



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

ASS-03-2018
29-01-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo del Área Servicios de Salud 2017.

En el Consultorio de Odontología, se evidencia la necesidad de mejorar las actividades de control interno en cuanto a la gestión y funcionamiento del servicio odontológico que se brinda a los funcionarios en Oficinas Centrales de la Caja Costarricense de Seguro Social.

En razón de lo anterior, es necesario que se establezcan mecanismos de control para fortalecer las supervisiones por parte de la Jefatura del Área de Salud Ocupacional y se implemente las medidas que permitan mejorar los inventarios de los materiales, a fin de mantener el registro actualizado de las existencias reales de los insumos y evitar que se mantengan materiales vencidos, lo cual provoca un daño patrimonial a la Institución, y eventuales riesgos a la salud de los funcionarios ante la posible utilización de materiales que han perdido las propiedades y comprometiendo los procedimientos odontológicos.

La prevención, la detección y la corrección ante debilidades del Sistema del Control Interno, son fundamentales para la sana gestión y dentro de las competencias de la Administración Activa, se encuentra establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control, a fin de asegurar razonablemente el almacenamiento y la custodia de los materiales.

El Consultorio Odontológico se encuentra bajo la administración del Área de Salud Ocupacional, adscrita a la Gerencia Administrativa, y no está bajo el programa de Medicina de Empresa de la Gerencia Médica, no obstante, las asesorías técnicas que puedan brindarse por parte de la Coordinación Nacional de Odontología son relevantes para el buen desarrollo de los programas de riesgos bucodentales y estadísticos, a fin de ofrecer un mejor servicio en apego a la normativa vigente.

Las autoridades superiores de la Dirección Bienestar Laboral y del Área Salud Ocupacional, deben prestar especial atención a la falta del permiso de habilitación por parte del Ministerio de Salud, condición que podría incidir en un posible cierre del Consultorio Odontológico.

En términos generales, se evidenciaron productos vencidos, inexistencia de inventarios, permiso vencido del Ministerio de Salud, necesidad de implementar el Sistema de identificación de riesgo bucodental (SIRB), el Informe Estadístico – (IE), para la posterior aplicación del Instrumento Gestión Odontológico (IGEO), debido a la carencia de la asesoría técnica de la Coordinación Nacional de Odontología.

De conformidad con lo anterior se externaron recomendaciones, en aras de subsanar las debilidades de control y fortalecer la gestión del Servicio.



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

ASS-03-2018
29-01-2018

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE CUSTODIA Y ALMACENAMIENTO DE INSUMOS EN EL CONSULTORIO DE ODONTOLOGÍA EN OFICINAS CENTRALES U.P.- 1117

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo del Área Servicios de Salud, con el propósito verificar la razonabilidad de los controles en la custodia y almacenamiento de insumos en el Consultorio Odontológico en Oficinas Centrales.

OBJETIVO GENERAL

Verificar la razonabilidad de los controles en la custodia y almacenamiento de insumos en el Consultorio Odontológico en Oficinas Centrales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar los procedimientos bucodentales que se realizan en el Consultorio Odontológico.
- Verificar los controles establecidos para la custodia y almacenamiento de insumos.
- Verificar la vigencia del permiso sanitario de funcionamiento del Consultorio Odontológico

ALCANCE

El estudio comprendió el análisis de los procedimientos establecidos en cuanto a la gestión de inventarios, custodia y almacenamiento, habilitación del permiso sanitario por parte del Ministerio de Salud y otros aspectos de control interno. Ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesario.

La evaluación se efectuó de conformidad con lo dispuesto en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

METODOLOGÍA

- Con el propósito de cumplir los objetivos propuestos se aplicaron los siguientes procedimientos:



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

- Solicitud de información y documentación al titular del Programa Sistemas Alternativos de la Dirección Desarrollo Servicios de Salud y al Área Salud Ocupacional.
- Inspección física del Consultorio Odontológico para verificar las condiciones de limpieza, estado, custodia y almacenamiento de insumos.
- Prueba de inventario selectivo de insumos para comprobar el control de fechas de vencimiento y periodicidad de los inventarios realizados.
- Entrevistas a los siguientes funcionarios: Dr. Mario Mora Ulloa, Coordinador del Programa Sistemas Alternativos de la Dirección Desarrollo Servicios de Salud, Dra. Patricia Redondo Escalante, Jefe Área Salud Ocupacional y Dra. Mariana Mata Chivi, Odontóloga del Consultorio Odontológico en Oficinas Central.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de la Administración Pública, 6227
- Ley General de Control Interno, 8292.
- Ley de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados 8239
- Código de Trabajo
- Reglamento Interior de Trabajo de la C.C.S.S.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) N° R-CO-9-2009-6-2-2009)
- Normativa de Relaciones Laborales de la C.C.S.S.
- Manual sobre normas para el ejercicio de la Auditoria Interna en el Sector Público
- Plan Nacional de Atención a la Salud Bucodental CCSS 2004

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

Esta Auditoría informa y previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno 8292.

Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse debido a lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:



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

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

ASPECTOS GENERALES

La Organización Mundial de la Salud (OMS) expresa: “La salud es un hecho que está determinado por el funcionamiento efectivo de la familia como unidad biosocial en el contexto de una sociedad dada” este aspecto es aplicable en acciones de educación en salud bucodental que deben iniciarse en las familias que constituyen el eje central del núcleo social de la sociedad.”

El Consultorio Odontológico en Oficinas Centrales, entró en funcionamiento en el 2011, su marco normativo se rige en el Código de Trabajo - artículo 282 y en la normativa de Relaciones Laborales de la Caja Costarricense de Seguro Social - artículo 66, que señala que el Área de Salud Ocupacional, es la responsable de elaborar un protocolo de evaluación médica de los Trabajadores.

En el Área de Salud Ocupacional, laboran 16 funcionarios y la Dra. Patricia Redondo Escalante, es la Jefatura inmediata, quien dentro de sus funciones tiene a cargo el Consultorio Médico y el Consultorio Odontológico en Oficinas Centrales.

El horario del Consultorio Odontológico, es de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. y la atención cubre a funcionarios que laboran en Oficinas Centrales y toda aquella Unidad que pertenezca al edificio central y están distribuidos en edificios anexos dentro del área metropolitana.

En el lugar, labora una Odontóloga y de acuerdo al Informe de “Atención Integral a las Personas Trabajadoras de Oficinas Centrales 2016”, durante el período enero a octubre 2016, se realizaron 1.828 consultas y los principales 10 motivos fueron los siguientes:

- Depósitos (acreciones) en los dientes
- Caries dentales, no especificada
- Examen Odontológico
- Astringencia excesiva de los dientes
- Gingivitis y enfermedades periodontales
- Otras medidas profilácticas especificadas
- Gingivitis aguda
- Gingivitis crónica
- Otros trastornos somatomorfos
- Periodontitis aguda



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

HALLAZGOS

1. SOBRE EL VENCIMIENTO DE MATERIALES E INVENTARIOS

Se evidenció que en el Consultorio Odontológico - Oficinas Centrales existen materiales que se encuentran vencidos, por un monto aproximado de ₡1.420.239.83 (un millón cuatrocientos veinte mil doscientos treinta y nueve colones con 83 céntimos), lo cual genera eventuales pérdidas al patrimonio institucional y contraviene las disposiciones normativas.

El 04 de octubre del 2017, se realizó una inspección física selectiva en el Consultorio Odontológico y se determinó la existencia de 11 materiales vencidos, según detalle:

Cuadro 1
Materiales vencidos en Consultorio Odontológico
Oficinas Centrales 2017

Número insumo	Descripción	Cantidad	Número de Lote	Fecha vencimiento
2-48-09-0768	Resina 3M	1	N271825	2014
2-48-09-0782	Resina 3 M	3	660420/583629	2016
48-09-0260	Cemento para ortodoncia	2	P26652	2013
S/N	Hidróxido de calcio	4	010111	2013
2-48-090490	Amalgama	8 frascos *	320001018	2015
2-48-09-0860	Sellantes	12 **	4127QSSE/4140QSSE/ 4152QSSE	2009/2013 2016
2-4809-5719	Base	1	529212	2015
S/N	Pasta profiláctica	2	65275	2004
A-8090680	Placas radiográficas	4	93171998	2013
090510	Alkazyme	13	13344/13273/12405/12021	2014/2015/2016
091255	Revelador	1	143805TONI	2016

Fuente: Consultorio Odontológico

(*) Cada frasco contiene 500 unidades de amalgama

(**) Cada paquete de sellante contiene 4 unidades

Del cuadro anterior, se desprende que los materiales vencidos corresponden a los años 2004, 2009, 2013, 2014, 2015, 2016.

