funcionalidades y en la verificación de los resultados proporcionados. Las mejoras implementadas en dicha herramienta por la instancia desarrolladora de software, surgen en su mayoría debido a la identificación de nuevas reglas de negocio y por acciones reactivas.



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

En cuanto a los errores en el cálculo de saldos dentro del Reporte sobre el Balance con Cierre (SP02FR72), el Ing. Miguel Salas Araya, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Logística; señaló:

“Dichos errores en el cálculo se presentan cuando se intenta generar el reporte para un mes que acaba de terminar, es decir, cuando se intenta generar a inicios de julio el informe correspondiente al mes de junio. Lo anterior, debido a que aún se encuentran pendientes de ejecutar procesos diferidos que efectúan la descarga de la información almacenada en la tabla temporal con los movimientos del mes, hacia la tabla con los históricos que es con esa última que se generan los reportes.

De mi parte queda el encontrar un mecanismo de control que limite al usuario en torno a la confección de dicho reporte en el SIGES, en esas condiciones particulares, a fin de evitar el brindarle datos incompletos sobre los movimientos de producto para el mes...”

Sobre el reporte sobre la Valoración Histórica de Existencias (SP02FR04), el Ing. Salas Araya aclaró lo siguiente:

“Se mantienen dichas bodegas en el reporte debido a que el SIGES nosotros hemos almacenado información histórica desde el 2003 sobre los movimientos de productos, y de despachos desde el 2001 (tomado del sistema antes utilizado), y en dado caso que el usuario deseara ver la información para estos años, si se encontrarían movimientos en dichas bodegas.

...la valoración que se realiza en ese reporte es al precio de hoy, no al de días anteriores; considerando que el precio señalado por Contabilidad para cada uno de los productos se determina a través del promedio móvil ponderado. Asimismo, Contabilidad no maneja un histórico de precios, que pueda emplearse como referencia en el SIGES. La carga de precios nuevos en el SIGES se realiza a través de un proceso diferido, empleando como base la información del SICS.

Además, los resultados desplegados en este reporte se pueden verse también afectados por movimientos de inventario entre bodegas, los cuales afectan su valoración para el mes en curso. Por lo anterior, no hay forma de garantizar que la información reflejada en dicho reporte sea la misma, si las consultas se llevan a cabo en momento diferentes.”

Respecto al almacenaje de producto en la bodega de custodia de DHL (SP02FM06), el Ing. Salas Araya indicó:

“Actualmente solamente se tiene conformado el Comité de Usuarios del SIGES, sin embargo, dicho equipo de trabajo no efectúa labores de verificación y validación sobre la calidad en los datos ingresados al SIGES. Asimismo, no existe una instancia que se encargue de verificar la necesidad de mantener activos los formularios actualmente disponibles.



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

De mi parte opino que falta involucramiento del usuario como parte de la evolutiva del SIGES, considerando que los usuarios son dueños de la solución, mientras que el CGI es el responsable de atender las necesidades identificadas en los procesos de la cadena de abastecimiento.”

En torno a la exportación de resultados en formatos diferentes al PDF, y sobre la rotulación de los informes y reportes, el Ing. Salas Araya señaló:

“...Actualmente la herramienta sobre la cual está desarrollado el SIGES dificulta esa tarea, puesto que hace necesario el disponer de una tabla intermedia con la información que se desea desplegar. Lograr habilitar esas opciones en todos los productos representaría un esfuerzo importante, debido a la cantidad de formularios y reportes existentes. Cabe señalar que el usuario del SIGES no suele ser del tipo proactivo, sino reactivo cuando el sistema falla.

...Esa [rotulación de formularios y reportes] es finalmente una situación del usuario, puesto que los nombres asignados a los reportes y formularios son parámetros que pueden ser ajustados a través del SIGES.”

Acerca del cálculo de indicadores de gestión a través del SIGES, el Ing. Eduardo Serrano Fernández, Jefe del Área de Almacenamiento y Distribución; indicó:

“...En Inventario, empleados la opción de Valoración Histórica de Inventario, el cual nos brinda información para generar el índice de rotación del inventario en el ALDI. Con la información que nos brinda ese reporte, yo me encargo de transcribir los datos del mismo en una hoja de Excel, a fin de calcular en forma manual ese indicador. El registro de los valores en Excel se efectúa manualmente debido a que el SIGES no nos brinda la opción de exportar la información de los reportes en una hoja de cálculo.

Personalmente, al momento de digitar, me encargo de verificar la información nueva respecto a los históricos incluidos en la hoja de Excel, con el fin de identificar de primera mano errores por diferencias significativas en los datos. En este proceso suelo invertir tiempos dispersos durante una semana para la generación de los indicadores que se presentan a la Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios y a la Gerencia de Logística.”

La imprecisión en el cálculo de resultados, la limitación en el despliegue de datos relevantes, e inexistencia de una instancia responsable de validar la oportunidad y pertinencia de las opciones habilitadas en el SIGES, comprometen la confiabilidad, utilidad y efectividad de esa herramienta como elemento tecnológico de apoyo para la toma de decisiones para las diferentes unidades usuarias a nivel institucional.



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

13. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL ALDI Y SIGES

Esta Auditoría, mediante correo electrónico del 05 de julio de 2016, remitió un cuestionario con el fin de conocer la percepción de los funcionarios relacionados con proveedurías y farmacias sobre los servicios prestados por el Área de Almacenamiento y distribución¹³.

Al 15 de julio de 2016, fueron recibidas un total de 164 respuestas, de las cuales se obtuvo la opinión general sobre la calidad del servicio prestado por el ALDI, misma que es en mayor medida positiva (ver Anexo 4); empero, siendo necesario que esa última instancia preste atención a los siguientes aspectos:

- Flexibilidad y oportunidad de los mecanismos de coordinación para la entrega de mercadería en los establecimientos institucionales.
- Precisión en las cantidades entregadas por el ALDI a los diferentes establecimientos institucionales.

En cuanto a los servicios prestados por el Sistema de Gestión de Suministros (SIGES), los ítems con valoraciones más bajas por parte los funcionarios se encuentran relacionados con elementos propios de la usabilidad en esa solución tecnológica (ver 5 y 6), como por ejemplo:

- Dificultad para entender los mensajes de error en el SIGES.
- Disconformidad con las soluciones brindadas por el servicio de atención de consultas producto de errores en el SIGES.
- Falta de una adecuada capacitación en torno al uso del SIGES.

El Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Logística omite el notificar apropiadamente a los usuarios respecto a los cambios realizados en el SIGES.

Las Normas de control interno para el sector público (CGR, 2009), establecen en su apartado 1.9 *Vinculación del SCI con la calidad*, lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben promover un compromiso institucional con la calidad y apoyarse en el SCI para propiciar la materialización de ese compromiso en todas las actividades y actuaciones de la organización. A los efectos, deben establecer las políticas y las actividades de control pertinentes para gestionar y verificar la calidad de la gestión, para asegurar su conformidad con las necesidades institucionales, a la luz de los objetivos, y con base en un enfoque de mejoramiento continuo.”

¹³ Los ítems incluidos dentro del cuestionario realizado, pueden observarse en el Anexo 4.



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

A este respecto, las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (2007), señalan en su apartado 4.1 *Definición y administración de acuerdos de servicio*, lo siguiente:

“La organización debe tener claridad respecto de los servicios que requiere y sus atributos, y los prestados por la Función de TI según sus capacidades.

El jerarca y la Función de TI deben acordar los servicios requeridos, los ofrecidos y sus atributos, lo cual deben documentar y considerar como un criterio de evaluación del desempeño. Para ello deben:

a. Tener una comprensión común sobre: exactitud, oportunidad, confidencialidad, autenticidad, integridad y disponibilidad.

b. Contar con una determinación clara y completa de los servicios y sus atributos, y analizar su costo y beneficio...”

Los criterios externados por los funcionarios consultados reflejan disconformidad con algunos elementos propios de la interfaz del SIGES, así como del servicio prestado, mismos que afectan su efectividad como herramienta de apoyo en la administración del inventario, así como solución que brinde insumos para la toma de decisiones.

En cuanto a la efectividad del SIGES como herramienta de apoyo a la toma de decisiones, el Ing. Eduardo Serrano Fernández, Jefatura del Área de Almacenamiento y Distribución; señaló en entrevista del 11 de julio de 2016, lo siguiente:

“...Es mi criterio personal, que el SIGES es una herramienta en la cual se dispone de mucha información con un gran valor, pero que dificulta o complica la realización de tareas cotidianas como la generación de una factura, donde son necesarios 21 pasos para completar ese proceso. De nuestra parte hemos sido muy permisibles o comprensivos sobre el crecimiento que tenía el SIGES, lo cual nos limitó al momento de establecer los requerimientos que se consideraban necesarios de incluir en esa herramienta, a fin de que permitiera agilizar las tareas de recibo, almacenamiento, aliste y despacho de la mercadería...”

La percepción de los servicios en TI incluye, entre otros, aspectos como la valoración de los productos y/o beneficios obtenidos, sus características técnicas, su valor para el usuario, la efectividad de la atención y en su entrega, entre otros.

Por lo anterior, una apreciación negativa de los mismos podría incidir en forma directa con la disposición de los usuarios para con la atención brindada, generando resistencia, desconfianza y preocupación por parte de los beneficiarios, en detrimento del cumplimiento de la misión y visión establecida para el Área de Almacenamiento y Distribución, así como del Sistema de Gestión de Suministros; sus objetivos estratégicos, tácticos y operativos, así como en la calidad de los servicios prestados a nivel institucional.



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

14. MECANISMOS IMPLEMENTADOS PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LA GESTIÓN EN TIC

Se evidenció que el Área de Almacenamiento y Distribución no dispone de estrategias oportunas y formalmente documentadas mediante las cuales se definan los lineamientos a seguir en caso de incidentes en el funcionamiento del Sistema Integrado de Suministros (SIGES).

Las Normas Técnicas para la Gestión de las TI (CGR, 2007) establecen en su apartado 1.4.7 *Continuidad de los servicios de TI*, lo siguiente:

“La organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios.

Como parte de ese esfuerzo debe documentar y poner en práctica, en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias con base en los planes de mediano y largo plazo de la organización, la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de sus recursos de TI según su criticidad.”

Las Políticas de Seguridad Informática institucionales (octubre 2007) establecen en su apartado 10.14 *Política para la elaboración de Planes de Continuidad de la Gestión*, lo siguiente:

“Los Planes de Continuidad de la Gestión, deben mantenerse en vigencia y transformarse en una parte integral del resto de los procesos de administración y gestión.

La administración de la continuidad de la gestión debe incluir controles, procedimientos, asignación de responsable, pruebas, destinados a identificar y reducir riesgos, atenuar las consecuencias de los incidentes perjudiciales y asegurar la reanudación oportuna de las operaciones indispensables. Adicionalmente como los planes de continuidad de la gestión pueden fallar debido a suposiciones incorrectas, negligencias o cambios en el equipamiento o el personal, debe considerarse dentro de su administración la realización de pruebas periódicas para garantizar que los mismos estén actualizados y son eficaces. Las pruebas también deben garantizar que todos los miembros del equipo de recuperación y demás personal relevante estén al corriente de los planes.”

La Administración Activa no ha implementado medidas de control efectivas en cuanto a la documentación respecto a la estrategia de continuidad por aplicar en aquellos momentos donde se presenten fallos con el SIGES, puesto que ha dado prioridad a la atención de incidentes y coordinación de acciones a través de sesiones de trabajo.

Sobre este particular, vía oficio ALDI-1632-2016 del 12 de mayo de 2016, el Ing. Eduardo Serrano Fernández, Jefe del Área de Almacenamiento y Distribución; señaló:

“...En este apartado es importante indicar que el Área Almacenamiento y Distribución no cuenta en la actualidad con un documento formal que evidencia las acciones que se deben

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 68 de 120



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

efectuar en caso de emergencias, más por una situación normal de operación del ALDI, aún se manejan todos los documentos físicos requeridos para realizar despachos de mercadería, que sería en estos casos, el factor de riesgo por administrar”

Asimismo, el Ing. Miguel Salas Araya, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Logística; vía oficio AGI-GL-2016-0024 del 23 de mayo de 2016, indicó:

“...En relación con los procedimientos de continuidad en caso que no se tenga el sistema para registrar la documentación es una responsabilidad de la administración que debe permitir el registro documental para una posterior registros en el sistema. Proceso que ya se ha realizado en circunstancias de emergencia y cuando se tiene que realizar toma de inventario físico donde se despacha documentalmente durante el inventario y se registra posterior al cierre contable.”

La ausencia de procedimientos documentados los cuales permitan atender oportuna y eficazmente incidentes en el funcionamiento y rendimiento de la plataforma que soporta al SIGES, podría comprometer la capacidad de respuesta ante eventos que limiten o inhabiliten los servicios tecnológicos de apoyo para la ejecución de las labores de recibo, almacenamiento, aliste, despacho, entre otras propias de las unidades usuarias de ese aplicativo institucional; comprometiendo así la calidad en su prestación.

15. REFERENTE AL PROCESO DE TRASLADO DE INFORMACIÓN DEL SIGES PARA EL SICS Y POSTERIOR CONTABILIZACIÓN EN EL SIF

En el proceso de traslado de la información del SIGES al SICS para su posterior registro contable en el SIF, el SIGES identifica los comprobantes que no se trasladaron (que el SICS rechazo), esa información queda reflejada en el SIGES, en el SICS existe una bitácora que identifica los registros que fueron rechazados, esa bitácora es utilizada como consulta, no se emite un reporte de la misma en la actualidad.

Posteriormente se realiza un proceso para corregir las inconsistencias identificadas en la transmisión mensual de información entre el SIGES y el SICS que según el Lic. Marvin Porras Fernández y el Lic. Róger Vallejos Apú, Funcionario y Jefe de la Subárea Contabilidad de Activos y Suministros respectivamente, es el siguiente:

“El primer proceso que se efectúa es por consulta telefónica, donde se le aclara al personal del ALDI sobre errores de digitación, asignación de servicios, unidad programática, entre otros.

El segundo proceso es abrir el parámetro de validación de precio, el cual está determinado en un 240% inicialmente, este se amplía hasta un máximo del 2000% para que el personal del ALDI revise que el incremento o decremento que se presente sea correcto y mediante la apertura indicada puedan registrarse en el SICS.



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

La revisión del precio para determinar si el aumento o disminución es correcto, lo determina el personal del ALDI, quien dispone de la información y documentación que lo sustenta. En la Subárea de Contabilidad de Activos y Suministros no se realiza ninguna revisión sobre esa diferencia de precio porque no disponemos de la información requerida.

Y el tercer proceso es cuando el personal del ALDI nos remite un oficio con la documentación de los comprobantes que no fue posible incluirlos por diferentes motivos”.

En este procedimiento se determinaron las siguientes debilidades de control:

15.1 La Subárea Contabilidad Control Activos y Suministros no ejerce control sobre las transacciones que por regla de negocio (parámetro de precio) el SICS rechaza

Como se indicó anteriormente el segundo proceso para corregir los comprobantes que el SICS no procesa (rechaza) consiste en abrir el parámetro de validación de precio, el cual está determinado por regla de negocio en un 240%, por lo que a solicitud de los funcionarios de la Subárea Sistemas de Información del ALDI encargados de realizar el cierre mensual, empleados de la Subárea Contabilidad de Activos y Suministros, amplían este parámetro hasta un máximo del 2000%, para que el personal del ALDI revise que el incremento o decremento que presenten los vales 20 sea correcto, y mediante la apertura indicada puedan registrar estos comprobantes en el SICS.

No obstante, no existe evidencia que los funcionarios de la Subárea Sistemas de Información del ALDI efectúen una revisión de los vales junto con la factura y orden de compra correspondiente que fueron rechazados por el SICS, al momento de incluirlos nuevamente a este sistema, una vez que la Subárea Contabilidad de Activos y Suministros levanta la restricción de validación.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su capítulo V “Normas sobre Sistemas de Información” establecen lo siguiente:

“5.6 Calidad de la información: 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.

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

5.6.1 Confiabilidad: La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

5.6.2 Oportunidad: 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.



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

5.6.3 Utilidad: La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario”.

Según el documento denominado “Reestructuración Organizacional del Nivel Central Estudio Organizacional Integral de la Gerencia División Financiera”, a la Subárea: Contabilidad de Activos y Suministros, le corresponde realizar los registros contables para el control de las adiciones, mejoras, gastos de mantenimiento, reevaluación y depreciación de los activos, retiro de bienes de inventario, con base en las técnicas modernas y la normativa vigente. A la vez, dentro de sus funciones o actividades sustantivas se encuentran:

*“[...] Actualizar el registro de actividades por Unidad Ejecutora, a través del proceso de la información, con el objeto de revisar resultados y verificar las cifras de control.
Analizar los movimientos contables y proceso de asientos de ajuste, con base en los informes de salida de documentos contables pendientes por aplicar, determinar las causas y efectos y efectuar vía aplicación por mapa de pantalla, los ajustes que correspondan, con la finalidad de que se refleje la situación real y en los auxiliares de cada unidad ejecutora se muestren sus operaciones [...]”.*

Es importante indicar que ninguno de los dos sistemas emite un reporte sobre los comprobantes que por la restricción de validación del variable precio el SICS no aceptó, pero que al abrir el parámetro el sistema lo aprueba imposibilitando la revisión posterior de los mismos. Dado que según funcionarios del ALDI cuando ocurre esta situación el SIGES genera una pantalla donde se presentan estos vales, no obstante el mismo no es respaldado.

