



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

AGO-169-2019
25-11-2019

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2019, del Área Gestión Operativa, apartado de estudios especiales, con el propósito de determinar la veracidad de los hechos señalados en la denuncia DE-137-2019 sobre presuntas irregularidades en la distribución de tiempo extraordinario, cumplimiento de horario por parte de la Directora de Farmacia, y otros del servicio de farmacia del hospital Max Terán Valls de Quepos.

En la evaluación realizada se determinó una distribución inequitativa de la jornada extraordinaria del servicio de farmacia, específicamente de los farmacéuticos, en el cual la directora de farmacia es quien tiene asignada la mayor cantidad de horas por dicho concepto; asimismo, se observaron pagos de tiempo extraordinario a la jefatura sin contar con la debida autorización; debilidades en el control de asistencia de la misma e incumplimiento del horario de trabajo contratado.

Adicionalmente se determinó que se carece de permisos sanitarios de funcionamiento por parte del Ministerio de Salud; los profesionales farmacéuticos realizan jornadas de trabajo, pese a no estar incluidos en el "Certificado de Regencia" otorgado para ese centro hospitalario por el Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica, sin que se presente justificación alguna de la sustitución de los regentes titulares ante este colegio; y laboran hasta 24 horas, contraviniendo lo regulado en el decreto N°31969-S -Normas para la Habilitación de los servicios de Farmacias- que establece como máximo 12 horas diarias.

Se evidenció que en el servicio de farmacia del hospital Max Terán Valls, la directora de farmacia contrata a su hermana para que funja como subordinada directa (farmacéutica) en tiempo extraordinario, aspecto contrario a las sanas prácticas y que debilita el sistema de control interno.

Finalmente, se evidenció la necesidad de realizar un estudio de clima organizacional en el servicio.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Control ha formulado recomendaciones, a fin de que se emprendan acciones inmediatas para garantizar que los servicios farmacéuticos se brinden de forma integral a la población de Quepos, Parrita y lugares aledaños, basándose en el concepto de salud como producto social mediante un modelo de atención basado en promover el uso racional de medicamentos en el marco de la atención integral de la salud.



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

AGO-169-2019
25-11-2019

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

ESTUDIO ESPECIAL SOBRE LAS ACCIONES EJECUTADAS POR LAS AUTORIDADES, PARA EL CONTROL Y PAGO DEL TIEMPO EXTRAORDINARIO OTORGADO EN EL SERVICIO DE FARMACIA, CUMPLIMIENTO DE HORARIO Y OTROS, HOSPITAL MAX TERÁN VALLS DE QUEPOS

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual de Trabajo 2019 del Área de Gestión Operativa de la Auditoría Interna, apartado de estudios especiales (denuncia DE-137-2019).

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Evaluar el proceso de asignación y pago de tiempo extraordinario a funcionarios de farmacia del hospital Max Terán Valls de Quepos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar los mecanismos de control y monitoreo para el otorgamiento y pago del tiempo extraordinario a los farmacéuticos
- Verificar la aplicación de actividades de supervisión, evaluación y control por las autoridades del nosocomio.
- Conocer la opinión de los colaboradores del servicio de farmacia, respecto del clima organizacional.

ALCANCE

El presente estudio comprende la evaluación de la asignación de jornadas no ordinarias a los farmacéuticos del hospital Max Terán Valls, en el período de enero 2018 a junio 2019 (Tiempo Extraordinario), ampliando el alcance, a criterio experto del auditor, en los casos que se considere necesario.

Se analizó la exactitud de los salarios cancelados en el periodo enero 2018 a agosto 2019, en la cuenta 900-10 Tiempo Extraordinario Administrativo.

Se analizó reportes de entradas y salidas registradas por parte del personal de vigilancia del centro médico, correspondiente al periodo de 01-09-2019 al 18-09-2019.



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

Se aplicó un cuestionario a una muestra de 12, lo que representa el 80% del total de funcionarios de farmacia del hospital, a fin de conocer la percepción respecto del clima organizacional en el servicio.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015.