Cabe señalar que los materiales detectados estaban distribuidos con los que no estaban vencidos, lo cual evidencia un daño patrimonial a la Institución, y posibles riesgos a la salud de los funcionarios ante la posible utilización de materiales que han perdido sus propiedades.

El Área de Salud Ocupacional, indicó que dos materiales encontrados en la revisión del 04 de octubre 2017, no tienen registros de adquisición en el Centro de Distribución Central (ALDI), a saber:



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

- 01 Base, código 48095717, lote 529212, vencimiento 2015
- 02 Pasta profiláctica, lote 65275, vencimiento 2004.

El 24 de octubre 2017, mediante oficio DBL-0796-2017-DBL-ASO-570-2017, suscrito por el Lic. Luis Bolaños Guzmán, Director de la Dirección Bienestar Laboral y la Dra. Patricia Redondo Escalante, Jefe Área Salud Ocupacional, indicaron a esta Auditoría, lo siguiente:

“(…) le externamos nuestro compromiso de realizar la indagatoria correspondiente y establecer las responsabilidades en lo relacionado con los insumos vencidos en el mismo.

“(…) Una vez finalizada la misma se estaría enviando un informe a su despacho, en un tiempo aproximado de tres meses, ya que la titular del puesto de odontología se encuentra en un periodo largo de incapacidad”.

En el citado oficio y mediante correo electrónico del 08 de noviembre 2017, se aportó información, en relación al inventario efectuado posterior a la visita de la Auditoría y se determinó un total de 19 materiales vencidos, con su costo correspondiente.

Cuadro No. 2
Materiales vencidos y costo
Consultorio Odontológico – Oficinas Centrales 2017

Código	Descripción	Cantidad	Fecha vencimiento	Precio Total ¢
1-10-19-4172	Mepivacaina clorhidrato al 3%	2	2014	581.29
1-10-19-7140	Lidocaina al 10%, solución tópica en aerosol	1	2013	20.359.10
1-10-50-7088	Fluoruro de fosfato (flour en gel)	1	2015	3.176.96
2-48-01-0500	Mascarilla para protección facial	1	2015	27.341.25
2-48-04-0755	Lubricante en spray, con su respectivo repuesto	8	2014/2015	103.377.79
2-48-04-1020	Hidróxido de calcio químicamente puro (en jeringa)	2	2013	23.433.38
2-49-09-0240	Cemento para obturación temporal	1	2013	4.255.27
2-48-09-0260	Cemento para obturación de conducto radicular	2	2013	50.984.97
2-48-09-0410	Ionómero de vidrio para protección de cavidad	1	2016	12.067.09
2-48-09-0490	Aleación de amalgama de planta	8	2014/2015	839.086.81
2-48-09-0530	Pasta apósito alveolar antiséptico	1	2014	18.036.53
2-48-09-0680	Placas radiográficas, No. 2	4	2013	68.100.23
2-48-09-0782	Resina fluida de composición	3	2016	30.832.43
2-48-09-0768	Resina 3 M	1	2014	3.487.73
2-48-09-0860	Sellador para fosas y fisuras	12	2009/2013	201.428.25
2-48-09-1250	Líquido fijador para radiografías	1	2017	3.884.39
2-94-03-0340	Guantes para cirugías estériles	3	2015	421.90
090510	Alkazyme	13	2014/2015/2016	4.884.49
091255	Revelador	1	2016	4.500.00

Fuente: Oficio DBL-0796-2017-DBL-ASO-570-2017 y correo electrónico 08-11-2017



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

El 02 de noviembre 2017, en entrevista realizada a la Dra. Mariana Mata Chivi, Odontóloga del Consultorio, señaló respecto a los materiales vencidos lo siguiente:

“Efectivamente al encontrarme insumos vencidos, procedí a comunicarlo verbalmente a la Sra. María Amalia y ella me indicó que le hiciera un listado, pero en ese momento la Auditoría se presentó.”