Esta situación provoca un debilitamiento del sistema de control interno en operación, dado que al ampliarse el parámetro de validación del precio hasta el 2000%, facilita que se incluyan vales de entrada con errores en el precio y el sistema no los va a detectar dado que la variable utilizada para controlar pierde en ese momento su efectividad, máxime si los documentos antes de ingresarlos nuevamente al sistema no son verificados y validados contra la documentación fuente. La validación consiste en probar y documentar que cualquier proceso, procedimiento o método, conduce efectiva y consistentemente a los resultados esperados.

15.2 No existe un control sobre los comprobantes (vales de entrada 20) que el SICS excluye en el proceso de la transmisión de los datos registrados en el SIGES

En el 2015, de conformidad con la información suministrada por funcionarios de la Subárea de Sistemas de Información del ALDI, 120 vales de entrada (20) fueron los que en definitiva el SICS rechazó. De los cuales 87 que representan el 72,50% se contabilizaron en el mismo mes o en el siguiente mes de recibida la mercadería en el ALDI, 31 vales de entrada se registraron contablemente entre 2 y 7 meses después de la fecha de recepción de los bienes y servicios, representan el 25,83%, de dos meses no fue suministrada la información por cuanto no localizaron la nota de remisión de los datos y los vales de entrada #937196 y #93751, corresponden a vales rechazados por el SICS de la corrida del mes de octubre-2015, y que fueron



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

reportados por el ALDI a la Subárea Contabilidad de Activos y Suministros, el 17/11/2015 por medio del oficio ALDI-2609-2015, para su corrección e inclusión en el sistema; sin embargo no aparecen registrados en el SICS y por consiguiente contablemente. A continuación se muestra una tabla con el detalle de esta situación:

Tabla N°6
Vales #20 Rechazados por el SICS, Año-2015

Q	MES PROCESO	TIPO COMPROBANTE	MES PROCESO	MONTO LINEA DETALLE COLONES
?	ENERO		INFORMACIÓN NO SUMINISTRADA	0,00
8	FEBRERO	20	MARZO	89.735.232,30
?	MARZO		INFORMACIÓN NO SUMINISTRADA	0,00
9	ABRIL	20	ABRIL	349.308.774,29
15	MAYO	20	14- JUNIO, 1 JULIO	1.043.336.779,22
2	JUNIO	20	JUNIO	10.010.694,00
3	JULIO	20	JULIO	1.453.179.607,44
10	AGOSTO	20	AGOSTO	262.303.419,12
11	SEPTIEMBRE	20	5 AGOSTO, 6 SETIEMBRE	1.023.255.189,73
26	OCTUBRE	20	1 OCTUBRE, 22 DICIEMBRE, 1 ABRIL-2016 Y LOS VALES #93716 Y #93751 NO SE LOCALIZARON REGISTRADOS CONTABLEMENTE.	76.715.816,65
29	NOVIEMBRE	20	DICIEMBRE	10.347.180,12
7	DICIEMBRE	20	1 FEBRERO-2016, 1 ABRIL-2016, 4 MAYO-2016 Y 1 EN JULIO-2016	488.437.434,52
120	TOTAL			4.806.630.127,39

Fuente: Elaboración propia con las notas suministrada por la Subárea de Sistemas de Información del ALDI.

En el 2015 aparecen registradas 21 transacciones correspondientes a vales de entrada por un total de ¢488.391.038,56 (Cuatrocientos ochenta y ocho millones trescientos noventa y un mil treinta y ocho colones con cincuenta y seis céntimos). De los cuales 2 comprobantes se están registrando 7 meses después de su fecha de realización, 7 contabilizan ocho meses posterior a su fecha de origen, 1 tardaron nueve meses para poder contabilizarlo, 8 diez meses y 3 once meses. Situación que se detalla a continuación:

Tabla N°7



Vales #20 Rechazados por el SICS
Año-2014

Q	TIPO COMPRO- BANTE	# COMPRO- BANTE	CATEGORIA COMPRO- BANTE	FECA COMPRO- BANTE ORIGEN	MES PROCESO	AÑO	MONTO LINEA DETALLE COLONES
1	20	83769	4	06/08/2014	3	2015	146.108.240,00
2	20	84048	4	21/08/2014	3	2015	6.378.021,00
3	20	952969	4	01/09/2014	6	2015	5.894.081,21
4	20	84273	4	02/09/2014	3	2015	134.731.700,40
5	20	952968	4	05/09/2014	6	2015	8.012.251,08
6	20	945713	4	17/09/2014	6	2015	11.085.049,44
7	20	84625	4	22/09/2014	3	2015	6.332.532,54
8	20	84626	4	22/09/2014	3	2015	26.948.688,00
9	20	84627	4	22/09/2014	3	2015	4.664.196,00
10	20	85010	4	13/10/2014	3	2015	61.722.794,22
11	20	85451	4	07/11/2014	4	2015	11.053.441,32
12	20	85484	4	10/11/2014	3	2015	935.009,20
13	20	85529	4	11/11/2014	3	2015	3.998.427,36
14	20	85647	4	17/11/2014	3	2015	2.868.817,92
15	20	85665	4	18/11/2014	3	2015	276.639,30
16	20	85807	4	24/11/2014	3	2015	1.767.045,28
17	20	85820	4	24/11/2014	3	2015	208.700,80
18	20	85841	4	24/11/2014	3	2015	16.175.667,20
19	20	86197	4	08/12/2014	3	2015	6.263.231,29
20	20	86198	4	08/12/2014	3	2015	26.653.770,00
21	20	86201	4	08/12/2014	3	2015	6.312.735,00
21	TOTAL						488.391.038,56

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por el analista del SICS y verificado contra lo registrado en el mayor auxiliar en las subcuentas 144 correspondientes.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su Capítulo IV, Normas sobre Actividades de Control, establece:

4.4.3 Registros contables y presupuestarios

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para asegurar que se establezcan y se mantengan actualizados registros contables y presupuestarios que brinden un conocimiento razonable y confiable de las disponibilidades de recursos, las obligaciones adquiridas por la institución, y las transacciones y eventos realizados.”



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

Mediante el decreto 27244-H, publicado en la Gaceta 168 del 28 de agosto 1998, se oficializaron los principios contables para el Sector Público, mismo que continúa vigente hasta la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), indicando:

4. Registro

“Todos los hechos de carácter contable deben ser registrados en oportuno orden cronológico en el que se produzcan éstos, sin que se presenten vacíos, lagunas o saltos en la información registrada”.

El 31 de agosto 2016, en sesión de trabajo realizada con el Ing. Eduardo Serrano, Jefe Área Almacenamiento y Distribución, con la finalidad de recabar información referente a las justificaciones emitidas para las diferencias de inventario determinadas en esa Área y sobre el proceso del traslado de información entre sistemas; sobre este último tema señaló:

“mensualmente en el SIGES se realiza el proceso de cierre de inventario el último día hábil de cada mes, gestión que se realiza en paralelo con el CGI de la Gerencia de Logística, esto con el fin de identificar los archivos que no se están cargando adecuadamente para el traslado de la información al SICS, con esa información se procede a realizar la justificación de los mismos, los cuales pueden originarse por regla de negocio (diferencia en el precio de más del 240%), tipo de moneda, entre otros.

Nosotros buscamos la documentación necesaria que permita identificar la transacción y se la remitimos al Área de Contabilidad de Suministros”.

Además, se solicitó la participación del Sr. Wilson Herrera Umaña, funcionario de la Subárea de Sistemas de Información, quien manifestó lo siguiente:

“en el centro de cómputo del ALDI mensualmente cuando realizan el cierre, hacen una corrida para que el SIGES remita la información al SICS, en ese momento el SIGES genera un reporte de los documentos que no pasaron al SICS, en ese momento se dispone de tres a cinco días para realizar las correcciones respectivas, las cuales se efectúan de dos formas, primero vía telefónica en comunicación con el Lic. Juan Carlos Jiménez Mora, funcionario de Contabilidad de Suministros, proceso mediante el cual se resuelve la mayoría de los casos, el segundo procedimiento es identificar los documentos que quedaron pendientes y ubicar la orden de compra y la factura, las cuales se envían a Contabilidad para que ellos efectúen esas correcciones.

Del proceso de cierre y corrección no se mantiene un respaldo documental del mismo. Se indica que la mayoría de inconsistencias pertenecen a los vales 20”.

En entrevista realizada el 2 de setiembre 2016, a los señores Lic. Róger Vallejos Apú y al Lic. Marvin Porras Fernández, funcionario y jefe de la Subárea Contabilidad de Activos y Suministros

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 74 de 120

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



“Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita”



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

respectivamente, se les preguntó ¿Mensualmente ustedes llevan control o registro de las inconsistencias ocurridas, corregidas y en proceso de corrección?, a lo cual respondieron:

“No se lleva un control al respecto. Generalmente se corrigen en dos o tres días después de recibidos los documentos. No hay ningún vale pendiente de corregir a la fecha”.

El no disponerse de un control sobre los vales 20 que el SICS no acepta, podría generar que algunos comprobantes no se registren contablemente o que se registren en el SICS en fecha posterior a la toma física del inventario anual, incidiendo en las diferencias en los inventarios y eventualmente en el valor o precio de la mercadería almacenada.

16. COMPRAS DE MERCADERÍAS REALIZADAS DIRECTAMENTE POR LOS CENTROS MÉDICOS

En apariencia este procedimiento fue aprobado hace ya varios años por la administración activa con el objetivo que los centros de salud tuvieran una alternativa para comprar medicamentos que se consideraran de suma urgencia, dado que existía desabastecimiento en el ALDI.

Estas compras son las que adquieren cada uno de los centros médicos, y se registran por medio del vale de ingreso de mercadería (Tipo 21): este documento se utiliza para finalizar el proceso entrega de una orden de compra o contrato que inicio la compra con documento tipo 27 y además inicia el proceso de inventario de una unidad de producción, proveeduría de un centro médico y de la farmacia.

16.1 Se corroboró que las compras que realizan directamente los establecimientos de salud, se registran acreditando una subcuenta de gasto¹⁴.

El registro de las compras adquiridas directamente por los establecimientos de salud se realiza acreditando la subcuenta de gastos, por lo que cada vez que se registra un vale #21 se crea un saldo anormal en las cuentas de gasto que afecte; dado que el comprobante 21 efectúa la siguiente afectación contable:

¹⁴**Gastos:** Un gasto es un egreso o salida de dinero que está destinado a la distribución de un producto o bien podría ser un desembolso causado por la administración de una empresa. Un gasto financia una actividad específica en beneficio de la empresa, pero se diferencia del costo porque queda consumido al instante. Son ejemplo de gastos: los salarios administrativos, el pago de la energía eléctrica, el pago de transporte para la venta de un producto (ojo, no confundir con el flete, que es el transporte que se paga cuando se adquiere un producto).

Costos y Gastos:

Tanto los costos como los **gastos son de naturaleza deudora** y por lo tanto **umentan su saldo cada vez que se le da un débito y disminuye su saldo cuando se acreditan**. No es muy común que las cuentas de gastos se reduzcan, aunque no pasa lo mismo con la de costos ya que en una empresa comercial puede darse el caso en el que luego de comprar mercancías, decidimos devolver una parte. En un caso como este el asiento contable se debe registrar dándole un débito a devolución de mercancías y un crédito a compra de mercancías para que así se reduzca.



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

CUENTA CONTABLE	UE	SERVICIO	CUENTA INDIVIDUAL	DÉBITO	CRÉDITO
141-XX-X	0	0	CP+OC	XX,XX	
911-XX-X	XXXX	XXX	CP+OC		XX,XX

Durante el 2015 las compras adquiridas directamente y registradas contablemente por medio del vale 21 representan el 15,15% del total de compras adquiridas por medio del plan 5101 "Programa Institucional de Compras, el cual según el registro contable alcanzó la suma de ¢149.117.915.314,53 (Ciento cuarenta y nueve mil ciento diecisiete millones novecientos quince mil trescientos catorce colones con cincuenta y tres céntimos). Seguidamente se detallan las subcuentas de gastos que se afectaron por medio de este procedimiento de compra, durante el 2015, generando en su momento saldos anormales en las mismas:

Tabla N°8
Cuentas de Gasto Afectadas por Medio Compras Adquiridas
Directamente por los Centros de Salud
Vales #21 "Compras Directas" Período - 2015

Q	SUBCUENTA CONTABLE	DESCRIPCIÓN	MONTO
1	911-01-2	Medicamentos	21.187.050.332,03
2	911-02-0	Productos Químicos	116.025.083,20
3	911-03-9	Instrumentos, Accesorios Materiales Médicos Quirúrgicos Odontológicos.	20.215.244,34
4	911-04-7	Útiles y Materiales para Laboratorio Informático	8.135.201,25
5	911-07-0	Útiles y Materiales Oficina	2.122.335,62
6	911-09-6	Productos Papel Y Cartón	32.084.503,52
7	911-10-1	Impresos y Otros	3.710.464,69
8	911-11-0	Impresos y Otros	31.120.527,76
9	911-12-8	Textiles, Vestidos Y Útiles Costura	63.437.733,82
10	911-13-6	Herramientas Para Equipo Transporte	76.500,00
11	911-15-0	Llantas y Neumáticos	56.650,00
12	911-18-5	Repuestos Básicos Equipo Medico Instalación Planta	2.164.378,93
13	911-19-3	Materiales Construcción Y Mantenimiento	72.019.529,95
14	911-20-9	Otros Materiales y Suministros	555.260,02
15	911-26-6	Fármacos Tratamientos Especiales	400.622.477,21
16	911-28-2	Materia Prima	647.660.670,78
17	911-29-0	Materiales de Productos M	3.300,00
18	911-30-6	Madera y sus derivados	345.384,78
18	TOTAL		22.587.405.577,90

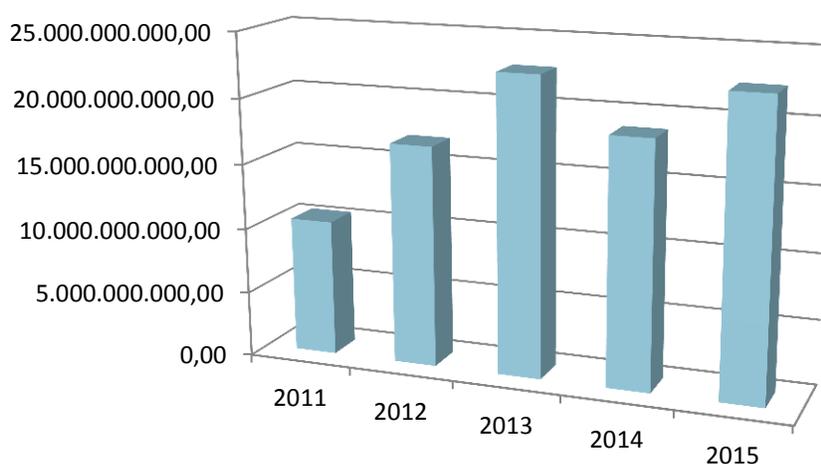
Fuente: Elaboración propia con información extraída del mayor auxiliar del SEM.



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

Es importante señalar, que este procedimiento de compra se ha mantenido a través del tiempo y las adquisiciones de materiales y suministros por este método han mostrado creciendo, según se detalla a continuación:

Gráfico N° 3
Compras Adquiridas Directamente por los Centros de Salud
Vales #21 “Compras Directas”
Periodo: 2011 AL 2015
(En colones corrientes)



Fuente: Elaboración propia con información suministrada por el CGI del SICs

En el decreto 34460-H, del 14 de febrero 2008, se oficializaron los principios contables para el Sector Público, mismo que continúa vigente hasta la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), el cual establece:

“8. Devengo: El registro de los ingresos y gastos públicos se efectuarán en función de su devengamiento, independientemente de la percepción efectiva de los recursos y del pago por las obligaciones contraídas.

Los ingresos se registrarán a partir de la identificación del derecho de cobro y los gastos con el surgimiento de una relación jurídica con un tercero por los bienes y servicios recibidos de conformidad.

Cuando se presenten ingresos o costos asociados a futuros ingresos y cuya utilidad ya no resulte en diferirlos se deben relacionar con los ingresos del período en que tal hecho se presente. En el caso de que el devengamiento de ciertos ingresos y, gastos no se logren identificar, su registro contable se efectuará a partir del reconocimiento o pago de la obligación y de la percepción efectiva de los recursos”.



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

El Manual Descriptivo de Cuentas Contables describe lo siguiente:

La cuenta de mayor "911-00-4 CONSUMO MATERIALES Y SUMINISTROS SEGURO DE SALUD Y PENSIONES En esta cuenta se registran los gastos en que incurre la Caja para llevar a cabo sus funciones, corresponden a las incluidas en el grupo anterior, con la diferencia que son despachadas por el Almacén General. (Cuentas Presupuestarias del No efectivo). Se utiliza tanto en el Seguro de Salud como en Pensiones.

UNIDAD EJECUTORA

Por ser esta cuenta de condición "2", se le debe indicar unidad ejecutora la cual corresponde al Centro que efectúa el gasto, además se debe indicar el servicio y la actividad.

SE DEBITA

Por medio de asiento de diario manual para ajustes y correcciones. Por asiento de diario automático, de los gastos registrados y tramitados por el Almacén y el S.C.A.