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar el objetivo del estudio se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión de la planilla ampliada, de pagos realizados en la cuenta 900-10-0 de tiempo extraordinario, a farmacéuticos, período 2018 y enero a agosto 2019.
- Revisión de una muestra de expedientes personales de farmacéuticos que realizan tiempo extraordinario.
- Solicitud y análisis de roles de tiempo extraordinario ejecutados por farmacéuticos en el período 2018 a junio 2019.
- Revisión del control de acceso llevado por los oficiales de seguridad en la caseta adyacente al parqueo de funcionarios, periodo del 01 al 18 de setiembre 2019, registro de ingresos funcionaria V.M.Z.C.
- Aplicación de encuesta a personal del servicio de farmacia del hospital Max Terán Valls de Quepos.
- Entrevistas a los siguientes funcionarios del hospital:
 - Dr. Robert Vega Solís, Director General del hospital.
 - Licda. Rebeca Porras Cruz, jefe a.i. de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
 - Dra. V.M.Z.C, Directora Servicio de Farmacia.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Salud N° 5395, vigente desde el 24 de febrero de 1974.
- Ley General de Control Interno 8292, julio 2002.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, aprobadas mediante Resolución del Despacho de la Contraloría General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero del 2009, publicadas en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero del 2009.
- Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario, mayo 2001.
- El Reglamento General de Habilitación de Servicios de Salud y Afines
- Política Institucional para la Gestión de las Personas.
- Acuerdo de Junta Directiva de la CCSS, en el artículo 12º de la Sesión N° 8132, celebrada el 15 de febrero del 2007, respecto de la obligación de realizar el debido control y seguimiento de aquellos casos en que se apruebe la realización de tiempo extraordinario.



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

- En oficio GA-27338-13|GM-9309-13|GF-14790-13|GIT-0781-13|GP-21671-13|GL-30707-13, del 31 de mayo de 2013, con asunto “Seguimiento y control de la normativa sobre cumplimiento efectivo de la jornada laboral y horarios de trabajo”
- Circular GG-0518-2019, emitida el 21 de mayo 2019 respecto del perfil requerido para realizar tiempo extraordinario.
- Circular DAGP-0707-2018 “Contratación de parientes en la CCSS”, emitida el 4 de mayo del 2018.
- Circular DAGP-0219-2017 “Definición de los grados de consanguinidad y afinidad para la contratación de parientes en la CCSS”, del 28 de febrero 2017.
- DAGP-1187-2010 del 20 de julio 2010, señala con respecto al criterio técnico sobre procedencia e improcedencia de pago de tiempo extraordinario a jefes de servicio y Directores Médicos de hospitales y Áreas de Salud”.
- Circular GDA-31991-07 del 6 de agosto 2007 sobre aprobación de tiempo extraordinario en situaciones ocasionales y especiales a funcionarios que perciben pago por concepto de Dedicación Exclusiva.
- Circular DCRH-0120-2005, del 24 de enero 2005, “Recordatorio Disposiciones Tiempo Extraordinario.
- Circular DRH-0998-2005 del 28 de agosto 2005. Cumplimiento efectivo horario de trabajo y jornada laboral.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

ANTECEDENTES

De la denuncia DE-137-2019, establece la distribución inequitativa del tiempo extraordinario, así como la realización de tiempo extraordinario por parte de la Directora de Farmacia y su hermana.

Agrega problemas de acoso laboral, así como pérdida inventarios de medicamentos y psicotrópicos, aspecto este última que será abordado posteriormente en otro producto de auditoría.



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

Con respecto al tema de acoso y por ser un aspecto inherente al ambiente laboral, se procedió a efectuar una percepción de clima organizacional en el servicio de Farmacia, de lo que se obtuvo sobre ello, en los ejes temáticos de comunicación asertiva, ambiente físico y psicológico, planes de desarrollo, relación con el superior inmediato y motivación en el puesto de trabajo; para la mayoría de los funcionarios es positiva.

No obstante, existen aspectos en los cuales se presentan situaciones que deben ser abordadas para mejorar el clima organizacional, a saber:

- El 25% de los funcionarios indicó estar en desacuerdo con la afirmación: “percibe que su ambiente de trabajo le permite efectuar sus tareas de forma pacífica y con el acompañamiento del equipo sin la sensación de chismes, deslealtad, rumores u otra condición que deteriore el clima organizacional” (3 de 12 personas)
- El 17 % (2 de 12 funcionarios) señaló estar en desacuerdo con las siguientes observaciones:
- “El superior inmediato es una persona adaptativa con capacidad de aceptar opiniones contrarias a la suya, reconocer sus errores, reaccionar asertivamente ante situaciones negativas o inesperadas”.
- En su unidad se brindan reconocimientos (felicitación, carta o correo, etc.) cuando se realiza un trabajo excelente y cuando se cometen errores se brinda la orientación, aspectos de mejora sin culpar o humillar a quien cometió la falta.
- El superior inmediato tiene habilidades y destrezas para el manejo del recurso humano (comunicación, resolución de conflictos, negociación, etc.)

