

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL FONDO ROTATORIO DE
ESTUPEFACIENTES DEL CAUCA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DEL
FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES –U.A.E.–

ADRIANA LUCÍA SARRIA LA TORRE
LIMBANIA CHÁVEZ HERNÁNDEZ
SILVIA ELENA ESPITIA VERGARA

UNIVERSIDAD DEL CAUCA EN CONVENIO CON LA ESCUELA DE
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS –EAN–
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA DE LA CALIDAD EN SALUD CON
ÉNFASIS EN EPIDEMIOLOGÍA
POPAYÁN
2012

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL FONDO ROTATORIO DE
ESTUPEFACIENTES DEL CAUCA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DEL
FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES –U.A.E.–

ADRIANA LUCÍA SARRIA LA TORRE
LIMBANIA CHÁVEZ HERNÁNDEZ
SILVIA ELENA ESPITIA VERGARA

Tutora
Mg. GLADYS MERA

UNIVERSIDAD DEL CAUCA EN CONVENIO CON LA ESCUELA DE
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS –EAN–
POSGRADOS EN SALUD
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA DE LA CALIDAD EN SALUD CON
ÉNFASIS EN EPIDEMIOLOGÍA
POPAYÁN
2012

Contenido

	pág.
Resumen	6
Summary	9
Introducción	11
1. Formulación del problema	12
2. Justificación	13
3. Objetivos	14
3.1 Objetivo general	14
3.2 Objetivos Específicos	14
4. Marco teórico	15
4.1 Sistema de gestión de calidad	15
4.1.1 Calidad	16
4.1.2 Sistema de gestión	16
4.2 Sistemas de gestión en el estado colombiano:	17
4.3 Articulación de los sistemas de gestión de calidad y de control	18
5. Diseño metodológico	21
5.1 Universo y muestra de trabajo	21
5.1.1 Población	21
5.1.2 Muestra.	21
5.2 Área de estudio	21
5.3 Tipo de estudio.	21
5.4 Método de recolección de datos	21
5.5 Procedimientos para la recolección y análisis de la información.	21
6. Resultados	23
6.1 Revisión normativa y lineamientos vigentes de la U.A.E. Fondo Nacional de Estupefacientes.	23
6.2 Estado actual del Fondo Rotatorio de Estupefacientes del Cauca. Elaboración de lista de chequeo	26

<i>Diagnóstico situacional del fondo Rotatorio de Estupefacientes del Cauca para la implementación del sistema de gestión de calidad de acuerdo a los requerimientos del Fondo Nacional de Estupefacientes –U.A.E.–</i>	4
6.3 Adaptación de la política, objetivos de calidad, procesos y procedimientos en el Fondo Rotatorio de estupefacientes del Cauca.	30
6.4 Plan de Trabajo para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	36
7. Discusión de resultados	38
8. Conclusiones	41
9. Recomendaciones y sugerencias	42
Referencias bibliográficas	43
Anexos	

Lista de tablas

	pág.
<i>Tabla 1. Componentes del Sistema de Gestión de Calidad</i>	19
<i>Tabla 2. Componentes del Sistema de Gestión de Calidad</i>	20
<i>Tabla 3. Requerimientos de la lista de chequeo</i>	36

Lista de figuras

	pág.
<i>Figura 1. Relación de procesos y procedimientos del Fondo Rotatorio de Estupefacientes del Cauca</i>	32
<i>Figura 2. Organigrama Fondo Rotatorio de Estupefacientes</i>	35

Resumen

El Fondo Rotatorio de Estupefacientes de la Secretaría Departamental de Salud es una Seccional de la Unidad Administrativa Especial Fondo Rotatorio de Estupefacientes en el Departamento del Cauca, que se encarga de realizar Inspección, vigilancia y Control a las instituciones prestadoras de salud, establecimientos farmacéuticos minoristas, mayoristas, entre otros, que soliciten la adquisición, almacenamiento, dispensación o distribución de medicamentos de control especial franja violeta y monopolio del estado conforme a lo establecido en la Resolución 1478 de 2006 y Resolución 1479 de 2006.

Adicionalmente esta seccional asiste técnicamente a los laboratorios farmacéuticos en la transformación y/o destrucción de sustancias sometidas a fiscalización.

El Fondo Rotatorio de Estupefacientes requiere la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad que garantice que los servicios y productos ofrecidos a la comunidad se presten con calidad y permitan lograr la satisfacción del cliente, mediante un diagnóstico situacional de esta área se pudo definir la estructura del sistema de gestión de calidad a aplicar o ejecutar teniendo en cuenta la política y objetivos de la U.A.E. Fondo Nacional de estupefacientes, obteniéndose un porcentaje de cumplimiento parcial de los requerimientos evaluados mediante auditoría interna aplicando la lista de chequeo del 27.45 % y de total incumplimiento del 21,57%.

Con el diagnóstico situacional del Fondo Rotatorio de Estupefacientes se pretende adoptar un plan de trabajo que contribuya a la política misional de ésta área en cuanto al Sistema de gestión de calidad y a la garantía en el control y la disponibilidad de medicamentos de control especial monopolio del Estado.

Se concluyó en este informe, que es necesaria la voluntad administrativa para que se garantice la disponibilidad presupuestal para la adquisición de medicamentos de control especial monopolio del estado y recetarios oficiales con el fin de suministrar estos productos a la población del Departamento del Cauca y con esto evitar atentar contra la salud pública al no contar oportunamente con los tratamientos para las enfermedades crónicas, así como evitar la rotación del personal que ejecuta actividades misionales o de cadena de valor, ya que la inestabilidad laboral genera pérdida en la continuidad de los procesos impidiendo mejorar y obtener la satisfacción del cliente.

Se recomienda adoptar prácticas que conlleven a la ejecución del plan de trabajo en los tiempos sugeridos en el informe, tendientes a implementar el sistema de gestión de calidad considerándose como un punto crítico la documentación de procesos y procedimientos de trámites y servicios ofrecidos en el Fondo Rotatorio de Estupefacientes.

Summary

The Narcotic Rotary Fund of the Departmental Secretariat of Health is a Sectional of the Special Administrative Rotary Narcotic Fund Unit in the Department of Cauca. It is in charge to make Inspection, monitoring and Control to health lending institutions, retail and wholesale pharmaceutical establishments, among others, which ask for the acquisition, storage, medicine dispensation or distribution of special control medicines violet fringe and the State monopoly according to Resolution 1478 of 2006 and Resolution 1479 of 2006.

Furthermore this sectional attends technically pharmaceutical laboratories in the transformation and/or destruction of substances subjected to control.

The Narcotic Rotary Fund requires the implementation of a Management Quality System that guarantees that all those services and products offered to the community are given with quality and allow to obtain the satisfaction of the client, through a situational diagnosis of this area the structure of the system of quality management to be applied or executed could be defined taking into account the policy and objectives of the National Narcotic Fund (N.N.F) obtaining itself, a partial fulfillment percentage of the requirements evaluated through an internal audit applying the control list of 27,45% and total breach of 21.57%.

With the situational diagnosis of the Narcotic Rotary Fund, it is tried to adopt a work plan that contributes to the mission policy of this area as regards the Management Quality System and to the guarantee in the control and availability of special control medicine monopoly of the State.

It was concluded in this report, that it is necessary the administrative will so that the budget availability for the acquisition of special control medicine monopoly of the state and official recipe books with the purpose of providing these products to the population of the Cauca Department with this, to avoid attempting against the public health when not counting opportunely on the treatments for the chronic diseases, as well as to avoid the rotation of the staff who executes mission activities or chain value, since the labor instability generates loss in the continuity of the processes preventing to improve and to obtain the customers' satisfaction.