SE ACREDITA

Por medio de asiento de diario manual, para ajustes y correcciones.

Por asiento de diario automático, reversión y traslado de gastos de una Unidad a otra.

Por asiento de diario automático (SIC-40P) para la liquidación del cierre al final de cada período".

El hecho que las compras realizadas en el nivel local acrediten directamente los gastos, que son de naturaleza deudora y por lo tanto aumentan su saldo cada vez que se le da un débito y disminuye su saldo cuando se acreditan. Genera que los materiales y suministros adquiridos por esta modalidad de compra no ingresen al flujo normal de las mercaderías que custodia el ALDI y tampoco al inventario que manejan las diferentes unidades. Es decir, que este procedimiento de compras quebranta el control sobre los inventarios y aumenta el riesgo de pérdida o sustracción de la mercadería, al registrarse las compras como gasto.

17. SOBRE EL PROCESO DE INVENTARIO ANUAL – 2015, DEL ÁREA ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

Anualmente la Subárea Control de Activos y Suministros remite a las diferentes unidades el cronograma con las fechas asignadas para la toma física del inventario de suministros. A la vez, envía el documento denominado "Procedimiento Toma Física Conciliación e Inventario Suministros 20XX", mediante el cual se dan las pautas para la realización de dicho inventario.

Una vez, que las unidades realizan el inventario lo remiten a la Subárea Control de Activos y Suministros quienes lo ingresan al SICS y el sistema emite un reporte con las diferencias que se presentan por cada línea de producto e indica cuales deben justificar. Esta información es trasladada a cada unidad para la correspondiente justificación, dándoles un plazo prudencial de conformidad con la normativa establecida.



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

17.1 El Área Almacenamiento y Distribución - ALDI, desde el 2010 al 2015 no presenta justificación de la toma física del inventario, y en los casos en que justifica la misma no ha sido aceptada por la Subárea Control faltantes de Activos y Suministros

Según los resultados del proceso de inventarios de suministros periodo 2015, correspondiente al Área Almacenamiento y Distribución se determinó un faltante por un total de ₡1,719,969,827.18 (Mil setecientos diecinueve millones novecientos sesenta y nueve mil ochocientos veintisiete colones con dieciocho céntimos), y un sobrante por ₡1,299,911,536.44 (Un mil doscientos noventa y nueve millones novecientos once mil quinientos treinta y seis colones con cuarenta y cuatro céntimos), correspondientes a nueve servicios o bodegas, según el siguiente detalle:

Tabla N ° 9
Resultado Inventario ALDI
Período – 2015

SERVICIO	NOMBRE	FALTANTE	%	SOBRANTE	%
309	Despacho Proveeduría	212,952,501.22	12.38%	79,974,870.62	6.15%
342	Soluciones Parenterales	19,825,608.00	1.15%	0.00	0.00%
364	Medicamentos	620,701,434.17	36.09%	473,038,094.90	36.39%
366	Proveeduría	164,743,432.54	9.58%	106,950,730.11	8.23%
370	Frigoríficos	127,235,183.67	7.40%	2,751,199.96	0.21%
380	Despacho Medicamentos	554,744,704.98	32.25%	179,280,850.58	13.79%
384	Papelería	17,479,312.30	1.02%	43,494,248.20	3.35%
393	Bodega Regional Puntarenas	881,370.97	0.05%	410,280,562.98	31.56%
399	Almacenamiento Mercadería Importada y Nacional	1,406,279.33	0.08%	4,140,979.09	0.32%
TOTAL		1,719,969,827.18	100.00%	1,299,911,536.44	100.00%

Fuente: SICS-Inventario 2015

Es importante resaltar el hecho que según información suministrada por la Subárea Control de Activos y Suministros desde el 2010 se han presentado diferencias entre la toma física del inventario y lo registrado en el SICS. Y a pesar que esta Unidad informa al Área de Almacenamiento y Distribución las justificaciones de las diferencias en los años que las han presentado no han sido aceptadas. A continuación se muestra los faltantes y sobrantes de inventario presentados en el ALDI desde el 2010 al 2015:



Gráfico 4
Distribución de Faltantes
Inventario - ALDI
(Millones de Colones)

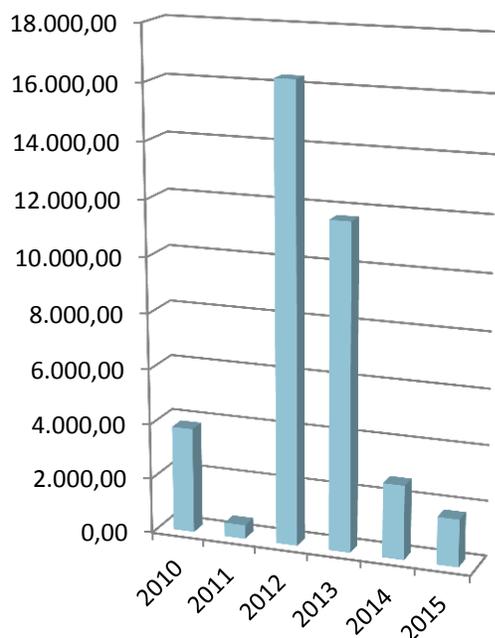
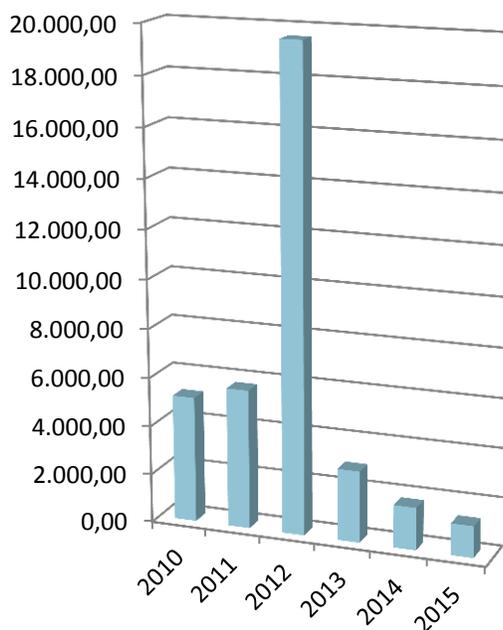


Gráfico 5
Distribución de Sobrantes
Inventario - ALDI
(Millones de Colones)



Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la Subárea Control de Activos y Suministros.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo IV, “Normas Sobre Actividades de Control” establecen:

4.4.5. Verificaciones y conciliaciones periódicas

“La exactitud de los registros sobre activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes”.

Mediante el decreto 34460-H, del 14 de febrero 2008, se oficializaron los principios contables para el Sector Público, mismo que continúa vigente hasta la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP). Entre otros principios en el Decreto 34460-H se establece:



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

“12. La Uniformidad:

Los usos de la información contable requieren que se sigan procedimientos de cuantificación, las políticas contables, los procedimientos de registro y la presentación contable deben ser utilizados en forma consistente en el tiempo y en el espacio, con el fin de no afectar el análisis, comparación e interpretación de los Estados Financieros.

Cuando haya un cambio que afecte la comparabilidad es necesario, mediante nota al pie de los estados financieros, hacer la aclaración pertinente, indicando el efecto de dicho cambio en las cifras contables. Igualmente requiere ser aclarado si se ha modificado el agrupamiento y presentación de la información.

Los principios de valuación deben ser utilizados uniformemente de un período a otro. Con la previa autorización del Ente Rector en materia de Contabilidad Pública, se pueden variar los procedimientos de cuantificación, las políticas contables, los procedimientos de registro y la presentación contable cuando las circunstancias requieran de un cambio, debiéndose exponer las causas que fundamentan el cambio e incluir este hecho en la información de los Estados Financieros.

Los criterios expuestos en este principio contable se deben mantener en el tiempo y en el espacio, por cuanto debe de ser de igual aplicabilidad en las diferentes unidades contables que conformen la totalidad de un Ente u Organización”.

El Lic. Guillermo Cubillo Burgos, Jefe de la Subárea Control de Activos y Suministros facilitó nota SACAS-433-2015 del 05 de octubre 2015, dirigida al Lic. Máximo Peñaranda Corea, Jefe a.i., del Área Contabilidad y Control Activos y Suministros, en la cual se indican gestiones realizadas sobre el análisis de las justificaciones del Área de Almacenamiento y Distribución referente a las diferencias en inventario, en la cual señala lo siguiente:

- “1. En fecha 08 de setiembre 2014 se confecciona “Informe Evaluación Inventario Suministros”, SACAS-00100-2015 documento firmado por el Lic. Carlos Manuel Rodríguez Castro y por el Lic. Luis Guillermo Cubillo Burgos, ambos de la Subárea Control de Activos y Suministros el cual contenía “acciones a realizar” o recomendaciones por parte de la unidad ejecutora 1144 ALDI, en relación con las diferencias de inventario de suministros período 2014.*
- 2. El Lic. Iván Guardia Rodríguez, Director Financiero Contable envía oficio DFC-280-2015 de fecha 18 de febrero 2015 a la Gerente de Logística. Ing. Dinorah Garro Herrera, envía el informe indicado en el punto anterior, con el fin de que esa Gerencia tome las decisiones pertinentes para implementar las acciones tendientes a mejorar el control interno de los suministros por parte de la unidad 1144 ALDI. Además el Director Financiero Contable le indica a la Gerencia de Logística que considera prudente que se tome en consideración lo que plantea el “Instructivo que regula los faltantes y sobrantes de activos y suministros en la CCSS”; artículo*



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

55 inciso 4) en relación con el deber de justificar las diferencias de inventario (faltantes y sobrantes) en los plazos señalados por el Área de Contabilidad y Control de Activos y Suministros y que ante la presencia injustificada de faltantes y/o la no presentación de las justificación la jefatura superior del centro deberá iniciar la investigación preliminar pertinente.

3. Y en fecha 23 de febrero 2015 mediante oficio SACAS-00118-2015 firmado por el Lic. Carlos Manuel Rodríguez Castro y por el Lic. Luis Guillermo Cubillo Burgos, ambos funcionarios de la Subárea Control de Activos y Suministros, envían “Informe Evaluación Justificación Diferencias Inventario Suministros” de los diferentes servicios (309, 341, 342, 343, 364, 366, 370, 380,0384,0390 y 399) del ALDI 144 (Ver Anexo N 3) En este informe se indica que el procedimiento de justificación aplicado por el ALDI, no atiende lo instruido por el Área Contabilidad Activos y Suministros, instrucción que fue avalada por la administración superior de la institución, mediante circular GF-23.474, GMD-3188 y GL-17.548 de fecha 5 de mayo 2014.
4. Según lo que establece el artículo 22 del Instructivo que regula los faltantes y sobrantes de activos y suministros en la CCSS”, se le concedió al ALDI un plazo de 15 días adicionales para aclarar y/o ampliar las justificaciones, periodo que ya venció.
5. Es importante hacer notar que, las justificaciones de las diferencias de inventario de suministros 2013 (SACAS-00182-2014), 2012 (SACAS-00278-2013) Y 2011 (SACAS-341-2012) también fueron rechazadas. Las justificaciones de las diferencias en el período 2012 no fueron presentadas en este despacho. Y en el período 2010 (SACAS -371-2011) se solicitó el cumplimiento de una serie de acciones de las cuales no recibimos ningún informe de cumplimiento.

Todos estos resultados fueron comunicados oportunamente a la administración activa de la unidad 1144 y la Gerencia respectiva sin ningún resultado positivo.

6. De parte de la Subárea Control de Activos y Suministros sobre este caso se han generado en el presente período dos seguimientos o recordatorios para que cumplan con lo solicitado, pero a la fecha no hemos tenido respuesta. (Ver anexo N4)”.

18. SOBRE LA ELABORACIÓN DE LOS COMPROBANTES DE AJUSTE #23

Se determinó que el Área de Almacenamiento y Distribución realizó de enero 2011 a diciembre 2015, comprobantes de ajuste por un monto total de ₡55,957,870,726.81 (Cincuenta y cinco mil millones novecientos cincuenta y siete mil ochocientos setenta mil setecientos veintiséis colones con 81/100), como se muestra a continuación:

Gráfico 6

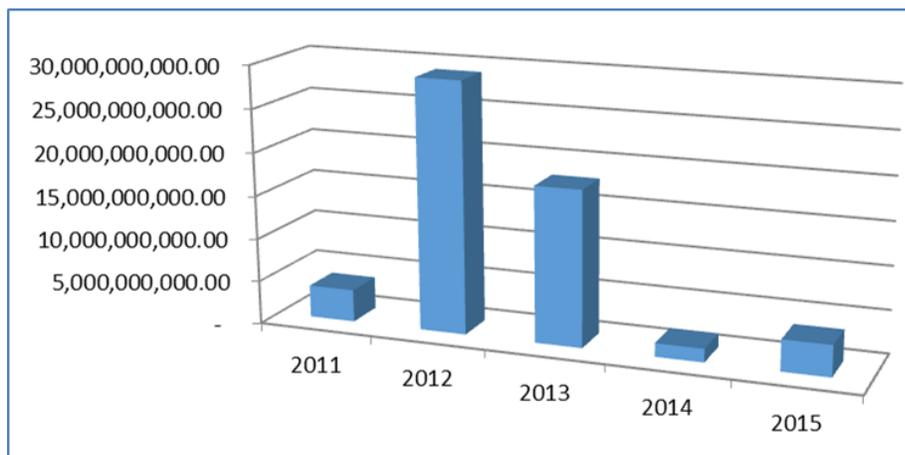
AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 82 de 120

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888





Materialidad de los Ajustes Efectuados entre enero 2011 y diciembre 2015 por año, en el A.L.D.I.



Fuente: Elaboración propia con información extraída del SICS

Como se observa en el gráfico en los períodos 2012 y 2013 presentaron los mayores niveles de ajustes con ¢29,058,113,777.67 (veintinueve mil cincuenta y ocho millones ciento trece mil setecientos setenta y siete colones con 67/100) y ¢17,985,708,351.73 (diecisiete mil novecientos ochenta y cinco millones setecientos ocho mil trescientos cincuenta y un colones con 73/100).

En el 2012 el comprobante de ajuste de mayor materialidad fue el #1212001 por un monto de ¢14,793,097,651.72 (catorce mil setecientos noventa y tres millones noventa y siete mil seiscientos cincuenta y un colones con 72/100), en el que se indicó la siguiente observación: "Para reversar comprobante 20-73088 de diciembre 2012 mal registrado por el ALDI".

En 2013 se identificó el comprobante #1206001 por un monto de ¢1,519,011,161.82 (mil quinientos diecinueve millones once mil ciento sesenta y un colones con 82/100) en el que se indica que se efectuó un ajuste de precios.

18.1 Detalle de los Ajustes realizados en el 2015

El Área de Almacenamiento y Distribución, realizó ajustes en el SIGES, por el orden de ¢4.427.729.031,36 (cuatro mil cuatrocientos veintisiete millones setecientos veintinueve mil treinta y un colones, 36/100), lo que representa aproximadamente el 10% del monto del inventario promedio¹⁵, siendo la bodega 380 "CDC picking medicamentos" la que presentó el valor mayor, como se detalla a continuación:

Tabla N°10

¹⁵ Aproximadamente ¢48.796.605.625,02



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

Monto por ajuste, Bodegas ALDI
Periodo: 1º de enero al 31 de diciembre 2015

Bodega	Descripción	Monto
380	CDC picking medicamentos	¢1.509.349.866
364	CDC 2 rack medicamentos	¢1.215.793.015
366	CDC 2 rack proveeduría	¢588.611.866
370	Frigoríficos	¢400.249.641
309	CDC picking proveeduría	¢386.938.754
342	Bodega soluciones parenterales	¢133.679.238
399	CDR despacho	¢113.983.948
384	Papelería	¢60.131.233
306	Bodega almacenes CORMAR	¢16.001.820
393	CDR recibo mercadería	¢1.609.810
387	CDC ortopedia	¢1.305.332
341	Laboratorio productos farmacéuticos	¢74.509
Total general		¢4.427.729.031,36

Fuente: Base de datos del SIGES

Además, el Área de Almacenamiento y Distribución realizó 451 ajustes en el año 2015, siendo el mes de junio el que mayor número de registros presentó 59:

Tabla N° 11
Ajustes realizados al inventario
Área de Almacenamiento y Distribución
Periodo: 1º de enero al 31 de diciembre 2015

Mes	Cantidad de Ajustes	Monto
Enero	25	¢37.788.268,15
Febrero	39	¢171.395.859,92
Marzo	25	¢89.782.866,45
Abril	51	¢202.209.773,07
Mayo	50	¢552.778.016,03
Junio	59	¢122.183.816,29
Julio	47	¢2.947.119.308,78
Agosto	35	¢84.126.057,07
Septiembre	24	¢40.915.831,83
Octubre	23	¢102.508.483,54
Noviembre	36	¢21.154.591,21
Diciembre	38	¢55.766.159,02
Total General	452	¢4.427.729.031,36

Fuente: Base de datos del SIGES



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

18.2 Sobre los productos ajustados

Los artículos (medicamentos y suministros de proveeduría) que más se ajustaron durante el año 2015, fueron:

Tabla N°12
Productos con mayor cantidad de ajustes
Periodo: 1° de enero al 31 de diciembre 2015
Área de Almacenamiento y Distribución