HALLAZGOS

1. DE LA DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO EXTRAORDINARIO

Se determinó que la asignación de tiempo extraordinario en el hospital Max Terán Valls de Quepos se hace de forma inequitativa, en contraposición al marco normativo que regula esa actividad.

Del análisis de la planilla ampliada, se evidenció que para el período 2018 el 66,6 % del tiempo extraordinario se cancela a 3 funcionarios, por un monto de ₡37.236.949,00 (treinta y siete millones, doscientos treinta y seis mil, novecientos cuarenta y nueve colones) mientras que el 33,4 % se distribuye entre 7 funcionarios, que equivale a ₡ 18.568.833,00 (dieciocho millones, quinientos sesenta y ocho mil, ochocientos treinta y tres colones (cuadro 1).



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

Cuadro 1
Distribución de pago de tiempo extraordinario entre farmacéuticos
Hospital Max Terán Valls de Quepos,
Período: enero a diciembre 2018

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	PUESTO	MONTO	TOTAL	%
Zamora Castrillo Vanette Marcela	farmacéutico 2	₡834.860	₡13.141.199	23,5%
Zamora Castrillo Vanette Marcela	farmacéutico 4	₡12.306.338		
Porras Cruz Karina	farmacéutico 2	₡12.910.022	₡12.910.022	23,1%
Rivera Avila Lidia Alejandra	farmacéutico 2	₡11.185.728	₡11.185.728	20,0%
Barrantes Murillo Oscar Alberto	farmacéutico 2	₡9.655.864	₡9.655.864	17,3%
Gamboa Carvajal Antonio David	farmacéutico 1	₡1.248.650	₡6.325.556	11,3%
Gamboa Carvajal Antonio David	farmacéutico 2	₡5.076.907		
Zamora Castrillo Marinet	farmacéutico 1	₡1.072.954	₡1.072.954	1,9%
Hernández Barrantes Ericka	farmacéutico 1	₡660.350	₡751.349	1,3%
Hernández Barrantes Ericka	farmacéutico 2	₡90.999		
Venegas León Marta Eugenia	farmacéutico 1	₡161.494	₡518.865	0,9%
Venegas León Marta Eugenia	farmacéutico 2	₡357.371		
González Arrieta Kembly	farmacéutico 1	₡176.377	₡176.377	0,3%
Gutiérrez Cespedes Pedro José	farmacéutico 1	₡67.866	₡67.866	0,1%
TOTAL CANCELADO			₡55.805.781	100%

Fuente: Elaboración propia con base a Planilla Ampliada

Similar comportamiento se observa al analizar la partida para el período de enero a agosto 2019, en la cual el 51,63 % del tiempo extraordinario se cancela a 2 funcionarios por un monto de ₡22.293.126,00 (veintidós millones, novecientos noventa y tres mil, ciento veintiséis colones), mientras que el 49,52 % se distribuye entre 8 funcionarios, por un monto de ₡21.382.451,00 (veintiún millones, trescientos ochenta y dos mil, cuatrocientos cincuenta y un colones) (cuadro 2).

Cuadro 2
Distribución de pago de tiempo extraordinario entre farmacéuticos
Hospital Max Terán Valls de Quepos,
Período: enero a agosto 2019

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	PUESTO	SALARIO	TOTAL	%
Porras Cruz Karina	farmacéutico 2	₡12.291.561	₡12.291.561	28,47%
Zamora Castrillo Vanette Marcela	farmacéutico 2	₡31.323	₡10.001.565	23,16%
Zamora Castrillo Vanette Marcela	farmacéutico 4	₡9.970.242		
Rivera Avila Lidia Alejandra	farmacéutico 2	₡6.985.904	₡6.985.904	16,18%
Barrantes Murillo Oscar Alberto	farmacéutico 2	₡6.045.600	₡6.045.600	14,00%
Gamboa Carvajal Antonio David	farmacéutico 2	₡4.679.051	₡4.979.366	11,53%
Gamboa Carvajal Antonio David	farmacéutico 4	₡300.315		
Venegas León Marta Eugenia	farmacéutica 1	₡793.296	₡2.501.626	5,79%
Venegas León Marta Eugenia	farmacéutica 2	₡1.708.330		
Zamora Castrillo Marinet	farmacéutica 1	₡375.181	₡375.181	0,87%