It is recommended to adopt practices that entail the execution of the work plan in the time suggested in the report, which leads to implement the Management Quality System considering itself like a tactically important point the documentation of processes and procedures of proceedings and services offered at The Narcotic Rotary Fund.

Introducción

Con miras a un mejoramiento institucional, el Fondo Nacional de Estupefacientes (U.A.E.) en su Dirección estratégica busca la implementación del sistema de gestión de calidad en sus Fondos Rotatorios de Estupefacientes Seccionales. Es así como surge la necesidad en el Fondo Rotatorio de Estupefacientes del Cauca, de hacer un diagnóstico situacional donde se pueda evidenciar los procesos y procedimientos que se deben fortalecer para llegar a la meta esperada.

En el Fondo Rotatorio de Estupefacientes del Cauca se diseñó un plan de trabajo para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta la Secretaría Departamental de Salud del Cauca el alto riesgo de que dicha área no cumpliera con los aspectos normativos y lineamientos impartidos por la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes. Una vez implementado el sistema, los beneficios a obtener son diversos enfocados en un mejoramiento continuo, convirtiendo un conjunto de tareas críticas en estándares de calidad, orientados desde un enfoque sistemático, impactando en un mejor resultado esperado de calidad.

Este informe, tiene un alcance de II fases, las cuales se encuentran detalladas en una primera fase de diagnóstico situacional y en una segunda fase de plan de implementación del sistema de gestión de calidad, en el presente informe se documentará la I fase, analizando sus fortalezas y debilidades, lo que abarca la identificación y documentación del 100% de las tareas críticas del proceso considerando los elementos del modelo de gestión de calidad del estado Colombiano.

1. Formulación del problema

El Fondo Rotatorio de Estupefacientes de la Secretaría de Salud del Cauca, requiere la implementación de un sistema de gestión de calidad que garantice que los servicios y productos ofrecidos a la comunidad se presten con calidad y permitan lograr la satisfacción del cliente, es por ello que se hace necesario realizar un diagnóstico situacional de esta área para definir la estructura del sistema de gestión de calidad a aplicar o ejecutar que incluya la política y objetivos del Fondo Nacional de estupefacientes aplicables a la regional Cauca, así como la definición de procesos, procedimientos y recursos. Con ello se busca contribuir en la política misional de ésta área en cuanto a la garantía en el control y la disponibilidad de medicamentos monopolio del Estado. Adicionalmente el Fondo Rotatorio de Estupefacientes del Cauca no ha cumplido a la fecha con el requerimiento que el Fondo Nacional de estupefacientes ha establecido, de implementar el sistema de gestión de calidad que es mandatorio por ser entidades gubernamentales.

2. Justificación

El fondo Rotatorio de estupefacientes se crea en los entes territoriales de salud como una seccional del fondo nacional de estupefacientes, para el fortalecimiento de los sistemas de inspección, vigilancia y control de las materias primas de control especial o sustancias sometidas a fiscalización, medicamentos que las contengan y las de monopolio del Estado debido a que estos productos causan dependencia y conllevan al manejo ilícito de los mismos.

La Unidad Administrativa Especial Fondo Nacional de Estupefacientes del Ministerio de Salud y Protección Social requirió a las seccionales Fondos Rotatorios de estupefacientes a nivel nacional que estructuraran y ejecutaran un sistema de gestión de la calidad para medir en términos de desempeño y satisfacción social los servicios prestados por estas áreas ubicadas en las diferentes Secretarías o Direcciones Departamentales de Salud, es por ello que mediante este trabajo de investigación de tipo dirigido, se pretende realizar un diagnóstico situacional del Fondo Rotatorio de Estupefacientes del Cauca, para establecer un plan de trabajo que permita adoptar una ruta para la ejecución de dicho sistema de gestión de calidad en cuanto a la definición de política, objetivos, procesos, procedimientos y recursos.

Se hace necesario realizar seguimiento y medición de los procesos para fijar metas y alcanzar resultados planificados con la consecuente mejora continua de los servicios y productos ofrecidos al cliente.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

- Realizar diagnóstico situacional del Fondo Rotatorio de Estupefacientes de la Secretaría de Salud Departamental del Cauca como paso preliminar para la implementación del sistema de gestión de calidad y en cumplimiento al requerimiento de la U.A.E. Fondo Nacional de Estupefacientes de contar con un sistema de medición de la gestión.

3.2 Objetivos Específicos

- Revisar la normativa y los lineamientos vigentes del Fondo Nacional de Estupefacientes (U.A.E.).
- Identificar el estado actual de los aspectos normativos, de calidad y de cadena de valor del Fondo Rotatorio de estupefacientes, con el fin de adaptar su política, objetivos de calidad, procesos y procedimientos de acuerdo a los lineamientos del Fondo Nacional de Estupefacientes (U.A.E.).
- Socializar un plan de trabajo para lograr la ejecución del sistema de gestión de calidad en el Fondo Rotatorio de Estupefacientes del Cauca.

4. Marco teórico

4.1 Sistema de gestión de calidad

El concepto de calidad aplicado al servicio público hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza.

Con la implantación del Sistema de Gestión, integral al Modelo Estándar de Control Interno –MECI–, la Norma Técnica de Calidad –NTCGP:1000– y el Sistema de Desarrollo Administrativo –SISTEDA– con el objeto de lograr de manera óptima el cumplimiento de sus fines misionales y su compromiso con la excelencia. (Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, 2005)

La Gestión de la Calidad nace en las entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público, por medio de la Ley 872 de 2003. (Ministerio de Protección Social, 2003) Ante todo, se debe tener en cuenta que es necesario concebir una organización en el marco conceptual de la gestión de la calidad, que tiene como propósito que ésta se desarrolle de manera sistemática y armónica, entendido este desarrollo como el logro de la mayor satisfacción social de las necesidades de la comunidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta útil para el logro de los objetivos institucionales en términos de satisfacción de los usuarios y sus partes interesadas; es por ello que, para su implantación, se enmarca dentro de unas fases o etapas que deben comenzar por saber la situación actual de la entidad frente al cumplimiento de lo dispuesto en la norma técnica de calidad. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2003)

El Departamento Administrativo de la Función Pública, ha diseñado una cartilla mediante la cual se hace la Armonización de los Sistema MECI-NTC: GP1000 y se establecen productos que garantizan compatibilidad y complementariedad. (Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, 2005)

4.1.1 Calidad

El conjunto de las normas que en materia de calidad ha expedido el Estado Colombiano evidencia su interés por el mejoramiento de la calidad del servicio. Este interés coincide con la toma de conciencia de las instituciones de educación con la implementación del sistema de gestión de Calidad basados en criterios de mejoramiento continuo alcanzando las metas propuestas. (Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, 2005)

La calidad se refiere tanto a la posibilidad de distinguir algo como perteneciente a un determinado género como a la posibilidad de distinguir entre los distintos miembros de un género y entre ellos y el prototipo ideal definido para ese género.

En otros casos, se identifica la calidad con la mayor o menor satisfacción de estándares fijados por asociaciones profesionales o por agencias de acreditación, o por la satisfacción manifiesta de los empleadores. Con base en tales preferencias, se eligen las estrategias y las metodologías de evaluación de la calidad, lo que condiciona la amplitud del concepto mismo de calidad y los alcances de los resultados de su evaluación.

En esta forma, los cambios en el ambiente tienen un impacto continuo sobre la organización, de manera que siempre está ajustándose a los cambios ambientales, a la inversa, los cambios internos de la organización tienen un impacto continuo sobre su ambiente. (Katz y Kahn, 1966 citados en Malebranch, 2006).

En las Instituciones públicas, se mueven en sistemas organizativos abiertos, afectadas por los cambios en los entornos políticos, económicos y sociales.

La institución debe organizar su funcionamiento a la dinámica de ese entorno y adaptarse al comportamiento del mismo para sobrevivir en mercados globalizados.