Código	Producto	Cantidad de Ajustes
1-10-13-0795	Gemfibrozilo 600 mg. Tableta recubiertas	80
2-94-01-2080	Jeringa Hipodérmica descartable de 10 a 12 cc.	64
1-10-46-2670	Óxido de Zinc Fórmula. Crema Tubo	49
2-94-01-0530	Pañal desechable.	46
2-36-01-0555	Set diálisis peritoneal domiciliario, sistema doble bolsa 2000 cc.	43
1-10-08-0210	Atenolol 50 mg. Tabletas.	42
1-10-10-1220	Amlodipino 5 mg. (como Besilato de Amlodipino) tabletas	39
1-10-43-4560	Inyección de sodio cloruro al 0.9 %, bolsa o envase con 1000 ml.	38
4-90-04-0002	Lentes de seguridad.	36
1-10-46-6510	Clorhexidina Gluconato 4% p/v con alcohol Isopropílico 4% p/v.	36
4-70-10-0200	Planilla preelaborada a dos tantos, tamaño 27.94 x 21.5 cm	34
4-70-13-0500	Comprobante pago, 2 tintas para impresión en papel continuo.	33
2-88-63-0097	Dextrosa al 40% Fc de 300 ml.	33
1-10-14-2640	Indometacina 100 mg., supositorios	32
1-10-43-4550	Inyección de sodio cloruro al 0.9 %, bolsa o envase con 500 ml.	31
1-10-43-0280	Calcio iónico 300 mg	30
1-10-32-0890	Aluminio Hidróxido 200 mg y Magnesio Hidróxido 150-200 mg	30

Fuente: Base de datos del SIGES

18.3 Sobre las justificaciones en el SIGES y SICS

Se realizó una revisión de las justificaciones indicadas en los comprobantes de ajustes en el 2015, determinándose que en algunas de las notas de justificación no existe uniformidad y claridad en los criterios descritos en cada documento, carecen de claridad y suficiencia de información, por ejemplo: "Productos no inventariados", "No inventariado", "Sobrante", "Errores de Despacho", "Error de conteo inventario 2014", "Se ajustan los saldos ya que se realizó mal despacho", entre otros. A continuación se detallan algunos ejemplos:



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

Tabla N°13
Justificación de ajustes realizados en el ALDI
Período 2015

#	Justificación	Monto
8932	Se realiza ajuste dado que en la aplicación del inventario se dieron inconsistencias.	¢57,163,288.40
8931	Se realiza ajuste dado que en la aplicación del inventario se dieron inconsistencias.	¢43,811,649.86
9444	Se realiza ajuste dado que en inventario 2015 por error esta mercadería no se contó.	¢16,336,450.35
8940	Se realiza ajuste para corregir diferencias encontradas en el inventario.	¢10,619,321.22
9441	Se realiza ajuste 9441.	¢8,917,635.15
8919	Se realiza ajuste dado falta de registros en el inventario.	¢7,263,943.46
9097	SR	¢494,600.38
9105	Sin observaciones	¢27,740.80

Fuente: Elaboración propia con información extraída del S.I.C.S.

Como se evidencia la información consignada no expresa con suficiencia el motivo por el cual se realizan los ajustes, se podría asumir que los ajustes 8932 y 8931 debieron efectuarse mediante un comprobante #22 "Ajustes de Inventario", de igual forma si se consideran los ajustes 9441, 9097 y 9105 es difícil conocer la fundamentación del ajuste.

Además, se determinó 6 ajustes realizados por funcionarios del Área de Almacenamiento y Distribución, sin la nota de ajuste debidamente registrada justificación en el sistema:

Tabla N°14
Ajustes que no presentan justificación en el SIGES
Periodo: 1° de enero al 31 de diciembre 2015, ALDI

Ajuste	Fecha	Servicio	Tipo	Código	Producto	Q	Lote	Costo
9495	28/09/2015	309	DS	1-90-02-0410	Solución detergente para limpieza de cristalería pH neutro.	10,875	272774	¢ 8.197,79
9573	02/12/2015	309	OT	2-75-02-0230	Sonda Foley, 2 vías, 3 - 5 cc, 100% silicón, punta cerrada # 10	20	1409011548	¢ 39.303,20
9544	12/11/2015	309	OT	2-84-01-0705	Tiras de control químico a vapor	7.000	4529	¢ 93.240,00
9492	28/09/2015	309	DS	2-88-90-0960	Tubos al vacío, citrato sodio, 13 x 75 mm, caja 100.	0,5	B141235V	¢ 2.395,06
9515	22/10/2015	309	OT	4-70-03-3036	Formulario Denver II	1	9999	¢ 1.837,06
9501	02/10/2015	309	DS	4-70-06-1820	Reporte 24 horas, tamaño 21.5 x 33 cm.	1	9999	¢ 796,21

Fuente: Base de datos del SIGES

Asimismo, se revisó el registro físico de justificaciones de medicamentos en el cual se archiva la documentación pertinente a los ajustes realizados y custodiado por la Licda. Glady Alvarado Miranda,





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

Jefe de la Unidad Administrativa línea aliste de farmacia, evidenciando que, de 188 ajustes, 87 presentaban legajo de información y 101 carecían de la documentación.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, referente a la confiabilidad y utilidad de la información indican lo siguiente:

“5.6.1 Confiabilidad La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

5.6.3 Utilidad La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.”

Estas transacciones deben ser satisfactoriamente sustentadas en razón que la materialidad de las mismas es importante, la debilidad en esos registros debilita el control interno de la Unidad y aumenta el riesgo que se realicen transacciones que originen un daño patrimonial a la Institución.

18.4 Sobre la utilización de cuentas contables incorrectas

Se identificaron 30 ajustes efectuados en el 2015, por un monto de ₡5,428,364.12 (cinco millones cuatrocientos veintiocho mil trescientos sesenta y cuatro colones con 12/100), en los cuales se utilizó la cuenta de gasto 945-20-3 “Diferencia de Inventario en Bodegas” para registrar la venta de medicamentos y suministros a terceros.

De igual forma se observó el comprobante #316269 donde se registró una donación mediante el siguiente asiento:

Cuenta Contable	Monto Débito	Monto Crédito
144-03-1	29,250,000.00	
845-20-0		29,250,000.00

Como se observa se utilizó una cuenta de ingreso para registrar diferencias de inventario en bodega, cuando el tema no se relaciona con recuento físico, si no, con un ingreso producto de una donación, el cual debería registrarse a la cuenta 850-14-3 “Ingresos por Donaciones”.

En el numeral 12 del Decreto Ejecutivo: 34460 “Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público Costarricense”, se indica lo siguiente:

“12. La Uniformidad: Los usos de la información contable requieren que se sigan procedimientos de cuantificación, las políticas contables, los procedimientos de registro y la



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

presentación contable deben ser utilizados en forma consistente en el tiempo y en el espacio, con el fin de no afectar el análisis, comparación e interpretación de los Estados Financieros.”

Una débil cultura contable permite que se empleen cuentas contables equivocadas para registrar diferentes transacciones, generan información inconsistente para la toma de decisiones.

El diseño del Manual de Cuentas Contables institucional obedece a una lógica previamente analizada y aprobada para su utilización, de ahí la importancia de ser concordantes con el uso que se realice de las cuentas contables.

18.5 Sobre la numeración de los comprobantes de ajuste #23

Se evidenció que durante el 2015, el Área de Almacenamiento y Distribución confeccionó 28 comprobantes de ajustes de inventario con numeración que no obedece al consecutivo de las transacciones.

Para el período en estudio la numeración de los comprobantes fue de 4 dígitos, sin embargo se encontraron desde los 5 hasta los 10 dígitos, los cuales ascendieron a un monto de ₡1,604,012,609.49 (mil seiscientos cuatro millones doce mil seiscientos nueve colones con 49/100). Ver Anexo 8.

En el numeral 4 del Decreto Ejecutivo: 34460 “Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público Costarricense”, se indica lo siguiente:

“4. Registro: Todos los hechos de carácter contable deben ser registrados en oportuno orden cronológico en el que se produzcan éstos, sin que se presenten vacíos, lagunas o saltos en la información registrada. Con este principio se procura garantizar que todas las operaciones tramitadas se den en forma ordenada, quedando debidamente justificada la información registrada en los diferentes sistemas auxiliares y procesos contables de manera secuencial, permitiendo una transparencia en los sistemas.”

La falta de validación de la consecutividad de la numeración de los comprobantes emitidos por el S.I.G.E.S., favorece que se presenten diferencias de registro en las transacciones, debilitando el control interno de las Unidades.

Esta situación permite a los usuarios la utilización de un número distinto al que el Sistema debería definir por regla, permitiendo acreditar un proceso en un momento distinto al que fue realizado.



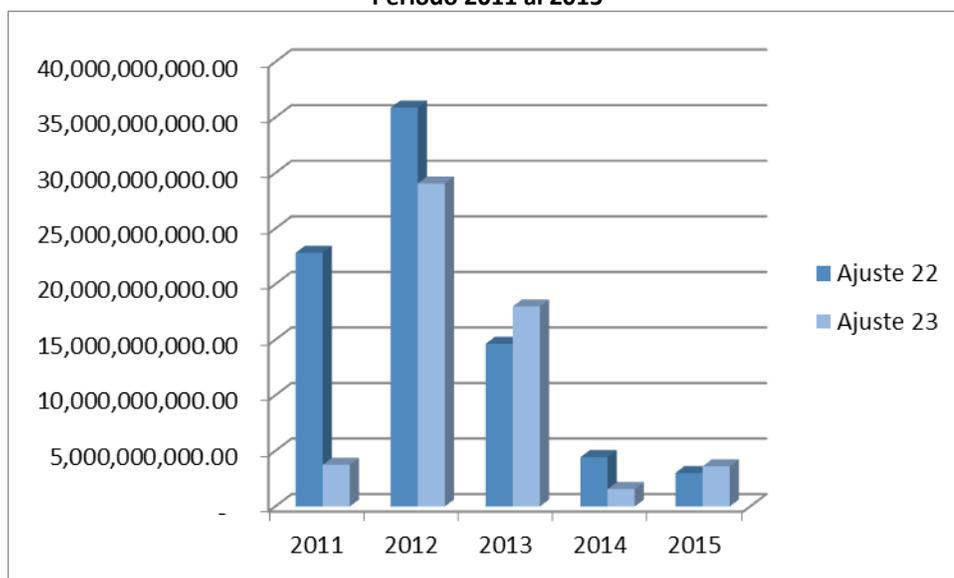
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

19. SOBRE LAS MODIFICACIONES AL INVENTARIO DEL ALDI MEDIANTE LOS COMPROBANTES #22 Y #23

Como se mencionó, existen dos tipos de ajuste que se realizan en el A.L.D.I. para corregir las diferencias que presenta el inventario, los comprobantes #22 “Ajustes de Inventario” los cuales se utilizan para registrar las diferencias detectadas en la toma física del inventario anual y #23 “Ajustes”, empleado para realizar correcciones durante el período contable.

En el período comprendido entre 2011 y 2015 inclusive, los comprobantes #22 ascendieron a ¢80,791,299,715.62 (ochenta mil setecientos noventa y un mil doscientos noventa y nueve mil setecientos quince colones con 62/100), mientras que los comprobantes #23 registraron ¢55,957,870,726.81 (cincuenta y cinco mil novecientos cincuenta y siete millones ochocientos setenta mil setecientos veintiséis colones con 81/100), como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 7
Monto de los Comprobantes #22 y #23 Realizados por el ALDI
Período 2011 al 2015



Fuente: Elaboración propia con información extraída del S.I.C.S.

Como se observa las diferencias y/o inconsistencias en los registros del inventario del Área de Almacenamiento y Distribución son significativas, el promedio por año asciende, en forma conjunta, a ¢27,349,834,088.49 (veintisiete mil trescientos cuarenta y nueve millones ochocientos treinta y cuatro mil ochenta y ocho colones con 49/100).

Respecto a los años 2011, 2012 y 2013 los montos han venido en descenso, sin embargo, en 2014 y 2015 rondaron los seis mil millones de colones, por lo que el seguimiento y evaluación es imprescindible.



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

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

“Protección y conservación del patrimonio

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

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

De acuerdo con lo analizado, dentro de la principales causas que originan los ajustes, se encuentran los errores de recuento físico y su digitación en el SIGES, error en la digitación del Servicio y de despacho de pedidos, productos vencidos o por vencerse, retiro de medicamentos por instrucción del Nivel Central, entre otros.

En la actividad de administración de inventarios es normal que se presenten diferencias de inventario, más si se considera el volumen que administra el A.L.D.I., sin embargo, esas inconsistencias deben analizarse exhaustivamente, con el fin que las mismas no obedezcan a negligencia o debilidades propias del control interno de la Unidad, por cuanto podría facilitarse la ocurrencia de un daño patrimonial.

La herramienta de los ajustes ofrece la posibilidad de corregir situaciones justificadas, pero si no se tiene una supervisión adecuada, también pueden favorecer la realización de actuaciones incorrectas en perjuicio de la Institución.

CONCLUSIÓN

Los resultados del estudio evidencian que en el presente año el presupuesto del ALDI es de ¢4.299.843.828,28, con un inventario de medicamentos y otras mercaderías al 5 de abril del 2016 por ¢32.393.201.740,22. Asimismo, económicamente lo almacenable en los Centros Distribución Especializado y el Regional de Puntarenas corresponde a ¢16.403.403.884.80, generándose un total en inventario de ¢48.796.605.625,02.

En tal sentido el Área de Almacenamiento y Distribución se constituye en una de las áreas estratégicas para la institución, no solo por la materialidad de los recursos financieros que se destinan para atender los procesos, sino también, al habersele otorgado la responsabilidad de abastecer los insumos que requieren los diferentes establecimientos para la prestación de los servicios de salud.

De conformidad con los resultados, el sistema de control interno debe ser fortalecido a efecto de que las actividades y procesos, estén debidamente sustentados con acciones documentadas y precisas que permitan una adecuada administración de los recursos institucionales y que generen mejores niveles o



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

indicadores que permitan un monitoreo sistemático y puntos de control efectivos para el logro de los objetivos y metas.

Destaca el hecho que el ALDI, no dispone de una estructura orgánica debidamente actualizada y oficializada mediante la cual se definan los niveles de autoridad y responsabilidad, aunado a lo anterior se evidencia la falta de manuales de las principales rutinas de trabajo de las diferentes Subáreas, mediante los cuales los funcionarios dispongan de la certeza de las principales actividades y funciones que deben realizar para el logro de las metas. Además, no se dispone de adecuados controles para garantizar la seguridad y vigilancia, situando la custodia de los bienes en riesgo de robo o sustracción.

1. La Gerencia de Logística prorrogó por cuatro años más -del 19 de abril 2016 hasta el 18 de abril 2020- el contrato de arrendamiento del Centro de Distribución Central de la Caja Costarricense de Seguro Social, esto a pesar que desde el inicio del contrato en el año 2012, la infraestructura no cumple en su totalidad con las condiciones y especificaciones técnicas definidas en el cartel de la licitación 2010LN-000002-1142, lo que evidencia debilidades en el control efectivo del contrato. Además no hay evidencia de que la póliza del contrato esté vigente lo que expone a la institución a carecer de un respaldo que permita asumir de manera ágil la resolución de situaciones imprevistas.

El análisis técnico de la Licitación Pública 2015LN-000001-4402 “Adquisición de un terreno para la construcción y equipamiento del Centro de Almacenamiento y Distribución Central de la Caja Costarricense del Seguro Social”, se declaró infructuoso por parte de la Dirección de Arquitectura e Ingeniería, lo que ha generado la demora en el proceso. El Área Almacenamiento y Distribución, no dispone de personal especializado para la coordinación de la vigilancia, por lo que actualmente este puesto lo desempeña el Sr. Hubert Chaves Astúa quien desde el 2014 esta nombrado en plaza de Bodeguero Almacén General, esto aunado a que no se dispone de normativa que regule el principal medio de control de seguridad que es el circuito cerrado de televisión, el cual no cubre el 100% de la infraestructura los centros de distribución.

2. La prueba para confrontar existencias físicas con lo reportado en el Sistema de Gestión de Suministros (SIGES), dio como resultado un monto por sobrantes corresponde a ₡4.269.172,13 (cuatro millones doscientos sesenta y nueve mil ciento setenta y dos colones con trece céntimos) y por faltantes a ₡18.879.451.72 (dieciocho millones, ochocientos setenta y nueve mil cuatrocientos cincuenta y un colones con setenta y dos céntimos).
3. Se determinaron debilidades en el proceso de recepción de la mercadería, relacionadas con incumplimientos en las fechas programadas en el SIGES, debido a una insuficiente capacidad real instalada del Almacén, así como a la ausencia de coordinación efectiva por parte del área de planificación de compras, además de la recepción de mercadería los días sábados en ausencia de farmacéutico, lo que afecta no solo la efectividad y eficiencia del proceso, sino también representa un riesgo de eventuales demandas a la institución.



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

4. En el Área Almacenamiento y Distribución, para el proceso de aliste no se dispone de un procedimiento estandarizado para los tres centros de distribución, lo que da paso a la variabilidad en el proceso al no garantizar que las operaciones se realicen siempre de la misma forma, por tanto se puede dificultar la administración del proceso y la evaluación del desempeño para posibles mejoras.

Además, la ausencia de estandarización aumenta el riesgo de errores en las cantidades a despachar y por tanto genera reprocesos, dificulta la mejora continua y la calidad de lo entregado.