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

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	PUESTO	SALARIO	TOTAL	%
Hernández Barrantes Ericka	farmacéutica 1	₡97.500		
Hernández Barrantes Ericka	farmacéutica 2	₡218.160	₡315.660	0,73%
González Arrieta Kembly	farmacéutica 1	₡179.115	₡179.115	0,41%
Gutiérrez Cespedes Pedro José	farmacéutico 1	₡0	₡0	0,00%
TOTALES			₡43.180.803	100,00%

Fuente: Elaboración propia con base a Planilla Ampliada

De la revisión de los reportes de tiempo extraordinario, tramitados en el período de enero a junio 2019, se observa la programación de 1764 horas de tiempo extraordinario, las cuales fueron ejecutadas por 8 funcionarios y se concentran en dos funcionarios, a saber la Dra. P.C.K y la Dra. V.M.Z.C, quienes registran 360 y 349 horas extras cada uno, es decir, el 40 % de la distribución está direccionado a dos profesionales, mientras que el restante 60% se distribuye entre seis funcionarios. (anexo 1).

La Dra. V.M.Z.C, Directora de Farmacia y responsable de la programación y firma de los roles de tiempo extraordinario, es una de los profesionales que presenta mayor concentración de horas extras, con el 20 % de la totalidad y la que realiza mayor cantidad de extras en fin de semana.

El instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario establece lo siguiente:

*“Algunas disposiciones generales: Esta modalidad de tiempo extraordinario debe ser realizado con el personal médico que labora en la Unidad de trabajo que así lo requiera, pudiendo en casos de inopia, efectuarlas con médicos de otros centros de la Institución, incluso en último caso, con profesionales que no laboren con la Caja. La jefatura respectiva observará la **distribución equitativa** en los programas de trabajo” (Negrilla no corresponde al original).*

De conformidad con certificación O.R.H.-H.DR.M.T.V.613-09-2019, emitida el 19 de setiembre 2019 por el Lic. Luis A. Hernández Araya, Jefe de Gestión de Recursos Humanos del hospital Max Terán Valls de Quepos, se hace constar que a esa fecha no se había recibido solicitud expresa del departamento de farmacia, ni de la Dirección General del hospital para la publicación de un proceso de selección para realizar tiempo extraordinario del puesto de farmacéutico regente para cubrir sábados, domingos y feriados.

En nuestro criterio la distribución del tiempo extraordinario no se fundamenta en un análisis técnico con el cual se demuestre la capacidad instalada versus la oferta de personal farmacéutico, sobre todo considerando que se concentró la mayor cantidad en dos o tres funcionarios, sin considerar que para el período 2019, en el hospital Max Terán Valls de Quepos laboraron 9 Farmacéuticos, y en el Área de Salud de Parrita hay 4 farmacéuticos más quienes según encuesta aplicada por esta auditoría indicaron tener disponibilidad para realizar tiempo extraordinario fines de semana, entre semana en horario vespertino o nocturno, pero que no se han tomado en cuenta, por lo que se dio una inobservancia a los principios de equidad.



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

La Licda. Rebeca Porras Cruz, Jefe a.i. de la Unidad de Gestión Recursos Humanos, indicó a esta auditoría que no se dispone de ningún estudio donde se indique la escasez o inopia de personal de farmacia.

La Dra. V.M.Z.C, Directora de Farmacia y responsable de elaborar los roles de tiempo extraordinario, indicó lo siguiente:

“En cuanto al tiempo extraordinario que se realiza entre semana, este nunca lo realizo yo, sino que lo divido entre los 3 farmacéuticos del servicio; para la asignación y horario que establezco para el tiempo extraordinario, tomo en cuenta por un lado las cargas de trabajo que yo tenga, máxime considerando que 3 días a la semana tengo un farmacéutico fuera (1 día por motivo de visita domiciliar y 2 en consulte de atención farmacéutica); generalmente estas extras se realizan en horario de 10 am a 1 pm, o de 6 pm a 10 pm, siendo que inclusive en algunas ocasiones se realizan de 9 am a 6 pm; el horario siempre lo establezco a fin de optimizar los recursos y procurar que el personal no se desgaste.