El 02 de noviembre 2017, en entrevista realizada a la Dra. Patricia Redondo Escalante, Jefe Área Salud Ocupacional, refirió en relación a los materiales vencidos lo siguiente:

“Sobre los insumos vencidos, la Dirección de Bienestar Laboral, envió nota a la Auditoría, comprometiéndose que realizaría una investigación para conocer las razones por las cuales se vencieron insumos y el resultado del informe será remitido al ente fiscalizador (...).”

La Dra. Redondo Escalante, indicó en relación a los inventarios del Consultorio Odontológico, lo siguiente:

“Con respeto a los inventarios realizados al Consultorio Odontológico, no se habían realizado, no obstante, por sugerencia de la Auditoría, ya se realizó. Cabe indicar, que la titular Odontóloga, desde finales del 2016, ha estado incapacitada y esto ha generado que no se realizaran inventarios, máxime que hubo periodos de incapacidad donde no se pudo sustituir”.

En 02 de noviembre 2017, se visitó por segunda vez el Consultorio Odontológico y en esta ocasión fue suministrado el inventario de los insumos, el cual se implementó en un cuadro de Excel, con los siguientes datos: nombre del artículo, código de la unidad, existencia inicial, gasto y existencia final.

La Ley General de la Administración Pública establece en el artículo 4, lo siguiente:

“que la actividad de los entes públicos debe estar sujeta en su conjunto a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios”.

La Ley General de Control Interno, en su artículo 8 indica que la Administración Activa de garantizar los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece en el capítulo 4.3 sobre 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...”.

También se indica lo siguiente:

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

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

“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”.

El Modelo de Funcionamiento y Organización del Área de Gestión de Bienes y Servicios en los establecimientos de Salud, establece como funciones sustantivas que se deben ejecutar en el subproceso de planificación, las siguientes:

“Programar y efectuar inventarios selectivos y totales, para el establecimiento de niveles óptimos de inventario, rotación, de lotes económicos e identificar los productos en condición de obsolescencia o deterioro, mediante la aplicación de los modelos y metodologías apropiadas (...)”

De conformidad con las pruebas de Auditoría realizadas se evidenció que no existe una adecuada gestión para el manejo de los inventarios en el Consultorio de Odontología, generando esta situación el vencimiento de insumos, lo cual provoca un eventual daño patrimonial a la Institución, y riesgos a la salud de los funcionarios ante la posible utilización de materiales que han perdido las propiedades y comprometiendo los procedimientos odontológicos.



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

2. CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO Y CUSTODIA DE LOS MATERIALES

Con la inspección física realizada el 04-10-2017, en las instalaciones del Consultorio Odontológico, se evidenció que algunos materiales, se encuentran almacenados y custodiados en condiciones inadecuadas.

Los vasos, guantes, mascarillas y productos químicos como el Alkazyme, se almacenan y custodian debajo del lavamos, (específicamente a la par del tubo del desagüe) observándose además, desorden, suciedad y humedad en el espacio, situación que compromete las normas de sanitarias. (Fotografías 1 y 2)

Fotografía 1



Fuente: Consultorio Odontológico

Fotografía 2



Fuente: Consultorio Odontológico

Esta Auditoría realizó el 02-11-2017 una segunda inspección al Consultorio Odontológico, y constató que los materiales que se mantenían almacenados de forma inadecuada, actualmente se encuentran ubicados en otros espacios que no conservan humedad ni suciedad, según detalle: (Fotografía 3 y 4).



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

Fotografía 3



Fuente: Consultorio Odontológico

Fotografía 4



Fuente: Consultorio Odontológico

La Ley General de Control Interno, en su artículo 8 indica que la Administración Activa de garantizar los siguientes objetivos:

a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

En la ley de Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, en el artículo 2 – Derechos, se indica:

Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

*e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.
l) Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo .*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece en el capítulo 4.3 sobre 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...”.

También se indica lo siguiente:



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

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

En el Plan Nacional de Atención en Salud Bucodental de la Dirección Desarrollo Servicios Salud – Gerencia Médica, 2004, se establece en el punto 1.4 – Recursos Materiales, lo siguiente:

“El equipamiento tecnológico disponible, debe ser utilizado de manera eficiente y eficaz (...) Existe un catálogo de suministros actualizado y constituido por fichas técnicas del producto, indicando nivel de usuario, el cual tiene la siguiente constitución: a) descripción del artículo; b) detalle de las características técnicas del producto; c) tipo de consumible y en el caso de artículos perecederos debe indicar plazos de vencimiento.