5. El ALDI presenta un incumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de Medicamentos, en aspectos críticos como son la existencia de un manual de calidad, documentación de procesos, disponibilidad de permisos de funcionamiento en los centros de distribución, capacitación del personal y realización de auto inspecciones, además de otros factores relacionados con infraestructura e implementación de controles de temperatura, registros de limpieza y calibración de termómetros, que influyen en la calidad de la gestión de esa unidad y reflejan la existencia de oportunidades de mejora para mejorar el proceso de gestión de inventarios a nivel institucional.

Las condiciones de índole técnico evidenciadas implican un riesgo en cuanto a la garantía de la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos almacenados, por cuanto podrían afectarse la pureza, identidad o eficacia de los productos farmacéuticos. Además, se evidenció la necesidad de fortalecer la coordinación y comunicación entre las instancias administrativa y técnica, así como la definición y establecimiento claros de la autoridad e independencia para cumplir con las responsabilidades de cada uno, de conformidad con lo establecido en la normativa correspondiente.

El espacio disponible en los cuartos fríos ubicados en la bodega de frigoríficos del CDE es insuficiente y las condiciones actuales no son óptimas para su funcionamiento y se determinó la existencia de dos cuartos fríos, ubicados en la bodega 10 de ese centro de distribución, que no están siendo utilizados debido a la ausencia de una planta eléctrica de emergencia. Además, ninguno de estos equipos se encuentra registrado en el Sistema Institucional de Bienes Muebles.

Lo descrito implica un riesgo para el adecuado funcionamiento de la cadena de frío, máxime considerando que cada vez se requiere mayor capacidad de almacenamiento; los productos se almacenan en condiciones inadecuadas, lo que podría afectar su eficacia terapéutica y seguridad en el uso, además de afectarse incluso el proceso de aliste de pedidos y la capacidad de almacenamiento institucional por las limitaciones de espacio y las reparaciones constantes que deben enfrentar los equipos de refrigeración, fundamental para que los productos no pierdan la cadena de frío y se dañen, causando una afectación a los pacientes y un daño patrimonial a la institución.

Este Órgano de Control y Fiscalización evidenció la necesidad de fortalecer los sistemas de protección contra incendios existentes en el Área de Almacenamiento y Distribución y sus dependencias, en aspectos como falta de sensores de detección de humo, gabinetes con manguera, sistema de alarma y obstrucción en los accesos de los extintores portátiles.



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

Desde el traslado del Centro de Distribución Central a las instalaciones en San Francisco de 2 Ríos en el año 2012, se han presentado incumplimientos en los sistemas contra incendios y a la fecha no se han subsanado, aspecto que fue evidenciado por esta Auditoría en el informe ASAAI-192-2013 del 31 de octubre 2013, referente a: Evaluación sobre el contrato de arrendamiento originado de la licitación pública 2010LN-000002-1142.

6. El 45% de los vehículos que posee el Área de Almacenamiento y Distribución ya cumplieron con su expectativa de vida y al 32% le resta menos de 3 años, además, se evidenció en algunos camiones, desgaste en las llantas, cajones con abolladuras en la parte exterior e interior, pintura en regular estado; entre otros aspectos.

Se observaron debilidades en las condiciones de transporte de los medicamentos, como suciedad de los vehículos, estiba inadecuada, transporte en conjunto con sustancias peligrosas, entre otros, así como ausencia de registro de condiciones de transporte de los medicamentos, que podrían incidir negativamente en la calidad y seguridad de los mismos y afectar negativamente la prestación de servicios a los centros de salud.

Los registros de los indicadores de distribución en los meses de abril y mayo presentan atrasos y adelantos de hasta 10 y 30 días respectivamente, situación que podría incidir negativamente en el abastecimiento de los centros médicos institucionales.

7. El Área de Almacenamiento y Distribución en el periodo del 1º de enero al 31 de diciembre, realizó ajustes del orden de los 4.427.729.031,36 (cuatro mil cuatrocientos veintisiete millones setecientos veintinueve mil treinta y un colones, 36/100), lo que representa aproximadamente el 10% del monto del inventario promedio.

El mes de junio registro la mayor cantidad de ajustes realizados al inventario en año -59-, así mismo, en el mes de julio (mes de inventario) se reportaron ajustes por \$2,947,119,308.78 (dos mil novecientos cuarenta y siete millones ciento diecinueve mil trescientos ocho colones con 78/100).

Se realizaron 6 ajustes por funcionarios del Área de Almacenamiento y Distribución, sin la nota de ajuste debidamente registrada -justificación- en el sistema.

Las justificaciones registradas en el SIGES carecen de claridad y suficiencia, debido a que se evidenció notas que indican lo siguiente: "Productos no inventariados", "No inventariado", "Sobrante", "Errores de Despacho", "Error de conteo inventario 2014", "Se ajustan los saldos ya que se realizó mal despacho", entre otros.

De la revisión efectuada en el registro físico de los ajustes realizados a medicamentos, se determinó que, de 188 ajustes efectuados, 87 presentaban legajo de información que sustentaba el ajuste y 101 carecía de esta.



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

Se evidenciaron los ajustes 9335 y 9464 por el hurto de 25 frascos de Somatropina recombinante (hormona de crecimiento humana Biosintética) y 20 frascos de Insulina humana cristalina Biosintética de acción intermedia, respectivamente, ambos acontecidos en el Centro de Distribución Especializado.

8. En el Área de Almacenamiento y Distribución (ALDI) durante el año 2015 vencieron códigos tanto de medicamentos como de insumos médicos, representando esto un valor de ₡102.070.050.31 (ciento dos millones, setenta mil cincuenta colones con treinta y un céntimos). Los medicamentos en riesgo de vencimiento al 2018 podrían generar a la Institución pérdidas económicas mayores a los ₡490.124.314,26 (cuatrocientos noventa millones, ciento veinticuatro mil trescientos catorce colones con veintiséis céntimos).

Se detectaron oportunidades de mejora en los controles implementados por el ALDI para minimizar el riesgo de vencimiento de los productos, así como inconsistencias en los montos de vencimiento del 2015 reportados por el ALDI, la Gerencia de Logística y calculados por este órgano de fiscalización, lo que refleja la necesidad de fortalecer estos procesos, a fin de cumplir con los lineamientos y protocolos establecidos por la Gerencia de Logística para estos efectos y minimizar el riesgo de afectación directa del patrimonio institucional.

Se detectó que la obtención de información del SIGES para el reporte de “Riesgos de vencimiento”, no es clara y en su formato Excel no es completa lo que puede conllevar a errores de interpretación de los datos y por tanto aumentar el riesgo de decisiones erradas para la administración de las existencias.

9. La presencia de inconsistencias en la información almacenada en el SIGES, producto del error humano o en la ejecución de procesos automatizados, puede impactar negativamente la percepción de las diferentes instancias institucionales que utilizan dicho banco de información como insumo en sus labores de toma de decisiones, además de comprometer la eficacia de los controles, monitoreo y supervisión llevadas a cabo por las autoridades del ALDI sobre en el cumplimiento de sus objetivos y metas.
10. Las opciones de reportes e informes son los mecanismos primordiales a través de los cuales un sistema de información permite al usuario capturar grandes volúmenes de información resumida de acuerdo con parámetros previamente definidos. La falta de precisión en sus cálculos, presentación de resultados y ajuste con las necesidades del negocio comprometen la confiabilidad, oportunidad y utilidad de esa herramienta tecnológica dentro de la operativa del ALDI y demás unidades usuarias.
11. En el marco de un esquema de mejora continua, existen aspectos a los cuales el ALDI puede prestar particular atención, con el fin de mejorar la percepción de sus clientes respecto a los servicios prestados, a saber: la flexibilidad y oportunidad de los mecanismos de coordinación para la entrega de mercadería, y la precisión en las cantidades entregadas a los diferentes establecimientos institucionales.



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

En cuanto al Sistema de Gestión de Suministros, los funcionarios consultados expresaron la necesidad de mejorar elementos vinculados con la usabilidad de esa herramienta, tales como la claridad en los mensajes desplegados en el sistema, la atención de consultas producto de errores, la notificación sobre cambios efectuados en la plataforma, así como el fortalecimiento de la estrategia de capacitación llevada a cabo en torno al uso del SIGES.

12. La administración de los riesgos en torno al funcionamiento y operación de la plataforma tecnológica que soporta el SIGES, es una labor fundamental para dar garantía en la continuidad de la prestación de los servicios tanto en el ALDI como para las unidades usuarias de ese aplicativo a nivel institucional, razón por la cual es fundamental disponer de mecanismos documentados y probados los cuales permitan una oportuna y eficaz respuesta ante eventos.
13. De los resultados obtenidos llama la atención el hecho que no se lleve un eficiente control de inventarios, dado que los faltantes de inventario registrados contablemente representan el 4.50% del total de compras anuales de suministros; alcanzando un total de ₡6,631.912.504.99 (Seis mil seiscientos treinta y un millones novecientos doce mil quinientos cuatro colones con noventa y nueve céntimos). De los cuales aproximadamente la mitad corresponde a ajustes realizadas durante el período contable, en los cuales las justificaciones de algunos comprobantes no son claros y en apariencia no contienen la firma de aprobación de la jefatura del ALDI. Y la otra mitad corresponde a los registros efectuados por medio del vale #22, pertenecientes a la toma física del inventario.

Aunado a lo anterior está el hecho que desde hace aproximadamente seis años las justificaciones emitidas por el ALDI, en algunos casos no son aceptadas por el Subárea Control de Activos y Suministros y en otros el Almacén no presenta las justificaciones. Sin embargo, no se evidencia acciones concretas por parte del nivel superior para solucionar esta situación.

Por otra parte, la ausencia de una sana cultura y control contable, no garantiza que todas las operaciones tramitadas se presenten en forma ordenada, que la información registrada en los diferentes sistemas auxiliares y procesos contables se realice de forma secuencial, debidamente justificada, permitiendo transparencia en los sistemas, y repercute en la presentación adecuada de las operaciones financieras del ente, además de que se generan ambientes propicios para el fraude y la colusión. Esto por cuanto, no se evidencia que exista un control eficiente sobre las transacciones que diariamente ingresan al SIGES los funcionarios del ALDI y que mensualmente son remitidos al SICS para su posterior contabilización en el SIF. Prueba de ello es que ninguno de los dos sistemas emite un reporte sobre los comprobantes rechazados, los que deben ser corregidos con posterioridad.



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

RECOMENDACIONES

A LA ING. DINORAH GARRO HERRERA, EN SU CALIDAD DE GERENTE DE LOGÍSTICA O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Considerando que los resultados de la evaluación evidencian debilidades en el sistema de control interno en cuanto a la gestión, registro, control, custodia y gestión de la información de inventarios, que no garantizan un adecuado manejo de los recursos, que esa Gerencia efectúe un abordaje integral del Área de Almacenamiento y Distribución, de tal manera que se fortalezcan entre otros aspectos los siguientes:
 - a. Establecer las medidas de control de tal manera que se genere un impulso al desarrollo del proyecto de construcción del Área Almacenamiento y Distribución, con el propósito de disponer de una nave de acopio propia con las características requeridas para el óptimo desempeño de las operaciones de custodia, almacenamiento y distribución de los medicamentos e insumos médicos.
 - b. En coordinación con las instancias pertinentes, llevar a cabo una revisión y actualización del manual de funciones del Área de Almacenamiento y Distribución y sus dependencias, de tal manera que se establezcan las principales rutinas de trabajo. Asimismo, definir las funciones de las Regencias estableciendo claramente su ámbito de acción.
 - c. En coordinación con la unidades correspondientes, elaborar manuales de procedimientos para el Área de Almacenamiento y Distribución, considerando entre otros procesos los siguientes:
 - I. Recepción, aliste y despacho de mercadería.
 - II. Proceso de ajustes al inventario en el SIGES. (brindar énfasis a la justificación que sea razonable, documentada y aprobada por la autoridad competente.)
 - III. Mecanismos de control aplicables al personal de vigilancia, así como al uso y manipulación del circuito cerrado de televisión.
 - d. Realizar un estudio técnico para determinar la capacidad instalada del ALDI para la recepción de mercadería, considerando, entre otros aspectos, la cantidad de tarimas y proveedores que se pueden recibir diariamente, asimismo, fortalecer los mecanismos de coordinación y comunicación entre el ALDI y el Área de Planificación Técnica y Programación.
 - e. Considerando que los resultados evidencian debilidades y un alto riesgo de la forma como se efectuaron los ajustes que se registraron en el SIGES para el año 2015, por el orden de ₡4.427.729.031,36 (cuatro mil cuatrocientos veintisiete millones setecientos veintinueve mil treinta y un colones, 36/100), llevar a cabo una revisión exhaustiva con el fin de valorar la pertinencia y suficiencia de las justificaciones aportadas por los Jefes de línea. De determinarse justificaciones que no se apeguen a lo señalado en el Instructivo que regula los faltantes y sobrantes de activos y suministros en la C.C.S.S., proceder como en derecho corresponda. Lo anterior según el hallazgo 18 del presente informe.

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 96 de 120

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888





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

- f. Desarrollar un plan de supervisión orientado a la revisión sistemática y periódica de los ajustes efectuados por los Jefes de línea, con el fin de optimizar la gestión de inventario y disminuir los posibles riesgos por pérdida, errores sistemáticos o de despacho, entre otros aspectos que se pudieran presentar.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe enviarse a la Auditoría Interna, en el plazo de 6 meses posteriores al recibo del presente informe, la documentación que permita evidenciar la ejecución de la misma.

AL LIC. MANRIQUE CASCANTE NARANJO, DIRECTOR APROVISIONAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

2. Efectuar las acciones necesarias con la colaboración de las instancias técnicas competentes, a fin de implementar las condiciones óptimas de seguridad en detección y control de incendios que deben de prevalecer en los Almacenes Central, Regional y Especializado, según lo establece la normativa vigente. Asimismo, deberán ajustarse dichos controles a fin de brindar cumplimiento a los términos establecidos en la póliza N° 02 01 IMN 12. **Plazo 6 meses**
3. Considerando que durante el año 2015 fueron registrados por funcionarios del ALDI ajustes por un monto de ¢102.070.050.31 (ciento dos millones, setenta mil cincuenta colones con treinta y un céntimos); elaborar un plan tendiente a minimizar el riesgo de vencimiento de mercaderías según se analizó en el hallazgo 10, a fin de brindar cumplimiento a las directrices establecidas por la Gerencia de Logística y evitar que se materialice dicho riesgo. **Plazo 3 meses**
4. Definir la metodología y fuentes de información oficiales para la generación del monto de vencimiento anual y el porcentaje correspondiente, de tal manera que se disponga de información confiable y oportuna para la toma de decisiones a nivel estratégico y operativo; considerando la diferencia entre las cifras reportadas por el ALDI y el nivel Gerencial en el 2015. **Plazo 6 meses.**
5. Ordenar a las jefaturas de los Centros de Distribución Central, Regional y Especializado avalar con anterioridad a la inclusión de los comprobantes #23 (Ajustes) en el SIGES, la pertinencia y suficiencia de las justificaciones presentadas en estos comprobantes, incorporando la firma tanto de la Jefatura de estos Centros como de los encargados de cada bodega (según corresponda), así mismo realizar un proceso permanente de supervisión que permita garantizar razonablemente que los mismos fueron confeccionados adecuadamente. Esto de conformidad con la normativa establecida. **Plazo 1 mes.**
6. Elaborar requerimiento para el SIGES, por medio del cual se garantice la utilización consecutiva de la numeración de los comprobantes empleados en ese sistema. La recomendación se dará por cumplida, una vez que el requerimiento haya sido implementado. Esto de conformidad con lo señalado en el hallazgo 18.5 del presente informe. **Plazo 6 meses.**



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

AL LIC. IVÁN GUARDIA RODRÍGUEZ, DIRECTOR FINANCIERO CONTABLE Y AL LIC. MANRIQUE CASCANTE NARANJO, DIRECTOR APROVISIONAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS O QUIENES OCUPEN SUS CARGOS.

7. Con el propósito de mejorar el control interno en el proceso de registro y control de las existencias en el Área Almacenamiento y Distribución (ALDI), y evitar que se sigan presentando diferencias entre la toma física del inventario y lo registrado contablemente en el SICS, conformen un grupo de trabajo con funcionarios conocedores de los sistemas SIGES y SICS, que además tengan experiencia de los procedimientos de recibo, traslado, toma física del inventario, transmisión de información entre sistemas para el registro de las mercaderías, así como la custodia y control de los inventarios; para que analicen las posibles casuísticas que generan las diferencias en el inventario, que se han presentado desde el 2010 y que a la fecha la Subárea Control Activos y Suministros no ha aceptado algunas de las justificaciones presentadas. **Plazo 6 meses.**

AL ING. EDUARDO SERRANO FERNÁNDEZ JEFE ÁREA DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

8. Considerando lo señalado en el hallazgo 13, en torno a la percepción sobre los servicios del ALDI y SIGES, externada por los funcionarios que laboran en los servicios de proveeduría y farmacia a nivel nacional, establezca un plan de acción, con actividades, plazos y responsables, el cual permita atender aquellos aspectos valorados como *Insatisfactorios*.

Dicha planificación deberá contemplar, entre otros, la atención de aspectos como: la flexibilidad y oportunidad de los mecanismos de coordinación para la entrega de mercadería, la precisión en las cantidades entregadas a los diferentes establecimientos institucionales, la claridad en los mensajes desplegados en el SIGES, la atención de consultas producto de errores en el uso de dicho aplicativo, la notificación sobre cambios efectuados en la plataforma que soporta esos servicios, así como el fortalecimiento de la estrategia de capacitación llevada a cabo en torno al uso del Sistema de Gestión de Suministros. Plazo 6 meses.