4.1.2 Sistema de gestión

Conjunto de actividades que, interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implantar los lineamientos generales y de operación de las entidades públicas. (Gracia, 2004-2005)

4.2 Sistemas de gestión en el estado colombiano:

Con el nacimiento del sistema nacional de control interno en 1993, se busca que todas las actividades, operaciones y actuaciones de las entidades del sector público, así como la administración de la información y los recursos, se realice de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes con base en las políticas trazadas por la alta dirección, y de acuerdo con las metas y objetivos previstos.

Este esquema de gestión enfoca la administración pública en el establecimiento de objetivos y metas, así como en la formulación de planes, en la definición de procesos y procedimientos, en los niveles de autoridad y responsabilidad, en los sistemas de información, entre otros.

Cinco años después, mediante la Ley 489 de 1998, nace el Sistema de Desarrollo Administrativo – SISTEDA (Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, 2005) que busca fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, y para completar este último aspecto, en diciembre de 2003 el Congreso de la República expidió la Ley 872 por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad. (Ministerio de Protección Social, 2003)

Esta evolución en los sistemas de gestión y la propia dinámica que han venido desarrollando, pretende que la administración pública sea cada vez más cercana al ciudadano, y cumpla los fines propuestos con eficiencia, eficacia y calidad.

Un sistema de gestión de la calidad y del control es cuando estos elementos se refieren a la realización y el control de unas actividades coordinadas que incluyen políticas, objetivos, estrategias, estructura orgánica, procesos y procedimientos, desarrollo tecnológico y del talento humano de la entidad, orientados de manera coherente a la satisfacción de los usuarios, destinatarios, beneficiarios o ciudadanos y a garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados. (Ministerio de Protección Social, 2003)

El sistema de gestión de la calidad, NTCGP1000, y el modelo estándar de control interno, MECI (Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, 2004-2005), integran todos los aspectos de la organización, ya que la calidad y el control deben estar presentes en todas las áreas, procesos y actividades de cada una de las entidades. Implantarlos implica contar con una organización sistemática que permita el

desarrollo constante de la entidad, la cual será medida básicamente en términos de satisfacción social en la prestación de los servicios que misionalmente le corresponden.

Los sistemas de gestión de la calidad y el control, independientemente de su campo de aplicación, deben ser considerados de manera secuencial y lógica, lo cual significa que una serie de actividades, por sí solas, no pueden dar inicio a su desarrollo si previamente no han sido desarrolladas otras.

Tanto el modelo estándar de control interno, MECI, como la norma técnica de calidad, NTCGP1000, en su estructura se comportan de manera sistemática, en cada uno de sus componentes. (Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, 2004-2005)

Sistemas de Calidad adoptados por las Unidades Académico Administrativas necesarios para la continuidad en la prestación de los servicios:

Las Unidades Académico Administrativas, como los Laboratorios, las Sedes Regionales y las Unidades especializadas en prestación de servicios a la comunidad en general, ven la necesidad de implantar herramientas de certificación de calidad que les permita continuar con la prestación de sus servicios y ser reconocidos en el medio en el cual se desenvuelven. Algunas de estas herramientas gerenciales son: ISO 9001:2000 (Sistema de Gestión de Calidad), ISO 22000 (Sistema de Gestión en Seguridad Alimentaria), ISO 14000 (Sistema de Gestión Ambiental), ISO 27001 (Sistema de Gestión en Seguridad de la Información), ISO / IEC 17025:2005 (Requisitos para la Certificación de Laboratorios de Ensayo y Calibración), entre otras normas. (Comité Europeo de Normalización, 2007)

4.3 Articulación de los sistemas de gestión de calidad y de control

Los sistemas de gestión tienen elementos en común que al ser aplicados de forma sistemática ayudan a alcanzar los objetivos específicos de cada sistema, con procesos de mejoramiento continuo, lo que no sólo va a permitir el cumplimiento de la obligación legal de su implantación, sino que también ayuda a las entidades al cumplimiento de sus objetivos en el marco de las normas constitucionales y legales vigentes, con el fin de lograr la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos de sus clientes y partes interesadas.

El Sistema de Autoevaluación y Acreditación Institucional plantea una estructura compuesta por cuatro dimensiones, nueve factores y treinta y tres características; el Modelo Estándar de Control Interno –MECI–, plantea una estructura compuesta por tres subsistemas, nueve componentes y veinte y nueve elementos; la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública –NTCGP1000– contempla el cumplimiento de 242 requisitos normativos; el Sistema de Desarrollo Administrativo, se estructura en el cumplimiento y desarrollo de cinco políticas de desarrollo administrativo y una estructura de Control la cual está basada en tres subsistemas los que a su vez se subdividen en nueve componentes. Todos los sistemas de gestión enfocan su estructura bajo el ciclo PHVA, planear, hacer, verificar y actuar, lo que facilita su implantación en forma articulada. (Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, 2004-2005)

Tabla 1.

Componentes del Sistema de Gestión de Calidad

Dimensiones	Factores	Características
<p>Direccionamiento estratégico Orienta la entidad pública hacia el cumplimiento de su misión, el alcance de su visión y la conduce hacia el cumplimiento de sus objetivos globales.</p>	<p>Planes y programas</p>	<p>Elemento de Control, que permite modelar la proyección de la Entidad Pública a corto, mediano y largo plazo e impulsar y guiar sus actividades hacia las metas y los resultados previstos.</p>
	<p>Modelo de operación por procesos</p>	<p>Elemento de Control, que permite conformar el estándar organizacional que soporta la operación de la Entidad Pública, orientándola hacia una Organización por Procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos de la Entidad Pública.</p>

Fuente: Gracia Reche, G., 2005

Tabla 2.

Componentes del Sistema de Gestión de Calidad

Estructura de control	Subsistema de control estratégico	Elementos de Control.
		Direccionamiento Estratégico
		Administración del riesgo.
	Subsistema de control de gestión	Actividades de control.
		Componente de información
		Componente de Comunicación
	Subsistema de control de evaluación	Componente de Autoevaluación
		Componente de Evaluación Independiente
		Planes de Mejoramiento.

Fuente: Gracia Reche, G., 2005

5. Diseño metodológico

5.1 Universo y muestra de trabajo

5.1.1 Población

Secretaría de Salud departamental del Cauca.

5.1.2 Muestra.

Fondo Rotatorio de Estupefacientes del Cauca.

5.2 Área de estudio

Fondo Rotatorio de Estupefacientes del Cauca.

5.3 Tipo de estudio.

Es un estudio con alcance descriptivo dirigido a realizar un diagnóstico situacional en el Fondo Rotario de Estupefacientes de la Secretaría de Salud Departamental del Cauca que permita diseñar un plan de trabajo para la implementación del sistema de gestión de calidad esto con el fin de dar cumplimiento al requerimiento realizado por la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes de establecer un sistema que permita medir en términos de desempeño y satisfacción social la gestión realizada desde esta área.

5.4 Método de recolección de datos

Revisión de la información descrita en la normativa vigente, a través de una lista de chequeo se evaluará la situación actual del Fondo Rotario de Estupefacientes de acuerdo a los requerimientos para la implementación del sistema de gestión de calidad.

5.5 Procedimientos para la recolección y análisis de la información.

Aplicación de fichas resumen de normativa vigente y lineamientos de Fondo Nacional de Estupefacientes –U.A.E.– como insumo para adaptación de elementos de direccionamiento estratégico, de procesos y procedimientos en el Fondo Rotatorio de

estupefacientes del Cauca y como insumo para el diseño de la Lista de chequeo que evalúa la situación actual del Fondo Rotatorio de Estupefacientes de acuerdo a los requerimientos para la implementación del sistema de gestión de calidad. Con estos insumos, se propone entonces la realización de un plan de trabajo para lograr la ejecución del sistema de gestión de calidad en el Fondo Rotatorio de Estupefacientes del Cauca.