Para efectos de compras de insumos, es obligatorio el uso y cumplimiento, exacto de lo establecido en ese catálogo.”

De conformidad con las pruebas de Auditoría realizadas se evidenció que no existe un apropiado almacenamiento y custodia de los materiales de odontología, lo cual compromete la salud los funcionarios ante el potencial uso de materiales que se podrían contaminar al mantenerse en condiciones de humedad y suciedad.

3. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

3.1. Referente a la asesoría técnica por parte de la Coordinación Nacional de Odontología en el Consultorio Odontológico

El Consultorio Odontológico, no recibe asesoría técnica por parte de la Coordinación Nacional de Odontología, para el acompañamiento de los procesos y actualización de los instrumentos estadísticos, así como para el control de riesgos odontológicos.

En el Consultorio Odontológico, se realizan procedimientos de primer nivel, que conlleva la atención de limpiezas dentales, sellantes de fosas y fisuras, caries, examen odontológico, tratamientos periodontales, extracciones, entre otros, no obstante, el consultorio no se encuentra bajo la modalidad de Medicina de Empresa, por cuanto, los Odontólogos no son sujetos a inscripción dentro del Programa Sistemas Alternativos.

El 26 de marzo 2015, mediante oficio DDSS-PSA-0032-15, el Dr. Mario Mora Ulloa, Coordinador del Programa Sistemas Alternativos de la Dirección Desarrollo Servicios de Salud, comunicó a la Dra. Patricia Redondo Escalante, Jefe de Salud Ocupacional, lo siguiente :



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

“No se autoriza la inscripción del médico Shirley Araya Castillo, código 1727099, debido a que en este momento solo se permite el ingreso de Médicos Generales o Especialistas en los Sistemas de Medicina de Empresa y Medicina Mixta, según lo dispuesto en los Reglamentos vigentes para ambas modalidades de atención”.

En virtud de lo anterior, se consultó a la Dra. Patricia Redondo Escalante, Jefe de Salud Ocupacional, bajo que regulaciones funciona el Consultorio Odontológico y al respecto señaló:

“El marco normativo del Consultorio, se rige en el artículo 282 del Código de Trabajo en el que indica “que el patrono es el responsable de la salud de sus trabajadores”, en la normativa de Relaciones Laborales, en el artículo 66 que se llama “Vigilancia de la Salud de las personas Trabajadores”, señala que el Área de Salud ocupacional es la responsable de elaborar un protocolo de evaluación médica de los Trabajadores. Asimismo, (...) servicios de odontología, se rige bajo la normativa institucional vigente de Odontología que corresponde.”

Sin embargo, al consultarle a la Dra. Redondo Escalante, si durante los 6 años de brindarse Servicio de Odontología a los funcionarios de la Caja, se solicitó asesoría y/o supervisión técnica a la Coordinación Nacional de Odontología, indicó:

“Hasta este año, por sugerencia de la Auditoría, se realizó la primera reunión con la Coordinación Nacional de Odontología, para el acompañamiento en los procesos y en la actualización de los instrumentos estadísticos y de control de riesgos en odontología. Adjunto copia del acta y oficio de solicitud de reunión.”

Lo anterior, se verificó mediante oficio DBL-ASO-576-2017 del 24-10-2017, suscrito por la Dra. Redondo Escalante, al Dr. William Lao Gallardo, Jefe de la Coordinación Nacional de Odontología, en el cuál le solicitó asesoría técnica en la prestación de servicios de odontología.

En el acta del 02-11-2017, sobre la reunión efectuada entre las Jefaturas del Área Salud Ocupaciones y la Coordinación Nacional de Odontología, acordaron lo siguiente:

- *Se instalará el Sistema de identificación de riesgo bucodental (SIRB) y el Informe Estadístico – (IE) en el Consultorio Odontológico*
- *Cuando se establezca el Informe Estadístico (IE) se realizará asesoría con el Instrumento Gestión Odontológico (IGEO)*
- *La Dra. Redondo Escalante, solicitará criterio a la gerencia médica para indicar el responsable de supervisar.*

La Ley General de la Administración Pública establece en el artículo 4, lo siguiente:



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

“que la actividad de los entes públicos debe estar sujeta en su conjunto a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece en el capítulo 4.3 sobre 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...”.