9. Analizar si desde el punto de vista legal las funciones que desempeña el señor Hubert Chaves Astúa están de conformidad con lo indicado en el manual de puestos para “Bodeguero Almacén General”. Plazo 1 mes.
10. Llevar a cabo un análisis con el propósito de identificar y justificar las causas que originaron las diferencias de inventario detectadas en toma física del 06 y 07 de junio de 2016 en el CDR y el 27, 28 y 29 de junio de 2016 en el CDC; dando como resultado un valor por sobrantes correspondiente a ₡4.269.172,13 (cuatro millones doscientos sesenta y nueve mil ciento setenta y dos colones con trece céntimos) y por faltantes a ₡18.879.451.72 (dieciocho millones, ochocientos setenta y nueve mil cuatrocientos cincuenta y un colones con setenta y dos céntimos), esto según lo presentado en el hallazgo 4 del presente informe.



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

11. De conformidad con el hallazgo 10.2, establecer los mecanismos de control para que en forma sistemática y continua se lleven a cabo inventarios selectivos, con resultados documentados y se le brinde el seguimiento correspondientes a las diferencias u otras situaciones especiales que se generen. Plazo 6 meses.
12. En coordinación con la Regencia Farmacéutica, establecer las acciones para cumplir con la normativa establecida en el Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, en lo referente a: la disposición del permiso sanitario de funcionamiento, el manual de calidad de gestión operativa, manejo de medicamentos rechazados, dañados o vencidos, condiciones de infraestructura, estudio y control de temperatura y humedad ambientales, de transporte de medicamentos y el sistema de documentación y registro de los procedimientos operativos, entre otros aspectos señalados en los hallazgos 8.1, 8.2, 8.3, 8.4. Plazo 6 meses.
13. Efectuar las acciones administrativas para concluir con la adquisición de la planta eléctrica de emergencia para los cuartos fríos ubicados en la bodega N° 10, según lo expuesto en el hallazgo 8.4, para garantizar el suministro de energía y utilización efecto de los equipos. Asimismo, de conformidad con el hallazgo 8.4.1, continuar con el proceso de sustitución de los cuartos fríos de la bodega de frigoríficos, considerando el criterio técnico emitido por el Área de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos Industriales y la importancia de mantener las vacunas y otros medicamentos de cadena de frío en condiciones adecuadas para garantizar su estabilidad y eficacia terapéutica. Plazo 6 meses.
14. Elaborar e implementar controles para el registro de las visitas de los vehículos institucionales, que incluya el nombre del conductor y bodeguero, fecha y hora de entrada y salida a los Centros de Distribución Regional y Especializado, cuando se retiren los pedidos o se entregue mercadería, entre otros que se consideren necesarios. Plazo 3 meses.
15. Subsanan las debilidades evidenciadas en el hallazgo 9.1 y 9.2, referente a las condiciones de deterioro que presentan los vehículos en cuanto a: llantas desgastadas, cajones con abolladuras, pintura, condiciones de transporte de medicamentos, limpieza, colocación de mercadería al margen de lo indicado por el fabricante, así como su ubicación junto con sustancias contaminantes, a efectos de garantizar las condiciones higiénicas y seguras que se deben brindar a los insumos que distribuye el Área de Almacenamiento y Distribución. Plazo 6 meses
16. Coordinar lo que corresponda para que el proceso de transmisión de los vales 20 del SIGES al SICS, para su posterior registro contable en el SIF, se realice semanalmente; esto con el propósito, que los funcionarios de la Subárea Sistemas de Información del ALDI, cuenten con un periodo de tiempo mayor para efectuar el análisis de cada uno de los casos que el SICS rechaza y coordinen lo que corresponda con la Subárea Contabilidad Activos y Suministros, dejando evidenciado y documentado las correcciones de ejecuten. Plazo 6 meses



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

AL ING. MIGUEL SALAS ARAYA, JEFE DEL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA DE LA GERENCIA DE LOGÍSTICA; Y AL ING. EDUARDO SERRANO FERNÁNDEZ, JEFE DEL ÁREA DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

17. Establecer un plan de trabajo, con actividades, plazos y responsables, mediante el cual se subsanen las debilidades señaladas en el hallazgo 11 en torno a la calidad de los registros efectuados en el SIGES para las etapas de: recibo de mercadería, aliste de pedidos, traslado de medicamentos e insumos entre centros de distribución, movimientos de lotes dentro de las bodegas del CDC (bodegas 300, 353, 364, 380), despachos y demás registros consignados en el SIGES sobre los funcionarios a cargo de completar tareas con las mercaderías que el ALDI provee a nivel nacional; y demás controles llevados a cabo en el Área de Almacenamiento y Distribución. **Plazo 6 meses.**
18. Establecer un plan de trabajo, con actividades, plazos y responsables, mediante el cual se subsanen las debilidades señaladas en el hallazgo 12, en torno al reporte sobre balance con cierre (SP02FR72), valoración histórica de existencias (SP02FR04), reporte sobre detalle de ingresos (SP02RE07), entre otros formularios y reportes habilitados en el SIGES, así como la falta de funcionalidades en el SIGES que apoyen a la Administración en la generación de resultados como son los indicadores de gestión del ALDI. **Plazo 6 meses.**
19. Implementar las acciones que correspondan a fin de subsanar los aspectos señalados en el hallazgo 14, vinculado con la ausencia de mecanismos documentados para la atención de incidentes en el SIGES, mismos que deberán ser incluidos como parte del plan de continuidad en TIC establecido para esas dependencias. **Plazo 6 meses.**

AL ING. MIGUEL SALAS ARAYA, JEFE ÁREA CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

20. En coordinación con las unidades competentes, elaborar un plan tendiente a verificar periódicamente que el reporte del SIGES denominado “Riesgos de vencimiento”, presente información real y coherente entre sí y que a la hora de exportar los resultados al programa Excel este presente la información igual a la que presenta el reporte en PDF. **Plazo 6 meses.**

AL LIC. JORGE ARTURO GONZÁLEZ CUADRA, JEFE ÁREA DE MEDICAMENTOS, ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, Y AL LIC. MANRIQUE CASCANTE NARANJO, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR DE APROVISIONAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

21. Con la asesoría legal y técnica correspondiente, determinar la forma para que el proveedor cumpla con la totalidad de lo establecido en las cláusulas y especificaciones técnicas del contrato P-6839-2010, Licitación Pública 2010LN-000002-1142, o en su defecto se actúe conforme a la normativa vigente en cuanto a las eventuales sanciones por incumplimiento, según lo contemplado en el hallazgo 5 del presente informe. **Plazo 3 meses.**

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 100 de 120

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888





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

AL LIC. RÓGER VALLEJOS APÚ, JEFE DE LA SUBÁRERA CONTABILIDAD ACTIVOS Y SUMINISTROS DEL ÁREA CONTABILIDAD Y CONTROL ACTIVOS Y SUMINISTROS - DIRECCIÓN FINANCIERO CONTABLE, O QUIEN OCUPE SU CARGO.

22. Elaborar requerimiento para el SICS, mediante el cual se solicite que este sistema emita un reporte en el cual se identifiquen las transacciones (vales) que por diferentes motivos o casuísticas fueron rechazadas por el SICS en el proceso de trasmisión mensual de información del SIGES al SICS. Este reporte debe contener como mínimo las siguientes variables: # vale, fecha del vale, # factura, #orden de compra, #proveedor, monto por transacción, # bodega y el detalle de la causa por la cual el SICS no la acepta; a la vez, contemplar las inconsistencias dadas en los tres procesos de corrección a saber:
- Los comprobantes que se corrigen por consulta telefónica (donde se le aclara al personal del ALDI sobre errores de digitación, asignación de servicios, unidad programática, entre otros).
 - Los vales que son rechazados por el parámetro de validación de precio del 240%, y que posteriormente son ingresados al SICS cuando amplían el parámetro de validación del precio hasta el 2000% (para que el personal del ALDI revise que el incremento o decremento en el precio que se presente sea correcto y mediante la apertura indicada puedan registrarse en el SICS).
 - Los comprobantes que definitivamente al final del proceso no son admitidos por el SICS (cuando el personal del ALDI remite oficio con la documentación de los comprobantes que no fue posible incluirlos por diferentes motivos).

Esto con el propósito de que la Subárea Contabilidad Activos y Suministros puedan efectuar un control Y revisión sobre los comprobantes que presentan problemas de registro en el proceso de traslado de la información del SIGES al SICS. Plazo 6 meses.

AL LIC. RÓGER VALLEJOS APÚ, JEFE DE LA SUBÁRERA CONTABILIDAD ACTIVOS Y SUMINISTROS DEL ÁREA CONTABILIDAD Y CONTROL ACTIVOS Y SUMINISTROS - DIRECCIÓN FINANCIERO CONTABLE Y AL LIC. MANRIQUE CASCANTE NARANJO, DIRECTOR APROVISIONAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS O QUIENES OCUPEN SUS CARGOS.

23. Conformar un equipo de trabajo para que analicen el procedimiento de registro contable actual de compras de mercadería efectuadas por los establecimientos de salud, el cual registra la adquisición de mercadería mediante el vale #21 acreditando directamente las cuentas de gastos correspondientes, contabilizadas en la cuenta de mayor 911-00-4 "Consumo Materiales y Suministros Seguro de Salud y Pensiones"; con el propósito que determinen el procedimiento idóneo desde el punto de vista técnico en materia financiera contable y de control de inventarios sobre el registro de este tipo o modalidad de compras. **Plazo 6 meses.**

AL LIC. IVÁN GUARDIA RODRÍGUEZ, DIRECTOR FINANCIERO CONTABLE Y AL ING. EDUARDO SERRANO FERNÁNDEZ, JEFE ÁREA ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN, O A QUIEN OCUPE SUS CARGOS.



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

24. Analizar el proceso de registro de las ventas de suministros a terceros y diseñar el procedimiento contable de conformidad con la normativa técnica correspondiente, con el propósito que este tipo de ventas afecte el inventario del Área de Almacenamiento y Distribución de forma correcta. **Plazo 6 meses.**

AL LIC. RÓGER VALLEJOS APÚ, JEFE DE LA SUBÁRERA CONTABILIDAD ACTIVOS Y SUMINISTROS DEL ÁREA CONTABILIDAD Y CONTROL ACTIVOS Y SUMINISTROS - DIRECCIÓN FINANCIERO CONTABLE.

25. Elaborar un requerimiento para el SICS, con el objetivo de que los comprobantes emitidos por dicho sistema reflejen su condición (anulado, aplicado, etc.). La recomendación se dará por cumplida, una vez que el requerimiento haya sido implementado. **Plazo 6 meses.**

COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 29 de noviembre con la Ing. Dinorah Garro Herrera, Gerente de Logística; Lic. Manrique Cascante Naranjo, Director Aprovechamiento de Bienes y Servicios; Ing. Eduardo Serrano Fernández, Jefe Área de Almacenamiento y Distribución; Ing. Miguel Salas Araya, Jefe Centro de Gestión Informática Gerencia Logística; Lic. Jorge Arturo González Cuadra, Jefe, Área de Medicamentos; Lic. Roger Vallejos Apu, Jefe Subárea Contabilidad Activos y Suministros; Lic. Marco Agüero Fernández, Representante Dirección Financiero Contable y el Lic. Marvin Porras Fernández, Subárea Contabilidad Activos y Suministros, obteniéndose las siguientes observaciones:

Se determinaron oportunidades de mejora en torno al alineamiento de las Subáreas funcionales del ALDI, respecto a lo establecido en el Manual de Organización de la Gerencia de Logística. Además, fueron identificados elementos a corregir en los controles establecidos a nivel del SIGES para el registro oportuno de la información, de forma tal que se fortalezca la trazabilidad de los datos sobre mercaderías consignada en ese aplicativo institucional.

En cuanto a los reportes disponibles en el SIGES fueron evidenciadas oportunidades de mejora en la información que presenta, así como la necesidad de depurar aquellos informes que ya no sean necesarios, dado el cambio en el modelo logístico implementado en el ALDI. Sobre la percepción de los usuarios respecto a los servicios prestados por el ALDI y el SIGES, fueron señalados aspectos a considerar por la Administración dentro de sus procesos de mejora continua.

Sobre la estructura orgánica y funcional, la Ing. Garro indica que efectivamente la estructura actual no se ajusta a la documentada, porque el funcionamiento en la Uruca era muy diferente al Centro de Distribución actual. El Ing. Miguel Salas indica que en cuanto a las Regencias existen diferencias del funcionamiento normal de cualquier farmacia, donde el farmacéutico es el jefe; en este caso el jefe es un ingeniero y el ALDI es más que una droguería.



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

La Ing. Garro refiere que es importante que la redacción se enfoque hacia la actualización de los perfiles y funciones y no indicar la ausencia.

- **En el Área Almacenamiento y Distribución la custodia o seguridad está bajo el cargo de una persona con un perfil de Bodeguero Almacén General y no con un perfil de vigilancia, además, no se dispone de normativa que regule el principal medio de control de seguridad que es el circuito cerrado de televisión (CCTV), el cual no cubre el 100% de la infraestructura de los centros de distribución.**

Sobre la seguridad del ALDI, la Ing. Garro indica que precisamente el circuito cerrado se adquirió para controlar el Almacén. Con respecto al personal especializado, se tenía un funcionario especialista en criminología, sin embargo, por indicación de la unidad de gestión de recursos humanos no se requería este tipo de personal y fue trasladado a otra unidad.

- **En la prueba realizada el monto por sobrantes corresponde a ¢ 4.269.172,13 (cuatro millones doscientos sesenta y nueve mil ciento setenta y dos colones con trece céntimos) y por faltantes a ¢18.879.451.72 (dieciocho millones, ochocientos setenta y nueve mil cuatrocientos cincuenta y un colones con setenta y dos céntimos).**

En cuanto a los inventarios físicos de mercadería, el Ing. Salas indica que se debe aclarar el concepto de diferencias de inventario, específicamente entre sistemas, que no es lo mismo que decir faltantes y sobrantes.

- **Asimismo, no fue posible evidenciar la existencia de un indicador relacionado con la gestión de recepción de mercadería, que involucre la cantidad de tarimas diarias o mensuales recibidas, ni se evidenció documentación relacionada con el procedimiento que debe seguirse para la recepción de mercadería.**

En relación con el indicador de gestión de recepción, el Ing. Serrano indica que sí existe este indicador en todo el proceso y también está el procedimiento establecido, lo que no se considera es como parte de los indicadores de gestión que se reportan a la Gerencia.

Al respecto, esta Auditoría, mediante correos del 1 y 7 de diciembre, solicitó al Ing. Serrano facilitar los indicadores y los procedimientos de los procesos de recepción, aliste y despacho, para aclarar lo del informe, sin embargo al 13 de diciembre no se ha obtenido respuesta a dicho correo.

- **En el Área Almacenamiento y Distribución no se tiene establecido un procedimiento de aliste de pedidos actualizado y estandarizado para los tres centros distribución, el cual permita disponer de un marco de referencia con el que se pueda alinear el proceso con los objetivos del almacén y medir la eficiencia de la actividad.**

Sobre el hallazgo de aliste, el Ing. Serrano indica que el procedimiento para cada centro sí está establecido y también está actualizado, no se puede estandarizar porque son centros de distribución diferentes y el procedimiento no puede ser igual. Sí existe una revisión de los pedidos, solo que no se hace en el Almacén

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 103 de 120

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

sino que lo hacen los funcionarios de transportes cuando efectúan la entrega línea por línea del pedido en el centro de salud. **Se revisará este hallazgo.**

Al respecto, esta Auditoría, mediante correos del 1 y 7 de diciembre, solicitó al Ing. Serrano facilitar los indicadores y los procedimientos de los procesos de recepción, aliste y despacho, para aclarar lo del informe, sin embargo al 13 de diciembre no se ha obtenido respuesta a dicho correo.

▪ **Se determinaron incumplimientos en cuanto a las Buenas Prácticas de Almacenamiento de Medicamentos**

El Ing. Miguel Salas comenta sobre la ausencia de normativa o regulación para las buenas prácticas de almacenamiento de insumos, que a nivel institucional solo existe para medicamentos. La institución debería regular este proceso.

▪ **En cuanto a la falta de uso de los cuartos fríos de la bodega N° 10, recibidos como donación del Ministerio de Salud, se presenta debido a la ausencia de una planta eléctrica de emergencia.**

La Ing. Garro indica que ya está disponible la planta eléctrica de emergencia para los cuartos fríos ubicados en la bodega 10, están pendientes los permisos de funcionamiento.

▪ **Se evidenciaron condiciones para el transporte de los medicamentos que no se ajustan a lo establecido en la normativa, según el siguiente detalle:**

***... Colocación de la carga al margen de las indicaciones establecidas por el fabricante: se coloca una tarima sobre otra y estibas mayores a las permitidas. Tampoco existen registros sobre las condiciones de almacenamiento durante el transporte de los productos.**

*** Transporte de medicamentos en conjunto con sustancias peligrosas o que podrían contaminar los productos, como jabón, cloro, desinfectantes y alcohol...**

Sobre la colocación de la carga, indica la Gerente que se debe aclarar si realmente es un incumplimiento que la carga se coloque de esa forma, siendo viajes cortos de transporte. Lo mismo indica en el caso del transporte de medicamentos con sustancias peligrosas, solicitando se analice el riesgo en relación con el aumento de viajes que implicaría.