6. Resultados

6.1 Revisión normativa y lineamientos vigentes de la U.A.E. Fondo Nacional de Estupefacientes.

En el año 2006 mediante Resolución 1478 del Ministerio de la Protección Social de Colombia se expiden las normas para el control, seguimiento y vigilancia de la importación, exportación, procesamiento, síntesis, fabricación, distribución, dispensación, compra, venta, destrucción y uso de sustancias sometidas a fiscalización, medicamentos o cualquier otro producto que las contengan y sobre aquellas que son monopolio del Estado en este mismo documento se define el Fondo rotatorio de estupefacientes como la oficina encargada dentro de la Secretaría, Instituto o Dirección de Salud a nivel departamental, que ejerce la vigilancia, seguimiento y control a las entidades públicas, privadas y personas naturales que procesen, manipulen, sintetizen, fabriquen, distribuyan, vendan, consuman, dispensen sustancias sometidas a fiscalización y medicamentos que las contengan; así como garantizar la disponibilidad de medicamentos monopolio del Estado a través de la dispensación y distribución en su jurisdicción y las demás funciones que le sean asignadas por el Ministerio de la Protección Social, o la institución competente.

Es competencia de la UAE, Fondo Nacional de Estupefacientes del Ministerio de la Protección Social de dictar las normas que regirán a cada uno de los Fondos Rotatorios de Estupefacientes; Mediante Resolución 1479 de 2006 se expiden las normas para la creación y funcionamiento de los Fondos Rotatorios de Estupefacientes, de las secretarías, institutos o direcciones departamentales de salud y demás disposiciones sobre sustancias sometidas a fiscalización y productos que las contienen.

Los Fondos Rotatorios de Estupefacientes deberán:

- Crearse y constituirse mediante acto administrativo suscrito por el gobernador del departamento.
- Disponer de un área adecuada y segura para el almacenamiento de los medicamentos de control especial monopolio del Estado cumpliendo con los requisitos establecidos en la Resolución 1479 de 2006; igualmente estará dirigido por un profesional idóneo, apoyado de personal calificado, como químico farmacéutico y

tecnólogos en regencia de farmacia, el número de funcionarios para el cumplimiento de sus funciones deberá establecerse de acuerdo con lo requerido por cada ente territorial.

Las funciones de los Fondos Rotatorios de Estupefacientes son las siguientes:

1. Autorizar mediante Acto Administrativo a los establecimientos que se requieran para el manejo de los medicamentos sometidos a fiscalización en su jurisdicción, si cumplen con las normas establecidas por el Ministerio de la Protección Social y su UAE, Fondo Nacional de Estupefacientes.

2. Garantizar la disponibilidad permanente de los medicamentos de control especial monopolio del Estado.

3. Controlar la distribución, venta, dispensación y uso de medicamentos de Control Especial.

4. Fiscalizar las transformaciones y destrucciones de sustancias y medicamentos de Control Especial y/o productos que las contengan.

5. Llevar un inventario de entradas, salidas y existencias de medicamentos monopolio del Estado.

6. Garantizar la disponibilidad de los recetarios oficiales.

7. Realizar estudios de uso de medicamentos de control especial e implementar medidas tendientes a controlar el uso inadecuado e irracional de estos productos.

8. Vigilar el cumplimiento de los requisitos mínimos de funcionamiento de los centros de tratamiento y rehabilitación de adictos.

9. Asistir técnicamente a la UAE, Fondo Nacional de Estupefacientes cuando este lo considere necesario.

10. Imponer multas, sanciones e infracciones por mal manejo de medicamentos de Control Especial y/o incumplimiento de la normatividad existente sobre la materia.

11. Mantener actualizado el Directorio de Profesionales prescriptores de medicamentos de control especial en su jurisdicción e informar mensualmente a la UAE, Fondo Nacional de Estupefacientes del Ministerio de la Protección Social sobre las novedades.

12. Presentar por escrito a la UAE, Fondo Nacional de Estupefacientes la solicitud con el visto bueno del ordenador del gasto anexando el Certificado de Disponibilidad Presupuestal para la compra de los medicamentos monopolio del Estado.

13. Dar cumplimiento a los lineamientos que emane la UAE, Fondo Nacional de Estupefacientes del Ministerio de la Protección Social.

14. Ejecutar programas de prevención sobre los medicamentos de control especial y monopolio del Estado.

15. Ejecutar los programas de prevención en farmacodependencia y toxicología.

16. Enviar a la UAE, Fondo Nacional de Estupefacientes en el primer mes del año el informe de gestión del año anterior.

17. Fiscalizar los libros e informes de movimiento de Materias Primas y Medicamentos de control especial tanto de distribuidores mayoristas, minoristas y laboratorios farmacéuticos, debiendo confrontar las existencias físicas con los libros, verificando la autenticidad de los documentos soportes.

18. Ejercer las labores de inspección, vigilancia, seguimiento y control sobre sustancias sometidas a fiscalización, medicamentos y productos que las contengan en su jurisdicción.

19. Realizar las visitas de inspección en el proceso de inscripción a los establecimientos farmacéuticos para medicamentos de control especial.

Los Fondos Rotatorios de Estupefacientes deben rendir los siguientes informes a la UAE, Fondo Nacional de Estupefacientes del Ministerio de la Protección Social:

1. Informe mensual sobre la distribución de medicamentos monopolio del Estado, dentro de los diez (10) primeros días calendario de cada mes según el formato prescrito en el Anexo número 1 de la resolución 1479 de 2006.

2. Informe mensual sobre consumo de medicamentos monopolio del Estado, dentro de los diez (10) primeros días calendario de cada mes según el formato prescrito en el Anexo número 2 de la resolución 1479 de 2006.

3. Consolidado mensual sobre el Consumo de medicamentos franja violeta en su jurisdicción, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de recibir la información de los Establecimientos Farmacéuticos, IPS inscritos en su jurisdicción, diferenciando el consumo humano del veterinario, conforme al formato contenido en el Anexo número 2 de la resolución 1479 de 2006.

4. Novedades sobre la inscripción de los Establecimientos Farmacéuticos e IPS autorizados, de acuerdo al formato anexo 3 de la resolución 1479 de 2006.

5. Consolidado semestral de las destrucciones de sustancias sometidas a fiscalización, medicamentos y/o productos que las contengan en su jurisdicción, dentro de los diez (10) primeros días calendarios de los meses de enero y julio.

6. Informe mensual consolidado sobre las transformaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior, dentro de los diez (10) primeros días calendarios de cada mes.

7. Informe trimestral de anomalías presentadas en su jurisdicción tales como, contrabando, decomiso e incautaciones de sustancias sometidas a fiscalización, aparición de medicamentos reportados como robados, distribución a establecimientos no autorizados, establecimientos que no rinden informes, y los demás que consideren necesarios para una efectiva labor de vigilancia, seguimiento y control.

8. Informe trimestral de sanciones impuestas por infracciones administrativas en la fabricación, distribución y dispensación de medicamentos de Control Especial.

9. Consolidado semestral del registro de Farmacodependientes de productos sometidos a fiscalización.

Los ingresos del Fondo Rotatorio de Estupefacientes están constituidos además de los recursos que les pueda girar la UAE, Fondo Nacional de Estupefacientes y las secretarías, institutos o direcciones departamentales salud, por la venta de medicamentos de control especial monopolio del Estado, rendimiento de su capital, venta del Recetario Oficial, cobro de inscripciones sobre venta y distribución de medicamentos sometidos a fiscalización y monopolio del Estado, por las multas, infracciones y sanciones que impongan.