También se indica lo siguiente:

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

En el Plan Nacional de Atención en Salud Bucodental de la Dirección Desarrollo Servicios Salud –establece que su naturaleza consiste en:

“ordenar el sistema de atención de la salud bucodental, con base en la normativa institucional existente y para regular el uso de todos los instrumentos programáticos diseñados para elaborar los planes de acción, (...) para que en conjunto con estrategia y abordajes preventivos de tipo individual y colectivo, la población pueda mantener y preservar su estado de salud, así como recibir prestaciones en salud dentro de un marco de eficiencia y calidad de los servicios”.

Al realizarse procedimientos de primer nivel de atención bucodental en el Consultorio, se benefician los funcionarios consultantes, sin embargo, al no existir asesoría técnica por parte de la Coordinación Nacional de Odontología de la Gerencia Médica, se podrían debilitar las gestiones de estadística, evaluación y desarrollo de las actividades de los procedimientos odontológicos que se brindan.

3.2. Supervisiones físicas al Consultorio Odontológico

Se evidenció que las supervisiones físicas que realiza la Jefatura del Área Salud Ocupacional al Consultorio Odontológico no son periódicas.

El 02 de noviembre 2017, en entrevista realizada a la Dra. Mariana Mata Chivi, Odontóloga del Consultorio, señaló respecto a las supervisiones lo siguiente:



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

“Mi Jefatura directa es la Dra. Patricia Redondo Escalante y efectivamente, ella visita el consultorio cuando tenemos reuniones y esporádicamente ella se presenta”.

El 02 de noviembre 2017, en entrevista realizada a la Dra. Patricia Redondo Escalante, Jefe Área Salud Ocupacional, refirió en relación con los materiales vencidos lo siguiente:

“La Jefatura inmediata soy yo y la supervisión en el Consultorio, la realizo ocasionalmente cuando debo apersonarme a Oficinas Centrales. Además, si tengo una programación cada 2 meses, donde se confeccionan minutas sobre lo actuado, sin embargo, durante el 2017, solamente se realizó una reunión y adjunto acta de la misma. Lo anterior, cuanto este año se me han delegado más actividades respecto al proceso de reestructuración, a la política de la gestión de las personas, creación del estatuto del personal, modelo de gestión de las personas de la CAJA, entre otros.”

El Área de Salud Ocupacional, suministró los registros las actas de las reuniones realizadas con personal del Consultorio Médico y Odontológico, según detalle:

- En el 2016 - se realizaron 5 reuniones: 24-02-2016, 17-05-2016, 14-06-2017, 26-10-2016, 23-11-2016.
- En el 2017 – se realizó una reunión el 14-06-2017, en la cual la Dra. Patricia Redondo Escalante, no estuvo presente, sino que la misma fue precedida por la Dra. Helen Barboza Brenes.

La Ley General de la Administración Pública establece en el artículo 4, lo siguiente:

“que la actividad de los entes públicos debe estar sujeta en su conjunto a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece en el capítulo 4.3 sobre 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...”



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

También se indica lo siguiente:

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

En el Plan Nacional de Atención en Salud Bucodental de la Dirección Desarrollo Servicios Salud –establece que su naturaleza consiste en:

“ordenar el sistema de atención de la salud bucodental, con base en la normativa institucional existente y para regular el uso de todos los instrumentos programáticos diseñados para elaborar los planes de acción, (...) para que en conjunto con estrategia y abordajes preventivos de tipo individual y colectivo, la población pueda mantener y preservar su estado de salud, así como recibir prestaciones en salud dentro de un marco de eficiencia y calidad de los servicios”.

La supervisión que ejerce la Jefatura del Área de Salud Ocupacional, debe ser fortalecida para el desarrollo de la gestión y las actividades que se realizan en el Consultorio, provocando debilidades en las regulaciones y supervisiones que deben apegarse a la normativa de control interno.

3.3. Permiso de habilitación y funcionamiento del Ministerio de Salud.

El Consultorio Odontológico, no dispone al 04 de octubre 2017, del permiso de habilitación y funcionamiento otorgado por el Ministerio de Salud.

Conforme a la inspección física realizada el 04 de octubre 2017, en las instalaciones del Consultorio Odontológico, se evidenció que el permiso de habilitación y funcionamiento extendido por el Ministerio de Salud, venció en el año 2016.