▪ **En el Área Almacenamiento y Distribución en el año 2015 se vencieron medicamentos e insumos por un total de $\text{C}\$102.070.050.31$ (ciento dos millones, setenta mil cincuenta colones con treinta y un céntimos).**

Sobre los vencimientos de la mercadería, es importante aclarar que el 70% de lo vencido fue por el ketoconazol y también otro monto representativo fue por los medicamentos de la malaria, que hay que tenerlos disponibles pero no se utilizaron. Además, para los códigos en riesgo de vencimiento, indica la Ing. Garro aclara que es muy probable que la mayoría de estos productos estén en contrato por reposición.



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

- **No existe un control sobre los comprobantes (vales de entrada 20) que el SICS excluye en el proceso de la transmisión de los datos registrados en el SIGES.**

El Lic. Marvin Porras comenta, en relación con el control sobre los vales que no pasan, que sí existe un control pero no un reporte de los mismos.

Sobre las diferencias de inventario, el Ing. Miguel Salas indica que se ha tratado de justificar las diferencias, el Ing. Serrano indica que se han hecho conforme al instructivo de faltantes y sobrantes, sin embargo, no se aceptan por el Área de Contabilidad.

RECOMENDACIONES

- Recomendación 1, punto d, se sugiere valorar modificar la redacción para darle un enfoque positivo.
 - Recomendación 2: se modifica el plazo a 6 meses.
 - Recomendación 3: queda pendiente verificar el monto de vencimiento de conformidad con los vencimientos que tienen reposición. El segundo párrafo se revisará en términos de que se implemente esta metodología.
 - Recomendación 4: sería aplicar el protocolo vigente, considerando los montos y responsables de aprobar los ajustes y valorar la pertinencia de las justificaciones.
 - Recomendación 5: modificarla para que sea la Dirección la que elabore el requerimiento y lo plantee ante el Comité de Usuarios.
 - Recomendación 7: el Ing. Miguel Salas comenta que hay aspectos que no son viables, se incluirá la aclaración de que sean aspectos viables y procedentes.
 - Recomendación 8: la recomendación se planteará en términos de analizar las funciones de ese funcionario.
 - Recomendación 13: plantearla en forma general en cuanto a condiciones de los vehículos.
 - Recomendación 18: el ALDI es quien plantea el requerimiento al CGI, cambiar a quien va dirigida la recomendación.
- Se sugiere incluir una recomendación sobre la debilidad de que los vales 23 en los débitos no se pueden aplicar automáticamente sino que hay que digitarlos uno a uno.
- Recomendación 21: eliminar compras directas y dejarlo abierto a cualquier tipo de compras, tanto para medicamentos como para otros insumos.



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

- Recomendación 22: valorar incluir a la Gerencia Médica porque es en los hospitales donde se hace este proceso cuando no es del ALDI el que realiza la venta.
- Recomendación 23: que sea la subárea la que plantee el requerimiento al Comité de Usuarios.

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Ing. Alejandra Jara Sanabria, MAP
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Sebastián Madrigal Solano
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Dra. Silvia Elena Quesada Hernández
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Bryan Barquero Fallas
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Licda. Elsa Ma. Valverde Gutiérrez
JEFE DE SUBÁREA

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE DE ÁREA

AJS/SMS/SEQH/BBF/EVG/EAM/lbc



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

Anexo 1
Medicamentos recibidos en sábado, Centro de Distribución Central, ALDI
Periodo: 3 de mayo 2014 al 13 de mayo 2016

Código	Descripción del producto	Fecha recibido
1-10-23-1043	Montelukast 10 mg tableta	13/02/2016
1-10-49-2450	Preparación antihemorroidal, ungüento	13/02/2016
1-10-4-760	Fluconazol 200 mg capsulas	20/06/2015
1-10-4-1005	Itraconazol 100 mg capsulas	20/06/2015
1-10-4-1045	Lamivudina 150 mg tabletas	20/06/2015
1-10-4-1045	Lamivudina 150 mg tabletas	20/06/2015
1-10-4-6930	Griseofulvina al 2.5% suspensión oral	20/06/2015
1-10-4-7125	Lamivudina 10 mg/ml solución oral	20/06/2015
1-10-6-3750	Epinefrina base 1 mg / ml inyectable	20/06/2015
1-10-6-3810	Fenilefrina hidrocloreto 1% (10mg/ml) inyectable	20/06/2015
1-10-6-3810	Fenilefrina hidrocloreto 1% (10mg/ml) inyectable	20/06/2015
1-10-7-3685	Digoxina 0.25 mg./ml inyección	20/06/2015
1-10-13-7080	Hidroxido férrico polimaltosato sol. Oral	20/06/2015
1-10-15-130	Alopurinol 300 mg tabletas	20/06/2015
1-10-18-4485	Propofol al 1% (10mg/ml) emulsión inyectable	20/06/2015
1-10-23-7096	Bromuro de ipratropio 250 ug/ml solución para nebulización	20/06/2015
1-10-25-875	Hidroxizina clorhidrato 25 mg tabletas	20/06/2015
1-10-29-950	Imipramina clorhidrato 25 mg. Tabletas recubiertas	20/06/2015
1-10-30-1320	Perfenazina 4 mg. Tabletas recubiertas.	20/06/2015
1-10-32-6190	Hidroxido de aluminio suspensión oral	20/06/2015
1-10-36-660	Estrógenos conjugados 0.625 mg tabletas	20/06/2015
1-10-36-1120	Medroxiprogesterona acetato 5 mg tabletas	20/06/2015
1-10-43-3125	Aminoácidos al 10% solución inyectable	20/06/2015
1-10-43-3740	Emulsión de lípidos al 20% inyectable	20/06/2015
1-10-43-3740	Emulsión de lípidos al 20% inyectable	20/06/2015
1-10-43-3930	Fosfatos de potasio concentrado para inyección	20/06/2015
1-10-43-7440	Potasio gluconato al 31,2% solución oral	20/06/2015
1-10-45-3360	Acetilcolina 20 mg con manitol 56 o 60 mg solución oftálmica	20/06/2015
1-10-45-7370	Pilocarpina clorhidrato 2 % sol. Oft	20/06/2015
1-10-50-4265	Mesna 100 mg / ml inyectable	20/06/2015
1-10-51-7320	Oximetazolina 0.025% solución descongestionante nasal	20/06/2015
1-10-23-7500	Salbutamol 0.1 mg/ dosis inhalación oral	11/10/2014





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

1-10-29-1750	Venlafaxina 75 mg capsulas	11/10/2014
1-10-46-2680	Sulfadiazina de plata 1% crema tópica	11/10/2014
1-10-16-10	Acetaminofén 500 mg tabletas	09/08/2014
1-10-36-660	Estrógenos conjugados 0.625 mg. Tabletas	09/08/2014
1-11-4-27	Darunavir 600 mg tableta	09/08/2014
1-10-2-6440	Cefalexina 250 mg/5 ml suspensión oral	03/05/2014
1-10-32-6190	Hidróxido de aluminio suspensión oral	03/05/2014
1-10-40-1500	Propiltiouracilo 50 mg tabletas	03/05/2014
1-10-41-3300	Cisplatino 10 mg inyectable	03/05/2014
1-10-41-3375	Dacarbazino 200 mg inyectable	03/05/2014

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de Suministros, Control de Pedidos con Cancelados, formulario SP02FR91.



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

Anexo 2

**Tabla 1. Estado de los Cuartos Fríos y Congelador, Centro de Distribución Especializado
Periodo: Al 29 de octubre 2014**

	Equipo	Marca	Modelo	Estado general	Observaciones
Cuarto 1	Unidad Condensadora	RUSSELL	MCS300A444	Regular	La unidad condensador se encuentra en regulares condiciones.
	Unidad evaporadora	INTERCAL	EVC6-4025/28	Estado de motores: bien. Termostato: en buen estado	Son dos evaporadores con iguales características funcionan con un mismo condensador.
	Estructura	81m2	N/I	Estado general: bien, Paredes: bien, Piso: bien, Puertas: regulares, Empaques: regulares	15 años uso
Cuarto 2	Unidad Condensadora	RUSSELL	MCS300A444	Regular	La unidad condensador se encuentra en regulares condiciones.
	Unidad evaporadora	RUSSELL	AE36-120P	Estado de motores: bien. Termostato: en buen estado	Son dos evaporadores con iguales características funcionan con un mismo condensador.
	Estructura	81m2	N/I	Estado general: bien, Paredes: bien, Piso: bien, Puertas: regulares, Empaques: regulares	15 años uso
Cuarto 3	Unidad Condensadora	RUSSELL	MCS300A444	Regular	La unidad condensador se encuentra en regulares condiciones.
	Unidad evaporadora	RUSSELL	AE36-120P	Estado de motores: bien. Termostato: en buen estado	Son dos evaporadores con iguales características funcionan con un mismo condensador.



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

	Estructura	81m2	N/I	Estado general: bien, Paredes: bien, Piso: bien, Puertas: regulares, Empaques: regulares	15 años uso
Cuarto 4	Unidad Condensadora	RUSSELL	MCS300A444	Regular	La unidad condensador se encuentra en regulares condiciones.
	Unidad evaporadora	RUSSELL	AE36-120P	Estado de motores: bien. Termostato: en buen estado	Son dos evaporadores con iguales características funcionan con un mismo condensador.
	Estructura	81m2	N/I	Estado general: bien, Paredes: bien, Piso: bien, Puertas: regulares, Empaques: regulares	15 años uso
Cuarto 5	Unidad Condensadora	RUSSELL	MCS300A444	Regular	La unidad condensador se encuentra en regulares condiciones.
	Unidad evaporadora	RUSSELL	AE36-120P	Estado de motores: bien. Termostato: en buen estado	Son dos evaporadores con iguales características funcionan con un mismo condensador.
	Estructura	81m2	N/I	Estado general: bien, Paredes: bien, Piso: bien, Puertas: regulares, Empaques: regulares	15 años uso
Cuarto 6	Unidad Condensadora	RUSSELL	MCS300A444	Regular	La unidad condensador se encuentra en regulares condiciones.
	Unidad evaporadora	RUSSELL	AE36-120P	Estado de motores: bien. Termostato: en buen estado	Son dos evaporadores con iguales características funcionan con un mismo condensador.



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

	Estructura	81m2	N/I	Estado general: bien, Paredes: bien, Piso: bien, Puertas: regulares, Empaques: regulares	15 años uso
Congelador	Unidad Condensadora	RUSSELL	MLD400L44 / MC 300L44	Regular	Son dos condensadores con iguales características funcionan independientemente por turnos.
	Unidad evaporadora	RUSSELL	AE36-120B	Estado de motores: bien. Termostato: en buen estado	Son dos evaporadores con iguales características funcionan independientemente
	Estructura	45m2	N/I	Estado general: bien, Paredes: bien, Piso: bien, Puertas: regulares, Empaques: regulares	15 años uso



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

Anexo 3

Ítems incluidos como parte del cuestionario aplicado a los funcionarios pertenecientes a servicios de proveedurías y farmacias a nivel institucional.

2. ¿Cómo clasificaría, en general, el nivel del servicio que ha recibido de parte del personal destacado en el Área de Almacenamiento y Distribución (Centro de Distribución Central, Especializado y Regional)?
 - 3.1. Cumple el ALDI su función encomendada.
 - 3.2. Es amable el trato del personal del ALDI.
 - 3.3. El personal de ALDI colabora con la atención de dudas.
 - 3.4. El personal de ALDI colabora con la solución de problemas o diferencias en las entregas realizadas.
 - 3.5. El personal de ALDI tiene la capacidad técnica necesaria para cumplir con sus funciones.
 - 3.6. Los servicios ofrecidos por el Área de Almacenamiento y Distribución son los necesarios y adecuados para atender las necesidades de su centro de trabajo.
 - 3.7. El personal de ALDI es rápido para brindar soluciones a los problemas o diferencias en las entregas detectadas.
 - 3.8. Las soluciones brindadas por el personal de Área de ALDI.
 - 3.9. El servicio brindado por el personal de ALDI, es el apropiado para mi centro de trabajo.
 - 3.10. El método de entrega de mercadería realizado por el ALDI es el adecuado.
 - 3.11. El método para atender diferencias encontradas en la entrega de mercadería, realizado por el ALDI es el adecuado.
 - 3.12. La entrega de mercadería realizada por el ALDI es oportuna.
 - 3.13. Los mecanismos de coordinación para la entrega de mercadería son flexibles y aprobados para mi centro de trabajo.
 - 3.14. Las cantidades entregadas por el ALDI concuerdan con lo solicitado en mi centro de trabajo.
- 4.1. ¿Es fácil entender que datos ingresar y los resultados obtenidos del SIGES?
- 4.2. ¿Es fácil el desplazarse entre pantallas para aquellos casos donde se requiere de cumplir con varios pasos?
- 4.3. ¿La interfaz gráfica y espacios para la digitación de información son constantes en todo el SIGES?
- 4.4. ¿Son claras las instrucciones de uso incluidas dentro de las pantallas del SIGES?
- 4.5. ¿Se identifican con facilidad los espacios para escritura de información y botones activos, así como sus acciones permitidas en el SIGES?
- 4.6. ¿El SIGES permite conversar información previamente digitada de forma tal que no sea necesario volver a incluirla?
- 4.7. ¿Los mensajes de ayuda en el SIGES son fáciles de entender?
- 4.8. ¿Los mensajes de error en el SIGES son fáciles de entender?
- 4.9. ¿Los mensajes de ayuda no interrumpen la tarea del usuario?
- 4.10. ¿Los tipos y tamaños de letra son legibles y distinguibles?
- 4.11. ¿El tamaño de los íconos es adecuado para saber que representan?
- 4.12. ¿Los títulos de los formularios y reportes son descriptivos y distintivos?
- 4.13. ¿Los nombres utilizados para las diferentes opciones del menú son suficientemente explicativos y se pueden observar sin problemas?
- 4.14. ¿La apariencia de la herramienta es agradable y sencilla?





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

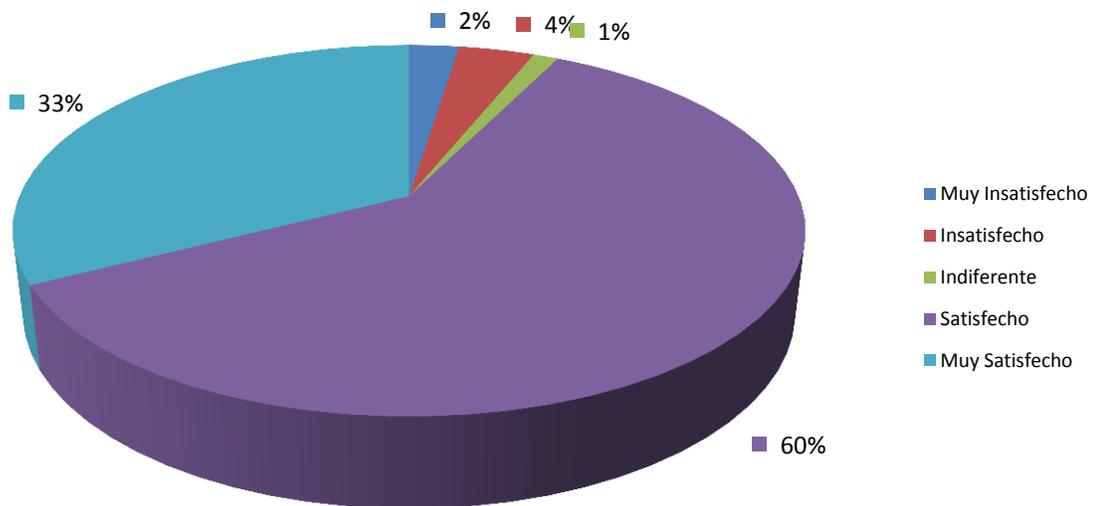
- 4.15. ¿El SIGES ofrece un rápido tiempo de respuesta para la apertura de ventanas, realización de consultas y aplicación de cambios?
- 4.16. ¿La capacitación ofrecida en torno al uso del SIGES fue la correcta?
- 4.17. ¿El servicio de atención de consultas producto de errores en el SIGES brinda soluciones ágiles y certeras?
- 4.18. ¿Se notifica a los usuarios sobre los cambios realizados por el Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Logística en el SIGES?
- 4.19. ¿Los reportes proporcionados por el SIGES se ajustan a las necesidades de mi unidad de trabajo?



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

Anexo 4

¿Cómo clasificaría, en general, el nivel del servicio que ha recibido de parte del personal destacado en el Área de Almacenamiento y Distribución (Centro de Distribución Central, Especializado y Regional)?