Para cualquier tipo de actividad con sustancias sometidas a fiscalización, medicamentos o cualquier otro producto que las contengan, las entidades públicas, privadas y personas naturales deberán estar inscritas ante la UAE, Fondo Nacional de Estupefacientes o Fondos Rotatorios de Estupefacientes.

6.2 Estado actual del Fondo Rotatorio de Estupefacientes del Cauca. Elaboración de lista de chequeo

Para la elaboración de la lista de chequeo, instrumento requerido para realizar el diagnóstico situacional del Fondo Rotatorio de Estupefacientes del Cauca, para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad además de los requerimientos

normativos descritos en la Resolución 1478 de 2006 y Resolución 1479 de 2006 y lineamientos de la U.A.E. Fondo Nacional de Estupefacientes se tuvo en cuenta los requerimientos descritos en el Decreto 2200 de 2005 y Manual de Condiciones esenciales y procedimientos del Servicio Farmacéuticos adoptado por la Resolución 1403 de 2007, debido a que en esta normativa se especifican los procesos farmacéuticos a realizar en los servicios donde se adquieran, almacenen, dispensen o distribuyan medicamentos, constituyéndose estos en aspectos importantes en el sistema de gestión de calidad de los establecimientos farmacéuticos. (Ver Anexo A)

Los resultados obtenidos de la aplicación de la lista de chequeo mediante auditoría interna realizada el 11 de mayo de 2012 son los siguientes, teniendo en cuenta que el método de calificación utilizado indica 2 si cumple el requerimiento, 1 si cumple parcialmente el requerimiento y 0 si no se cumple:

1. Edificación e instalaciones (condiciones generales):

- **Localización y Acceso:** 5 requerimientos que se cumplen totalmente.
- **Condiciones locativas:** 10 requerimientos de los cuales se cumplen totalmente 7 (calificación de 2) y 3 de los requerimientos se cumple parcialmente (calificación de 1). Los requerimientos de cumplimiento parcial incluyen: La humedad relativa en las instalaciones del Fondo rotatorio de estupefacientes supera el 70%, valor máximo permitido para el almacenamiento de los medicamentos, la iluminación artificial es insuficiente al tener 3 lámparas quemadas, situación que pone en riesgo el proceso de dispensación de los medicamentos al aumentar la posibilidad de error por baja visibilidad.

- **Áreas:** 8 Requerimientos de los cuales se cumplen totalmente 5 y parcialmente 3 los que incluyen la instalación de puerta divisoria que permita independizar y diferenciar el área de almacenamiento de medicamentos de control, el espacio destinado para el área de recepción técnica es muy limitado, debido al tamaño de las estibas plásticas, no se cuenta con recipientes suficientes para la disposición final de los residuos (canecas verde, roja y gris).

- **Abastecimiento de agua y disposición de residuos líquidos, sólidos y hospitalarios:** 6 requerimientos de los cuales se cumplen totalmente 4 y no se cumplen 2, que son la documentación del plan de gestión integral de residuos sólidos y la

instalación de recipientes suficientes con tapa y bolsa bien ubicados e identificados en las instalaciones del fondo rotatorio de estupefacientes para la recolección interna de residuos.

En total son 29 requerimientos de los cuales 21 (72,4%) se cumplen totalmente, 6 (20,7%) se cumplen parcialmente y 2 (6,9%) no se cumplen.

2. Gestión de Calidad.

Se evaluaron 24 requerimientos de los cuales se cumplen totalmente: 0 (0,0%), se cumplen parcialmente 9 (37,5 %), no se cumplen 15(62,5 %) requerimientos. Este ítem es el más crítico en el diagnóstico situacional pues no se cuenta con la documentación de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en el Fondo Rotatorio de Estupefacientes, se realizan pero no hay documentos que permitan su seguimiento, medición y análisis.

3. Funciones del Fondo Rotatorio de Estupefacientes

Se evaluaron 18 requerimientos de lo cuales se cumplen totalmente: 8 (33,33 %), se cumplen parcialmente 5 (27.78 %) y no se cumplen 5 (27, 78 %). Esencialmente se incumple la función de garantizar continuamente la disponibilidad de los medicamentos de control especial monopolio del estado y los recetarios oficiales, debido a que los procesos contractuales son muy demorados dado a que se requieren adelantar varios trámites para llevar a cabo un contrato de selección directa con la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes.

No se han adelantado estudios de uso de medicamentos e implementado medidas que controlen su consumo, sin embargo para el año 2012 se concierta convenio con las universidades ubicadas en la ciudad de Popayán que ofrecen el programa de Tecnología en Regencia de Farmacia para que se lleven a cabo este tipo de estudios con el fin de hacer un diagnóstico de consumo de medicamentos de control especial en el Departamento del Cauca.

Para dar continuidad a procesos, procedimientos y cumplimiento de funciones es necesario dar continuidad a la contratación del personal en el Fondo Rotatorio de

Estupefacientes, ya que el personal de apoyo a la gestión es contratista y sus cargos no están creados ante la Comisión Nacional del Servicio Civil.

4. Cumplimiento en el envío de informes a presentar por el FRE a la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes.

Se evaluaron 12 requerimientos de los cuales se cumplen totalmente 10 (83,33%) y se cumplen parcialmente 2 (16,66 %). Nuevamente se hace necesaria la continuidad del personal de apoyo a la gestión técnica del Fondo Rotatorio de Estupefacientes con el fin de contar con la información oportunamente para su correspondiente envío a la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes.

5. Productos Ofrecidos

Se evalúan 7 requerimientos de los cuales se cumplen totalmente 6 (85,7%) y parcialmente 1 (14,3 %). No está documentado el proceso de disposición final de residuos.

6. Documentos emitidos

Se evalúa 1 (100%) requerimiento el cual se cumple totalmente.

7. Saneamiento

Se evalúan 4 requerimientos de los cuales se cumplen totalmente 2 (50%) y se cumplen parcialmente 2 (50%). No está documentado el plan de saneamiento que incluya la limpieza y desinfección del Fondo Rotatorio de Estupefacientes.

8. Salud ocupacional

Se evalúan 7 requerimientos de los cuales se cumplen totalmente 4 y parcialmente 3, no se cuenta con el programa documentado de salud ocupacional, no ha sido socializado a todos los colaboradores del Fondo Rotatorio de Estupefacientes, así como el plan de emergencias y desastres.

En total se evaluaron 102 requerimientos en la lista de chequeo que permite evidenciar el estado de cumplimiento de los aspectos normativos vigentes y lineamientos impartidos para la implementación del sistema de gestión de la calidad:

- Se cumplen totalmente: 52 (50,98%)
- Se cumplen Parcialmente 28 (27.45%)
- No se cumplen 22 (21,57%)

6.3 Adaptación de la política, objetivos de calidad, procesos y procedimientos en el Fondo Rotatorio de estupefacientes del Cauca.

Para la adaptación de la política de calidad, procesos y procedimientos de la U.A.E. Fondo Nacional de Estupefacientes al Fondo Rotatorio de Estupefacientes del Cauca, se realizó un análisis de la relación de los procesos y procedimientos de este último. Ver Gráfico 1. Relación de Procesos y Procedimientos del Fondo Rotatorio de Estupefacientes del Cauca, así como los resultados obtenidos en la aplicación de la lista de chequeo mediante la auditoría interna realizada el 11 de mayo de 2012.

Se identifican los siguientes procesos.

- **Direccionamiento Estratégico:**

El proceso de direccionamiento estratégico está relacionado con la normativa vigente y los lineamientos de la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes a los Fondos Rotatorios de las diferentes seccionales de salud.