Con respecto a la disponibilidad para realizar tiempo extraordinario y guardias, los farmacéuticos del servicio se encuentran anuentes, y normalmente con este recurso atendemos el servicio; en caso de que surja alguna emergencia y los compañeros no puedan laborar, se recurre a otro recurso profesional para realizar el tiempo extraordinario.

Se ha hecho una publicación para contratación de farmacéuticos para tiempo extraordinario, esta se hizo hace aproximadamente 4 años, no se ha vuelto a solicitar a recursos humanos por cuanto a nivel de la región tengo 5 sustitutos para realizar el mismo. En caso de emergencias, llamo a los funcionarios de la lista de elegibles para ver la disposición, en caso de que ellos no puedan, sigo llamando a los demás compañeros en el orden de la lista, hasta localizar alguien disponible. Importante tomar en cuenta que no se puede nombrar a ningún compañero que no haya estado nombrado la semana completa en el servicio.

Esta lista está conformada por los 4 farmacéuticos del servicio más 2 profesionales que laboran en otras unidades, a saber: la Dra. Kembly González y la Dra. Zamora Marineth, quienes se ofrecieron a realizar tiempo extraordinario y brindar sus servicios. Del Área de Salud de Quepos los profesionales no sean ofrecido a realizar tiempo extraordinario, solo la jefe, la Dra. Delgado, pero condicionado a realizarlas en la noche; esto hace aproximadamente un año”.

El Dr. Rober Vega Quirós, indicó a esta auditoría lo siguiente:

“Según lo que me ha manifestado la Directora de Farmacia, ella se opone a que se nombre farmacéuticos de los EBASIS en tiempo extraordinario, pues carecen de la expertice requerida, máxime considerando que a nivel hospitalario se ven problemáticas de salud que requieren un abordaje diferente; a manera de ejemplo, se ven pacientes con problemas renales o hepáticos, a quienes el médico general le debe ajustar la dosis mediante una conversión matemática, de conformidad con



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

resultados de laboratorio, pero se requiere que el regente pueda corroborar la conversión. Aunado a lo anterior el flujo del servicio es diferente; además, el contratar personal de otros centros hospitalarios tiene el problema de que habría que estar enseñándole a la gente, con lo que se provocan atrasos”.

El concentrar la mayor parte de tiempo extraordinario en pocos funcionarios, puede generar agotamiento en el recurso humano, de tal forma que los farmacéuticos quienes tienen recargadas el tiempo extraordinario sufran de un cansancio que pueda ocasionar un mal servicio al asegurado, e inclusive mala praxis, con las eventuales consecuencias legales y patrimoniales que eso pueda generar a la institución.

Aunado a lo anterior, el hecho de que la distribución no sea equitativa puede generar desmotivación en el resto del personal que labora tanto en el hospital de Quepos como en el Área de Salud y tienen disposición de ejecutar tiempo extraordinario.

2. PAGO DE TIEMPO EXTRAORDINARIO A JEFATURA

En el período 2018 y 2019, se logró evidenciar el pago de tiempo extraordinario en la cuenta 900-10-0, a la Dra. V.M.Z.C, Directora de farmacia, sin disponer en el expediente personal de la autorización correspondiente (según certificación UGRH-HDRMTV#615-09-2019, del 20 de setiembre 2019, emitida por la Licda. Rebeca Porras Cruz, Jefe a.i. de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del hospital Max Terán Valls de Quepos) y sin que se considere la limitante de que el mismo se hace efectivo después de la doceava hora de trabajo, contraponiéndose a las normas institucionales al respecto.

El instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario establece lo siguiente:

“Punto 1.2. ...Si como producto de la investigación realizada por la Oficina de Recursos Humanos del centro de trabajo respectivo, se determina la realización de tiempo extraordinario que, de acuerdo con los términos del presente instructivo tiene carácter de improcedente, por no haberse cumplido con los lineamientos de autorización, se procederá al pago de las horas efectivas trabajadas por el empleado (a) y al rebajo de dicho importe del salario de la jefatura inmediata que haya autorizado el trabajo...”