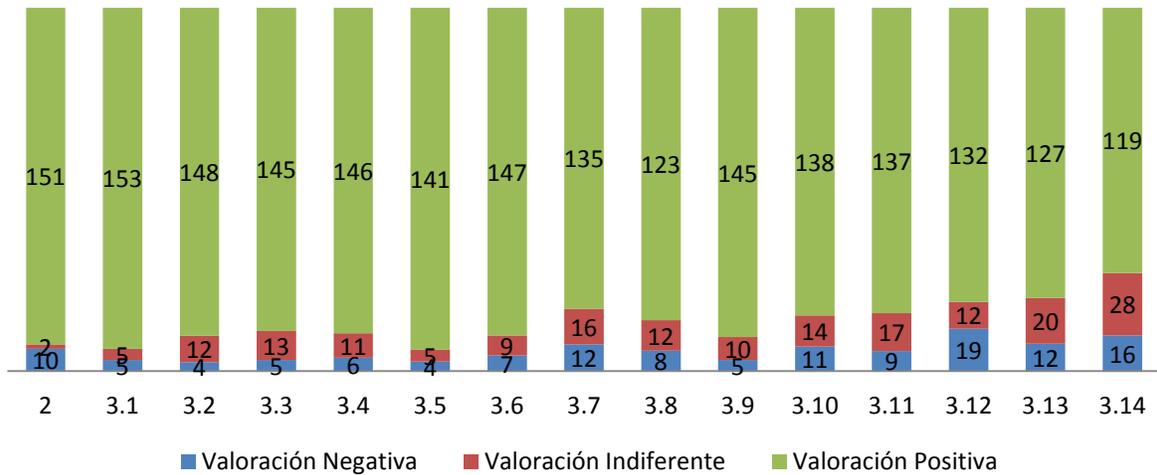
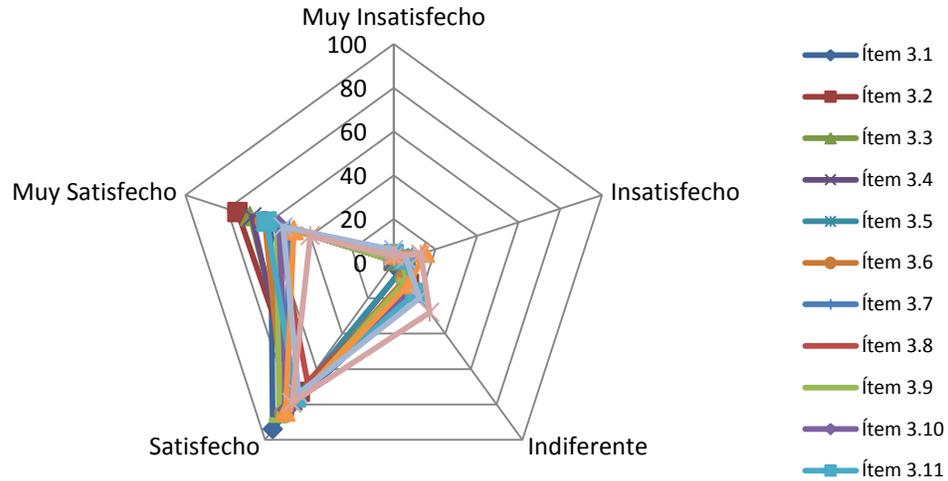


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas obtenidas al cuestionario para evaluar la percepción de los servicios brindados por el ALDI y el SIGES, remitido vía correo electrónico el 05 de julio de 2016.



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

Anexo 5 Servicio Área de Almacenamiento y Distribución

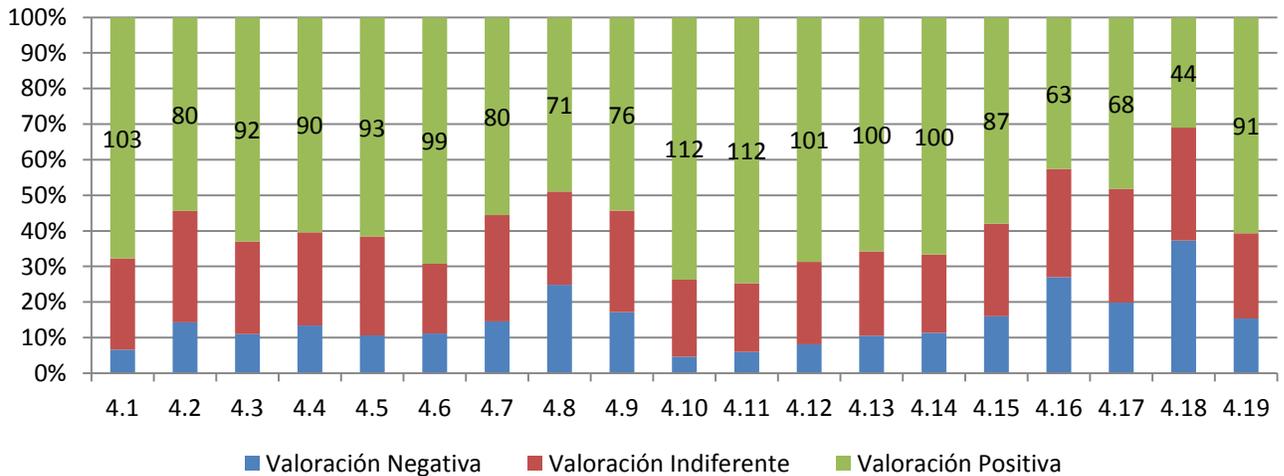
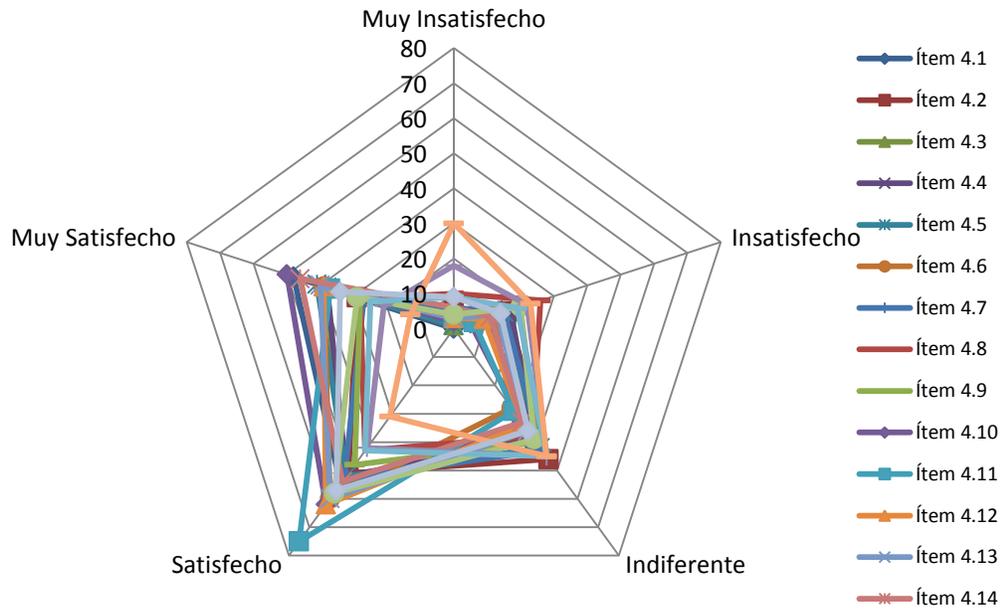


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas obtenidas al cuestionario para evaluar la percepción de los servicios brindados por el ALDI y el SIGES, remitido vía correo electrónico el 05 de julio de 2016.



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

Anexo 6 Servicio SIGES



Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas obtenidas al cuestionario para evaluar la percepción de los servicios brindados por el ALDI y el SIGES, remitido vía correo electrónico el 05 de julio de 2016



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

Anexo 7
Indicadores de Entrega de Productos por semana
Unidad Distribución y Transportes
1° al 30 abril 2016

	U.P.	Centro Médico	Indicador entrega pedidos (Días)		Condición	
			Medicamentos	Proveeduría	Medicamentos	Proveeduría
Semana 1	2203	CENARE	4	N.P.	Atraso	N.P.
	2105	Hospital de la Mujer (Carit)	-22	3	Adelanto	Atraso
	2218	COOPESALUD - Clínica de Pavas	3	-12	Atraso	Adelanto
	2317	San Rafael Abajo y Arriba	0	-12	Atraso	Adelanto
	2212	Farmacia Michael Rodríguez Goicoechea	-14	N.P.	Atraso	N.P.
Semana 2	2579	Área Salud Peninsular - Paquera	-21	-21	Adelanto	Adelanto
	2553	Área Salud Nicoya	-20	-28	Adelanto	Adelanto
	2554	Área Salud Chomes	-29	-29	Adelanto	Adelanto
	2254	Área Salud Valverde Vega	-34	-34	Adelanto	Adelanto
	2281	Área Salud Alajuela Norte	-31	-31	Adelanto	Adelanto
	2276	Área Salud San Rafael, Alajuela Sur	-30	-35	Adelanto	Adelanto
	2253	Área Salud San Pedro, Poás	-34	-34	Adelanto	Adelanto
	2216	Clínica Marcial Rodríguez	N.P.	-34	Atraso	Adelanto
	2255	Clínica la Reforma	-31	-31	Adelanto	Adelanto



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

	U.P.	Centro Médico	Indicador entrega pedidos (Días)		Condición	
Semana 3	2402	Hospital Los Chiles	2	2	Atraso	Atraso
	2256	Área Salud Orotina	10	N.P.	Atraso	N.P.
	2251	Área Salud Atenas	7	7	Atraso	Atraso
Semana 4	2348	Área Salud Turrialba	N.P.	7	N.P.	Atraso
	2307	Hospital Turrialba	7	N.P.	Atraso	N.P.
	2336	Área Salud Alajuelita	3	7	Atraso	Atraso

Fuente: Indicadores de Distribución, ALDI



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

Anexo 8
Indicadores de Entrega de Productos por semana
Unidad Distribución y Transportes
1° al 31 mayo 2016

	U.P.	Centro Médico	Indicador entrega pedidos (Días)		Condición	
			Medicamentos	Proveeduría	Medicamentos	Proveeduría
Semana 1	2203	CENARE	7	7	Atraso	Atraso
	2105	Hospital de la Mujer (Carit)	7	7	Atraso	Atraso
Semana 2	2579	Área Salud Peninsular - Paquera	9	9	Atraso	Atraso
	2563	Área Salud Hojanca	8	8	Atraso	Atraso
	2562	Área Salud Nandayure	8	8	Atraso	Atraso
	2503	Hospital La Anexión	9	4	Atraso	Atraso
	2531	Área Salud Santa Cruz	8	8	Atraso	Atraso
	2560	Área Salud Carrillo (Filadelfia)	-14	N.P.	Adelanto	
	2502	Hospital de Liberia	9	4	Atraso	Atraso
Semana 3	2253	Área Salud San Pedro, Poas	N.P.	-7	N.P.	Adelanto
	2402	Hospital Los Chiles	1	1	Atraso	Atraso
	2332	Área Salud Paraíso	-5	-5	Adelanto	Adelanto
	2395	Área Salud San Rafael, Oreamuno	-6	-6	Adelanto	Adelanto
	2342	Área Salud Cartago	N.P.	-5	N.P.	
	2392	Área Salud El Guarco	-10	-5	Adelanto	Adelanto
	2305	Hospital Chacón Paut	-6	-6	Adelanto	Adelanto
Semana 4	2333	Área Salud La Unión, Tres Ríos	-6	-6	Adelanto	Adelanto
	2348	Área Salud Turrialba	2	2	Atraso	Atraso
	2680	Área Salud Talamanca	-6	-6	Adelanto	Adelanto
	2651	Área Salud Valle la Estrella	-6	-6	Adelanto	Adelanto

Fuente: Indicadores de Distribución, ALDI



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

ANEXO 8

COMPROBANTES #23, CONFECCIONADOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN QUE PRESENTAN NUMERACIÓN ENTRE 5 Y 10 DIGITOS

# Vale 23	Comprobante Interno	Fecha	Servicio	Observaciones	MONTO
32015	231144000025315	28/05/15	384	Se realiza ajuste dado justificación de oficio aldi-bmp-003-2015, donde se establecen las cantidades a ajustar dado diferencias con las 27 ingresadas por lpf y lsp. las mismas se ajustan para poder establecer los datos reales de la bodega y la docut.	256,755,509.30
98924	231144000043515	15/09/15	366	se realiza ajuste para eliminar ajuste 23--8924 dado que el mismo solo se debía aplicar en el siges.	399,018.30
98925	231144000043715	01/08/15	309	se realiza reversión de ajuste 23--8925 dado que solo debía aplicarse en siges.	504,888.02
98927	231144000044715	01/08/15	309	se realiza reversión de ajuste 23--8927 dado que el mismo solo se tenía q aplicar en el SIGES.	3,461,323.10
98931	231144000037915	03/07/15	380	se realiza ajuste 23-8931 ya que se cargo la cantidad dos veces en dos ajustes por lo que se tiene q rebajar para que no de diferencia.	110,713,869.11
98946	231144000040115	11/08/15	370	se procede a realizar ajuste aumentando este código, dado a que en el inventario 2013-2014 no se cargo su totalidad a la existencia de la bodega por estar vencida la mercadería, pero por criterio técnico se vuelve a ingresar a inventario.	185,865.57
99168	231144000040215	23/02/15	370	se realiza ajuste dado que en toma física se detecta un sobrante y se procede a cargarlos en el inventario.	16,591.75
99193	231144000043815	01/09/15	309	se realiza reversión de ajuste dado que solo se debía aplicar en siges.	340,731.20
99222	231144000040715	10/04/15	370	se realiza ajuste para disminución por equivocación a la hora de ingresar el ajuste 9222, ya que era crédito y no debito.	17,329.08
99223	231144000040615	10/04/15	370	se realiza ajuste dado que en toma física se encuentra un sobrante de los códigos adjuntos.	47,783.91
99288	231144000025215	12/05/15	309	por error se aplico el documento 9288 como un debito siendo lo real un debito, este proceso anula ese credito	6,031.00
99312	231144000043615	01/09/15	309	reversión de ajuste 23--9312 dado que solo se debía aplicar en SIGES.	1,097,976.00
99435	231144000044215	28/09/15	309	se realiza reversión de ajuste 23--9435 dado que el mismo solo se tenía q aplicar en el SIGES.	6,995,130.00
239227	231144000026915	03/06/15	370	Se realiza ajuste nuevamente en el sistema dado que el cargado en el comprobante 26715 no era correcto ya que había que disminuir en lugar de aumentar.	328,431,539.14
316269	231144000027615	28/01/15	364	se realiza ajuste dado que se realizo una donación y la misma no se aplico en sics, se realizo con # 316269.	29,250,000.00
316276	231144000027715	08/06/15	364	SE REALIZA AJUSTE DADO QUE TRANSACCION #316276 EN EL SIGES ES UNA DONACION Y LA MISMA NO SE CARGO DE FORMA AUTOMATICA EN EL SICS.	50,000,000.00
922301	231144000042915	01/08/15	306	se realiza ajuste dado que la mercadería se cargo en dos bodegas siendo la correcta la 309.	9,223,757.75
922370	231144000043015	01/08/15	306	se realiza ajuste dado que la mercadería esta ingresada en dos bodegas, siendo la correcta la 309.	6,876,735.30
998931	231144000038015	30/06/15	380	Se realiza ajuste para reversar el 98931 y el 8931 realizado porque se reflejaban dos ajustes de la 8931 aplicados pero verificando bien ya uno estaba anulado.	221,427,738.17
999190	231144000028315	11/03/15	309	SE APLICA NUEVAMENTE EL AJUSTE 23--9190 DADO QUE CUANDO LO APLICARON SOLO CARGARON 48 UNIDADES DE 108 Y ESO ESTA DANDO DIFERENCIA EN EL SICS.	24,187.20
3700001	231144000027115	03/06/15	370	se realiza ajuste de crédito para el código 1-11-41-0090, dado que en el mes de noviembre de 2014 se cargaron la 27-1801695 y la 27-1801713 por 22 y 12 unidades, las cuales no se cargaron al sics y las cuales por via de ajuste debemos rebajar.	4,752,375.16
3807645	231144000027315	05/06/15	364	Se realiza ajuste dado que el traslado 1144-3807645 no se cargo en sics y por lo tanto se presentan las diferencias en el cierre del mes. ajuste para tres códigos se realiza basado en el cierre de abril 2015.	212,045,200.83
7072865	231144000026815	03/06/15	370	se realiza ajuste basados en el ingreso 27-7072865 del mes de febrero 2015, el cual no se ve reflejado en el sistema y da una diferencia en la conciliación.	6,880,027.96
9730773	231144000028115	28/02/15	309	SE REALIZA AJUSTE #9730773 DADO QUE TENEMOS UNA DIFERENCIA OCASIONADA POR UNA DEVOLUCIÓN QUE NO SE APLICO EN EL MES DE FEB-2015.	61,137,721.96
97072865	231144000027015	03/06/15	370	se realiza crédito en este código 1-11-41-0091 dado error a la hora de realizar el ajuste el cual se aumento y se tenía que disminuir, comprobante 231144000026815.	13,760,055.92
99730773	231144000039915	15/06/15	309	se realiza ajuste 99730773 dado que se aplico un ajuste 9730773 para corregir un problema de despacho con el centro 2803 por una devolución que realizaron.	61,137,721.96
993807645	231144000027515	05/06/15	364	se realiza ajuste para reversar tramite realizado con comprobante 3807645, lo anterior dado que se aplico el traslado con el comprobante #93807645.	212,045,200.83
3.7E+09	231144000027215	03/06/15	370	Se realiza ajuste al vale 20-87719 dado que en el sics solo se ingresaron 200 UD de los 349 UD que se entregaron por parte del proveedor, dado esto se da la diferencia del sistema.	6,478,300.97
					1,604,012,609.49

Fuente: Construido con información obtenida de las Bases de Datos del S.I.G.E.S. Y S.I.C.S.



"Garantiza la autortia e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"