La normativa emanada por el Ministerio de Salud y Protección Social ha permitido dar un direccionamiento a la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes y a los Fondos Rotatorios Seccionales para su operación a nivel nacional

El Fondo Nacional de Estupefacientes, es la Unidad Administrativa Especial, que se encarga de ejercer la fiscalización de las sustancias de control especial y productos que las contengan, garantizando la disponibilidad de medicamentos monopolio del Estado, apoyando los programas contra la farmacodependencia y toxicología que adelanta el Gobierno Nacional.

La política de calidad de la U.A.E. Fondo Nacional de Estupefacientes busca satisfacer las necesidades de los usuarios y demás partes interesadas, optimizando sus

procesos a través del mejoramiento continuo, contando para ello con los recursos humanos, tecnológicos y financieros.

Es por ello que se define la misión y visión del Fondo Rotatorio de Estupefacientes del Cauca así:

Misión. Ejercer acciones de Inspección, Vigilancia y Control a los establecimientos farmacéuticos autorizados para la adquisición, almacenamiento, dispensación o distribución de medicamentos de control especial franja violeta y monopolio del estado, garantizando la disponibilidad de los medicamentos de control especial monopolio del estado a la población del Departamento del Cauca

Nacional de Estupefacientes del Ministerio de Salud y de la Protección Social, satisfaciendo las necesidades de la población del Departamento del Cauca en el suministro continuo de dichos medicamentos.

Se definen los objetivos de calidad así:

1. Ejercer Inspección, vigilancia y control de los medicamentos de control especial franja violeta y monopolio del estado en los establecimientos farmacéuticos autorizados y aquellos que requieran su manejo.

2. Garantizar disponibilidad y accesibilidad de los medicamentos de control especial monopolio del estado requeridos por la población del Departamento del Cauca.

3. Promover el uso racional de los medicamentos de control especial monopolio del estado, realizando seguimientos de las reacciones adversas derivadas de su consumo mediante el programa de farmacovigilancia institucional.

4. Satisfacer las necesidades de la población del Departamento del Cauca, optimizando los procesos a través del mejoramiento continuo.

- **Política de Calidad.** Satisfacer las necesidades de la población del Departamento del Cauca que requieren los servicios del Fondo Rotatorio de Estupefacientes, ejerciendo las acciones de inspección, vigilancia y control necesarias, garantizando la disponibilidad y accesibilidad de los medicamentos de control especial monopolio del estado, promoviendo el uso racional y seguimiento a las reacciones adversas derivadas del consumo mediante el programa de farmacovigilancia institucional.

- **Procesos misionales o de cadena de valor.** Se identifica el proceso de inspección, vigilancia y control a los establecimientos farmacéuticos inscritos o que requieran inscripción, modificación, ampliación, renovación o cancelación del manejo de medicamentos de control especial autorizados por el Fondo Rotatorio de Estupefacientes o por la UAE Fondo Nacional de Estupefaciente que operen en la jurisdicción, relacionados con las exigencias normativas en cuanto a condiciones locativas, los procesos farmacéuticos de: Selección, Adquisición, Recepción, Almacenamiento, Dispensación o Distribución y Destrucción de los medicamentos de

control especial franja violeta y monopolio del estado, Recurso Humano, productos ofrecidos, gestión de la calidad, entre otros.

Disponibilidad de medicamentos de control especial mediante las compras o aprovisionamiento oportuno ante la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes. La accesibilidad mediante la venta de los medicamentos a usuarios y establecimientos farmacéuticos autorizados, garantizando la disponibilidad de los recetarios oficiales para la prescripción de los mismos.

Asistencia Técnica a las transformaciones y/o destrucciones de sustancias sometidas a fiscalización en los laboratorios farmacéuticos o la asistencia a destrucciones en los establecimientos farmacéuticos autorizados por el Fondo Rotatorio de Estupefacientes para el manejo de los medicamentos de control especial franja violeta y monopolio del estado.

Promover el uso racional de los medicamentos y el seguimiento continuo a las reacciones adversas mediante el programa de farmacovigilancia institucional.

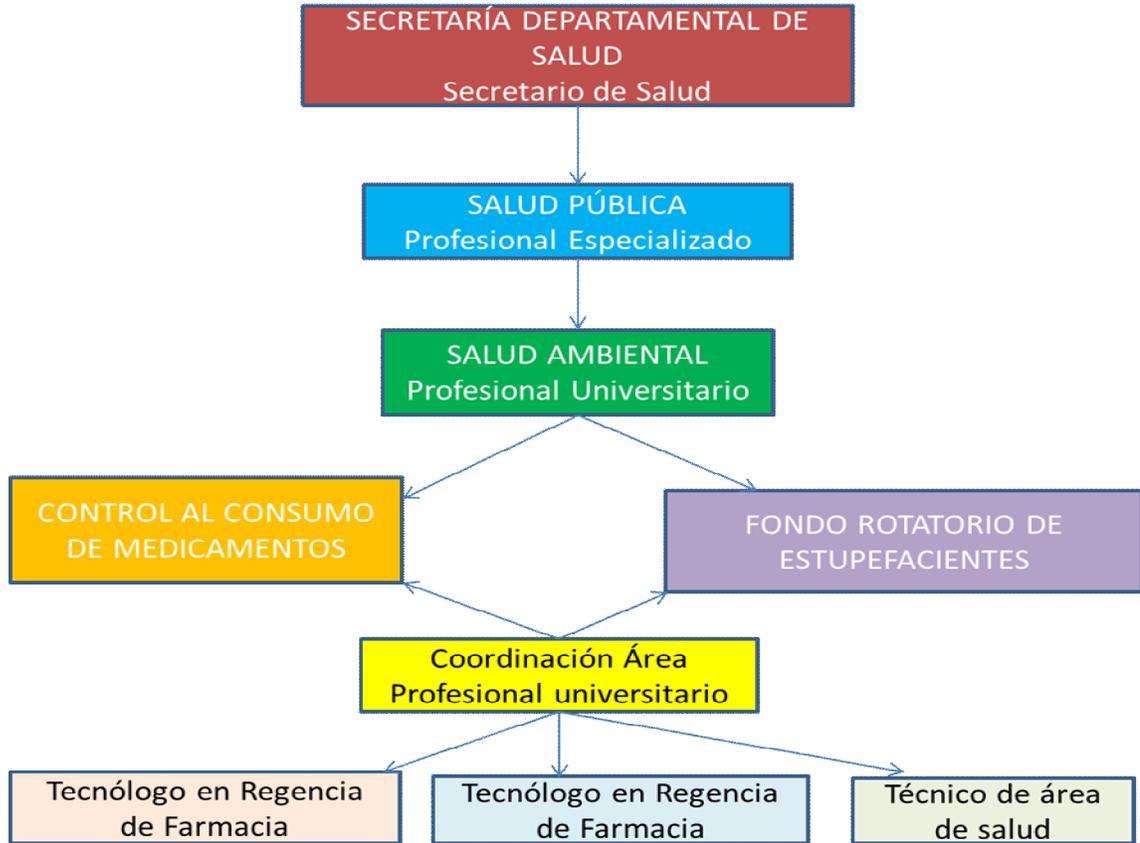
- **Procesos de apoyo a la gestión.**

Salud Pública: Bajo esta coordinación se encuentra el área de salud ambiental que incluye el área de control al consumo de medicamentos y Fondo Rotatorio de Estupefacientes del Cauca, mediante los recursos de salud pública se apoyan las actividades del Fondo rotatorio de estupefacientes ya que una parte del personal que apoya la gestión técnica (1 Tecnólogo en Regencia de Farmacia y un Técnico de área de Salud) es contratado mediante el Plan Operativo Anual de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca. (Ver Figura 2. Organigrama Fondo Rotatorio de Estupefacientes)

La otra parte del recurso humano (1 Tecnólogo en Regencia de Farmacia) es contratado con los recursos propios del Fondo Rotatorio de Estupefacientes del Cauca, recursos que se constituyen de la venta de medicamentos de control especial monopolio del estado, venta de recetarios oficiales, pago de trámites y servicios prestados por esta área.