El 02 de noviembre 2017, en entrevista realizada a la Dra. Patricia Redondo Escalante, Jefe Área Salud Ocupacional, refirió en relación al vencimiento del permiso lo siguiente:

“Efectivamente esta vencido, la situación ocurrió por una confusión con el permiso del Consultorio Médico, que se vence en el 2020. No obstante, se iniciaron las gestiones para el trámite de renovación”.

En el Código de Trabajo, en el artículo 282, se indica:



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

“Corre a cargo de todo patrono la obligación de adoptar, en los lugares de trabajo, las medidas para garantizar la salud ocupacional de los trabajadores, conforme a los términos de este Código, su reglamento, los reglamentos de salud ocupacional que se promulguen y las recomendaciones que, en esta materia, formulen tanto el Consejo de Salud Ocupacional, como las autoridades de inspección del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Salud e Instituto Nacional de Seguros.”

En la normativa de Relaciones Laborales, artículo 66 sobre la Vigilancia de Salud de las personas trabajadoras, se indica:

“El Área de Salud Ocupacional es la responsable de elaborar un protocolo de evaluación médica para los trabajadores (as) de la Institución, el cual incluye las etapas de previo empleo, relación laboral y jubilación.

En cada centro de trabajo se debe conformar un Equipo Multidisciplinario de Atención Integral a los Trabajadores (...) y deberá realizar las siguientes acciones:

1. Actividades de promoción y prevención de la salud y seguridad en el trabajo, para lo cual la autoridad superior del Centro de Trabajo brindará todos los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para el cumplimiento de las mismas...”

La ausencia de habilitación del permiso por parte del Ministerio de Salud, implica que existe el riesgo de que ese ente regulador emita una orden sanitaria u otro mecanismo disponible en la legislación, que afecte la prestación del servicio a los funcionarios, con los pertinentes impedimentos en la gestión del Consultorio Odontológico.

CONCLUSIONES

En el Consultorio de Odontología, se evidencia la necesidad de mejorar las actividades de control interno en cuanto a la gestión y funcionamiento del servicio odontológico que se brinda a los funcionarios en Oficinas Centrales de la Caja Costarricense de Seguro Social.

En razón de lo anterior, es necesario que se establezcan mecanismos de control para fortalecer las supervisiones por parte de la Jefatura del Área de Salud Ocupacional y se implemente las medidas que permitan mejorar los inventarios de los materiales, a fin de mantener el registro actualizado de las existencias reales de los insumos y evitar que se mantengan materiales vencidos, lo cual provoca un daño patrimonial a la Institución, y eventuales riesgos a la salud de los funcionarios ante la posible utilización de materiales que han perdido las propiedades y comprometiendo los procedimientos odontológicos.



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

La prevención, la detección y la corrección ante debilidades del Sistema del Control Interno, son fundamentales para la sana gestión y dentro de las competencias de la Administración Activa, se encuentra establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control, a fin de asegurar razonablemente el almacenamiento y la custodia de los materiales.

El Consultorio Odontológico se encuentra bajo la administración del Área de Salud Ocupacional, adscrita a la Gerencia Administrativa, y no está bajo el programa de Medicina de Empresa de la Gerencia Médica, no obstante, las asesorías técnicas que puedan brindarse por parte de la Coordinación Nacional de Odontología, son relevantes para el buen desarrollo de los programas de riesgos bucodentales y estadísticos, a fin de ofrecer un mejor servicio en apego a la normativa vigente.

Las autoridades superiores de la Dirección Bienestar Laboral y del Área Salud Ocupacional, deben prestar especial atención a la falta del permiso de habilitación por parte del Ministerio de Salud, condición que podría incidir en un posible cierre del Consultorio Odontológico.

Además, no se evidenció por parte de la Coordinación Nacional de Odontología, el acompañamiento en los procesos y en la actualización de los instrumentos estadísticos, así como en el control de riesgos odontológicos en el Consultorio Odontológico.