Figura 2.

Organigrama Fondo Rotatorio de Estupefacientes



Fuente: elaboración propia

- **Oficina Jurídica.**

A través del apoyo de esta oficina se emiten conceptos jurídicos relacionados con los documentos y solicitudes realizadas al Fondo Rotatorio de Estupefacientes mediante los trámites y servicios ofrecidos por esta área de la Secretaría Departamental de Salud.

• **Calidad de los Servicios**

Mediante esta área se suministra la información oportuna de las instituciones prestadoras de salud habilitadas y los servicios de salud ofrecidos a los usuarios para adelantar los trámites requeridos por el Fondo Rotatorio de Estupefacientes.

6.4 Plan de Trabajo para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Para la elaboración del plan de trabajo de implementación del sistema de gestión de calidad se tuvo en cuenta los resultados obtenidos de la aplicación de la lista de chequeo, el análisis de los procesos y procedimientos y la adaptación de la política de calidad en el Fondo Rotatorio de Estupefacientes por lo que plantea lo siguiente:

Tabla 3.

Requerimientos de la lista de chequeo

Actividad	Plan de cumplimiento	Plazo (semanas)
Cumplimiento de requerimientos parciales en la lista de chequeo como son:		8
<ol style="list-style-type: none"> 1. Humedad Relativa por fuera de los rangos permitidos. 2. No se cuenta con buena iluminación artificial en las instalaciones del FRE. 3. El cableado de los puestos de trabajo no está protegido. 4. El área de medicamentos de control no es independiente o diferenciada. 5. El área de recepción de medicamentos no cuenta con suficiente espacio para la ubicación de las estibas plásticas. 6. No se cuenta con área para manejo y disposición de residuos de acuerdo a la reglamentación vigente. 7. Garantizar la disponibilidad de medicamentos de control especial monopolio del estado. 8. Garantizar la disponibilidad de recetarios oficiales. 9. Asiste Técnicamente al Fondo Nacional de Estupefacientes cuando este lo necesite. 10. El trámite para la disponibilidad presupuestal de la compra de medicamentos de control monopolio del estado es demorado. 11. Ejerce las labores de inspección, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalar extractor de humedad o aire acondicionado. 2. Adquirir 3 lámparas para reponer las unidades quemadas. 3. Adquirir cinta que permite la organización y protección del cableado de los computadores. 4. Se gestionará la adquisición e instalación de puerta divisoria que permita independizar esta área de las otras áreas del FRE. 5. Organizar el área de recepción técnica en el FRE. 6. Gestionar la adquisición de recipientes y bolsas suficientes para la disposición de residuos en el FRE. 7. Realizar una proyección de consumo de medicamentos de control monopolio del estado y Recetarios oficiales semestral y anual, gestionar la compra de medicamentos y recetarios oficiales previa disponibilidad presupuestal con 3 meses de anticipación al stock mínimo y acordar con la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes y el área de jurídica de la Secretaría 	

Actividad	Plan de cumplimiento	Plazo (semanas)
vigilancia, seguimiento y control sobre sustancias sometidas a fiscalización, medicamentos y productos que las contengan en su jurisdicción. 12. Entrega de Informe mensual sobre la distribución de medicamentos monopolio del Estado, dentro de los diez (10) primeros días calendario de cada mes según el formato prescrito en el Anexo número 1 de la Resolución 1479 de 2006. 13. Entrega de informe de presupuesto aprobado para la vigencia anual.	Departamental de Salud se agilicen los trámites de contratación para la adquisición de los productos. 8. Se requiere dar continuidad al personal que apoya la gestión técnica, debido a que no están creados los cargos ante la Comisión Nacional del Servicio Civil. 9. Se debe suministrar la información del presupuesto aprobado por el área de financiera de la Secretaría Departamental de Salud de manera oportuna.	
Elaboración del mapa de procesos		1
Cumplimiento de requerimientos de lista de chequeo que no se cumplen		12
Documentación de procesos y procedimientos	Se deben documentar procesos, procedimientos, plan de saneamiento, programa de salud ocupacional, plan de emergencias y desastres.	
Socialización del plan de trabajo a las directivas de la Secretaría Departamental de Salud y de la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes	Mediante reuniones programadas se socializa el plan de trabajo a las directivas de la SDSC y de la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes	3
	Total semanas	24

Fuente: elaboración propia

7. Discusión de resultados

De acuerdo con la evaluación de los resultados se evidencia que existen diversas falencias que ponen en riesgo la prestación de los servicios y los trámites que se adelantan en el Fondo Rotatorio de Estupefacientes como son:

- Incumplimientos normativos en los procesos farmacéuticos como la adquisición de medicamentos de control especial monopolio del estado que requieren de diferentes trámites que afectan la disponibilidad y accesibilidad de los mismos a la población del Departamento del Cauca.

Los DDHH están ligados a la vida, a la atención de salud y, ésta, al acceso de medicamentos, al estar amparado por la Constitución. Los medicamentos deben ser eficaces, inocuos y de calidad, con reposiciones oportunas, y los programas estarán a cargo de funcionarios eficientes. (Álvarez, 2009)

Sin embargo a pesar de estos preceptos y siendo responsabilidad del gobierno Nacional y departamental garantizar la disponibilidad de los medicamentos esenciales a su población, en instituciones gubernamentales los trámites administrativos para la adquisición de medicamentos se ven afectados por las demoras en la contratación de Recurso Humano y la continuidad en sus puestos de trabajo, lo que impacta de manera directa en la agilidad de los procesos. Así mismo existen limitaciones administrativo-financieras, los recursos financieros destinados para cada entidad territorial no son oportunos, las adiciones presupuestales por parte de la asamblea Departamental requiere de tiempo que demoran la disponibilidad de este recurso para la compra de los medicamentos monopolio del estado.

La falta de acceso a medicamentos y las dosis inadecuadas tienen como consecuencia un alto índice de morbilidad y de mortandad, sobre todo a raíz de infecciones infantiles y enfermedades crónicas, tales como la hipertensión, la diabetes, la epilepsia o enfermedades mentales. (Organización Mundial de la Salud, 2002)

Los medicamentos de control especial monopolio del estado que se dispensan y/o distribuyen en los fondos rotatorios de estupefacientes son utilizados para el tratamiento de enfermedades catalogadas como crónicas como son: epilepsia, enfermedades mentales, entre otras.

El uso inadecuado y excesivo de medicamentos supone un desperdicio de recursos, a menudo pagados por los pacientes, y traen como consecuencia un considerable perjuicio al paciente en cuanto a la falta de resultados positivos y a la incidencia de reacciones adversas a medicamentos. (Organización Mundial de la Salud, 2002)

Es por ello que se enfatiza en que la disponibilidad de los medicamentos de control especial monopolio del estado en los entes territoriales, es fundamental para el suministro oportuno a la población y con esto evitar atentar contra la salud pública. En este sentido también es misional realizar seguimiento al consumo de estos productos para evitar su abuso y dependencia mediante los controles en la prescripción utilizando los recetarios oficiales, controles en la dispensación y en la administración a través de herramientas que conlleven al uso racional de medicamentos. Contribuyen además el seguimiento farmacoterapéutico en las instituciones de salud ambulatorias, hospitalarias públicas y privadas, las campañas de adherencia terapéutica, el reporte de reacciones adversas al programa nacional de farmacovigilancia liderado por el INVIMA lo que permite la adopción de estrategias como la elaboración de guías de administración de estos medicamentos, reformulación de los medicamentos preparados en los laboratorios farmacéuticos autorizados por la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes con el fin de asegurar su eficacia, seguridad y calidad, entre otros.