RECOMENDACIONES

1. **AI LIC. LUIS BOLAÑOS GUZMÁN, DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN BIENESTAR LABORAL Y A LA DRA. PATRICIA REDONDO ESCALANTE, JEFE ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL O A QUIEN OCUPE SU LUGAR:**

En oficio DBL-0796-2017-DBL-ASO-570-2017 del 24 octubre del 2017, la Dirección de Bienestar Laboral, informó a esta Auditoría, sobre el compromiso de efectuar la indagatoria sobre suministros vencidos en el Consultorio Odontológico de Oficinas Centrales, en apego a las acciones de control interno, para proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. En virtud de lo anterior, se requiere informar a este Órgano de Fiscalización, los resultados del proceso una vez que se haya concluido.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación 1, se requiere que el resultado obtenido de la indagatoria efectuada, sea remitido a la Auditoría Interna. Se otorga un plazo de cumplimiento: 3 meses a partir de recibido el presente informe.

2. **AI LIC. LUIS BOLAÑOS GUZMÁN, DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN BIENESTAR LABORAL Y A LA DRA. PATRICIA REDONDO ESCALANTE, JEFE ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL O A QUIEN OCUPE SU LUGAR:**

De conformidad al hallazgo 3, se coordine, las gestiones ante el Ministerio de Salud, para el otorgamiento de la habilitación del permiso, con el fin de que se logre cumplir con los requerimientos solicitados y la normativa vigente.



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

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación 2, se requiere el documento otorgado para el funcionamiento por parte del Ministerio de Salud. Se otorga un plazo de cumplimiento: 2 meses a partir de recibido el presente informe.

3. AL LIC. LUIS BOLAÑOS GUZMÁN, DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN BIENESTAR LABORAL, O A QUIEN OCUPE SU LUGAR:

- 3.1. De conformidad con el hallazgo 2, realizar de forma periódica y documental, pruebas de inventario a los materiales que se encuentran almacenados y custodiados en el consultorio, conforme lo indica la normativa vigente.

Asimismo, instruir a la Jefatura del Consultorio Odontológico, respecto a las supervisiones periódicas que se deben realizar en el consultorio, en relación al orden y a la limpieza, para no comprometer la salud de los funcionarios consultantes.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación 3.1., se requiere se documente la realización de los inventarios y asimismo instruir a la Jefatura inmediata del Consultorio la supervisión referente al orden y la limpieza. Se otorga un plazo de cumplimiento: 2 meses a partir de recibido el presente informe.

- 3.2. Realizar supervisiones mensuales en el Consultorio de Odontología, para el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al Sistema Control Interno, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos en la atención del servicio que se brinda.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación 3.2., se requiere que se documente mediante actas las visitas efectuadas al Consultorio Odontológico, a fin de fortalecer el servicio que brinda a los funcionarios que requieren de los servicios odontológicos en Oficinas Centrales. Se otorga un plazo de cumplimiento: 3 meses a partir de recibido el presente informe.

AL LIC. LUIS BOLAÑOS GUZMÁN, DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN BIENESTAR LABORAL Y A LA DRA. PATRICIA REDONDO ESCALANTE, JEFE ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL O A QUIEN OCUPE SU LUGAR:

- 3.3. Implementar el Sistema de identificación de riesgo bucodental (SIRB) y el Informe Estadístico – (IE) en el Consultorio Odontológico, para la posterior aplicación del Instrumento Gestión Odontológico (IGEO), conforme a lo acordado con la Coordinación Nacional de Odontología.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación 3.3., se requiere que se documente las acciones realizadas una vez que se implemente el Sistema de identificación de riesgo bucodental (SIRB), se organice el Informe Estadístico – (IE) y se aplique el Instrumento Gestión Odontológico (IGEO), a fin de fortalecer el servicio que se brinda a los funcionarios que requieren procedimientos odontológicos en Oficinas Centrales. Se otorga un plazo de cumplimiento: 4 meses a partir de recibido el presente informe.



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

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 07 de diciembre 2017, en la Oficina de la Auditoría Interna, con el Lic. Luis Bolaños Guzmán, Director de la Dirección Bienestar Laboral y la Dra. Patricia Redondo Escalante, Jefe Área de Salud Ocupacional, quienes manifestaron estar de acuerdo con las recomendaciones 1, 2, 3.1 y 3.3., no obstante, el Lic. Bolaños Guzmán, solicitó que con relación a la recomendación 3.3., se incluya a la Dra. Redondo Escalante y se amplíe el plazo un mes más, es decir de 3 a 4 meses, debido a que se depende de la Coordinación Nacional de Odontología .

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

Licda. Francella Fallas Núñez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

EAM/FFN/lbc

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE DEÁREA