- La inestabilidad laboral de los colaboradores que ejecutan actividades misionales y de cadena de valor en el fondo rotatorio de estupefacientes afecta significativamente los procesos al no permitir continuidad y mejoramiento de los mismos.

La inmensa mayoría de los profesionales de la salud en Colombia sufren graves problemas laborales, emanados de las condiciones contractuales en las que desempeñan su trabajo, el recorte de los derechos laborales, el amplio desconocimiento de la legislación pertinente, junto con la ignorancia frente a los mecanismos de protección y la debilidad de los sistemas de control que ha conducido a incrementar los índices de impunidad en la materia. (Pedraza, 2011)

Esta situación ha generado la inestabilidad permanente de los contratistas en las entidades gubernamentales, afectando de manera directa la continuidad de sus labores, la ejecución de procesos con calidad y por ende el mejoramiento, seguimiento y medición de los sistemas de gestión de la calidad.

Desde una perspectiva muy amplia, se evidencia que el panorama de la contratación laboral en Colombia parece estar cambiando en virtud de los acuerdos comerciales que en materia de TLC se están pactando. Sin embargo, los analistas del tema coinciden que el compromiso que se debe asumir, desde los diferentes sectores sociales y empresariales, es garantizar el trabajo digno que permita el pleno desarrollo de los trabajadores. (Pedraza, 2011)

- Se requiere dar cumplimiento al plan de trabajo propuesto para lograr la implementación del sistema de gestión de calidad siendo un aspecto muy crítico que no se cuenta con la documentación de procesos y procedimientos afectando de manera directa el seguimiento de los trámites y servicios ofrecidos por el Fondo Rotatorio de Estupefacientes.

El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos. (Ministerio de la Protección Social, 2003)

Las instituciones públicas que implementan sistemas de gestión de calidad deben establecerlo y documentarlo, lo que les permite la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, para ello es muy importante contar con el compromiso de la alta dirección que fomente en los servidores públicos ejercer sus funciones en la búsqueda de la satisfacción de los requisitos del cliente y los requisitos legales, determinando la política de calidad, los objetivos de calidad y primordialmente asegurando los recursos humano, financieros y tecnológicos para el mantenimiento del sistema.

8. Conclusiones

- Se logra obtener un diagnóstico situacional del Fondo Rotatorio de Estupefacientes el cual pone en evidencia las debilidades en la prestación de los servicios y de los trámites adelantados por esta área, lo que hace necesario la implementación inmediata del sistema de gestión de calidad en pro de la satisfacción del cliente y del mejoramiento continuo. De los 102 ítems evaluados en la aplicación de la lista de chequeo se observa que 28 (27,45 %) se cumplen parcialmente y 22 (21,57 %) no se cumplen en su totalidad, específicamente los ítems relacionados con la documentación del manual de calidad (procesos y procedimientos)

- La revisión de la normativa y de los lineamientos de la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes permitió estructurar el instrumento requerido para la auditoría interna realizada al Fondo Rotatorio de Estupefacientes, resultados que al ser analizados facilitaron la adaptación de la política de calidad, objetivos, misión y visión a esta seccional como primer paso a la implementación del sistema de gestión de calidad.

- Se propone un plan de trabajo a ejecutar en 24 semanas (6 meses) que requieren

- para su cumplimiento de la gestión administrativa y voluntad por parte de los directivos de las áreas implicadas en los trámites necesarios para garantizar la disponibilidad de recursos financieros, humanos y tecnológicos.

- Para la continuidad y mejoramiento del sistema de gestión de calidad se requiere de la contratación del Talento Humano de manera permanente, debido a que la ejecución de procesos misionales o de cadena de valor, se ven afectados por su continua rotación.

- Es fundamental que todos los procesos y procedimientos del sistema de gestión de la calidad estén documentados para el seguimiento permanente de los trámites y servicios ofrecidos por el Fondo Rotatorio de Estupefacientes a la Población del Departamento del Cauca.

9. Recomendaciones y sugerencias

- Se recomienda dar cumplimiento al plan de trabajo propuesto en el presente informe en los tiempos previstos para la implementación gradual del Sistema de Gestión de Calidad, lineamiento necesario para lograr la satisfacción del cliente.

- Se requiere de la voluntad administrativa de la Secretaría Departamental de Salud y de la Gobernación del Cauca para gestionar el cumplimiento de los requerimientos que implican la inversión de recursos económicos y de disponibilidad de Talento Humano.

- Se debe garantizar de manera permanente la disponibilidad de los medicamentos de control especial monopolio del estado por cumplimiento de la normativa y por los riesgos a la salud pública que implica el desabastecimiento de estos productos necesarios para el tratamiento de pacientes con enfermedades crónicas. Al igual que disponer continuamente de los recetarios oficiales necesarios para la prescripción de dichos medicamentos y garantizar el control en el consumo y el seguimiento a las reacciones adversas derivadas de su administración.

- Es necesario el mejoramiento continuo de los procesos que implican la capacitación permanente del personal que realiza las actividades de tipo misional y apoyo a la gestión técnica.

- Los procesos críticos para la adquisición de medicamentos de control especial monopolio del estado y recetarios oficiales deben optimizarse de tal manera que se supriman trámites que afectan la disponibilidad y oportunidad en la dispensación y/ o distribución a la población del Departamento del Cauca.

- Se requiere la documentación de procesos y procedimientos del sistema de gestión de la calidad que permita el seguimiento, medición y mejoramiento continuo del mismo con el fin de obtener la satisfacción del cliente en los trámites y servicios ofrecidos.

Referencias bibliográficas

- Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (2005). *Guía armonización modelo estándar de control interno MECI 100*. Bogotá D.C.
- Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (2004). *Sistema de gestión de calidad NTCGP 1000:2004 entidades públicas (DAFP), SIGMA Sistema académico de Gestión Administrativa. SISTEDA Sistema de desarrollo administrativo*. Bogotá D.C.
- Ministerio de Protección Social (diciembre 30 de 2003). *Norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2004*. Bogotá D.C. Recuperado de www.minproteccionsocial.gov.co
- Departamento Administrativo de la Función Pública (2003). *Documento de política sobre democratización de la Administración Pública*. Bogotá, D.C.
- Malebranch Eraso, A. (2006). *Evolución histórica de la administración*. Madrid: Gilson
- Comité Europeo de Normalización (2007). *Sistema de Gestión de Calidad-Norma Internacional ISO 9001:2000*. México. Recuperado de www.icotec.org.co
- Comité Europeo de Normalización (2007). *Sistema de Gestión de Calidad ISO 22000*. México. Recuperado de www.icotec.org.co
- Comité Europeo de Normalización (2007). *Sistema de Gestión de Calidad ISO 14000*. México. Recuperado de www.icotec.org.co
- Comité Europeo de Normalización (2007). *Sistema de Gestión de Calidad ISO 27001*. México. Recuperado de www.icotec.org.co
- Comité Europeo de Normalización (2007). *Sistema de Gestión de Calidad ISO / IEC 17025:2005*. México. Recuperado de www.icotec.org.co
- Gracia Reche, G. (2005). *Elementos del sistema de gestión de calidad*. Universidad de Málaga. España
- Álvarez, P. (2009). *Derechos humanos en política de medicamentos: Perfiles fundamentales*. Recuperado de www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n4/a20v26n4.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2002). *Promoción del uso racional de medicamentos: componentes centrales*. Recuperado de apps.who.int/medicinedocs/pdf/s4874s/s4874s.pdf

Bernal, F. (2001). *Panorama de la contratación laboral médica en Colombia*. Recuperado de www.medicolegal.com.co/pdf/esp/2011/1/Bajas%20RML%20Mayo%20%20Septiembre/Aspectos%20Laborales.pdf