Apartado 1.4 “Previo a la realización de la jornada extraordinaria, la jefatura correspondiente deberá plantear por escrito la solicitud de autorización y contenido presupuestario ante la Autoridad Superior del Centro o Unidad de Trabajo según corresponda... La solicitud de autorización del trabajo extraordinario y su contenido económico, se deben hacer en los formularios diseñados para tal efecto, en los que es necesario indicar claramente los siguientes aspectos:

- a_ . Razón por la que se hace la solicitud*
- b_ . Número de horas requeridas*
- c_ . Nombre y puesto de los(as) trabajadores(as) que las van a laborar*
- d_ . Período en el que se ejecutará el trabajo*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

e_. Costos por hora y costos totales

Caducará la autorización para laborar jornada extraordinaria, cuando ésta no se realice durante el período para el cual fue autorizada. Si persistiere la necesidad, se debe solicitar nuevamente la respectiva autorización... El trabajo extraordinario que por razones de urgencia se deba realizar sin previa autorización, será de la exclusiva responsabilidad de la jefatura respectiva, quien en todo caso debe cumplir con los trámites establecidos para la autorización, realización y contenido presupuestario”.

La Circular GDA-31991-07 del 6 de agosto 2007, señala:

“...el tiempo extraordinario se aprobará en situaciones ocasionales y especiales a funcionarios acogidos al Régimen de Dedicación Exclusiva, por lo cual no se autorizará laborar tiempo extraordinario a profesionales o jefaturas en forma continua, sistemática y permanente. De acuerdo con el punto 6, la jefatura superior del funcionario(a) y la respectiva Oficina de Recursos Humanos serán los responsables de velar por el control y seguimiento de la realización efectiva del tiempo extraordinario, de aquellos profesionales a los que les fuera aprobado, con carácter temporal; para lo cual se deberá de adjuntar la debida justificación de las autoridades superiores del centro de trabajo, aportando la certificación del respectivo contenido presupuestario”.

La Junta Directiva de la CCSS, en el artículo 12º de la Sesión Nº 8132, celebrada el 15 de febrero del 2007, señaló:

“6. De acuerdo con lo que establece la Ley de Control Interno Nº 8292 y su respectivo Manual de Normas, las Autoridades Superiores de los Centros de Trabajo, la jefatura superior del funcionario(a) y de las respectivas Oficinas de Recursos Humanos, velarán y serán responsables por el debido control y seguimiento de aquellos casos en que se apruebe la realización de tiempo extraordinario”.

La circular DAGP-1187-2010 del 20 de julio 2010, señala con respecto al criterio técnico sobre procedencia e improcedencia de pago de tiempo extraordinario a jefes de servicio y Directores Médicos de hospitales y Áreas de Salud lo siguiente:

“iii) Por excepción, la normativa permite a las jefaturas que no perciben disponibilidad como tales, ejecutar dicho tiempo, después de la doceava hora de trabajo, y también cuando por razones de inopia de personal debidamente declaradas por la Institución, se les solicite el trabajo extraordinario, en funciones propias de su cargo y que, por lo tanto, difiera de las que actualmente desempeñan como jefaturas”.



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

Aunado a lo anterior, la circular GG-0518-2019, emitida el 21 de mayo 2019, indica:

En ese sentido, las jefaturas de la Institución deberán autorizar la realización y pago de tiempo extraordinario únicamente a los funcionarios que ostenten durante la jornada ordinaria el perfil del puesto que se requiere cubrir y/o a funcionarios que se encuentren nombrados en un perfil inferior, en el tanto estos cuenten con los requisitos para el puesto donde se requiere laborar el tiempo extraordinario, realizando la tarea específica del puesto, considerando para ello, las necesidades en la prestación de los servicios.

Se hace la salvedad de que, en casos de excepción debidamente justificados al amparo de la satisfacción del interés público y continuidad en la prestación de los servicios, donde se demuestre en forma fehaciente que se carece de funcionarios para realizar ese tiempo extraordinario con las características descritas en el párrafo anterior, la Gerencia respectiva podrá autorizar la realización de tiempo extraordinario a funcionarios que se encuentren nombrados ordinariamente en puestos superiores a los que se requieren cubrir; considerando que dicha autorización implica la responsabilidad de una erogación presupuestaria mayor para la Institución -por cuanto el perfil bajo el cual debe remunerarse es el correspondiente a la jornada ordinaria-, y siempre y cuando se cuente con los recursos presupuestarios requeridos para efectuar el pago”.

Esta situación se debe a debilidades en los sistemas de control interno implementados en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, incumplimiento de la normativa respecto a la necesidad de que las extras que realicen las jefaturas estén debidamente autorizadas, y a la falta de supervisión por parte de la Administración Activa del hospital Max Terán Valls de Quepos.

La Licda. Rebeca Porras Cruz, jefe a.i. de la Unidad de Gestión de Recursos humanos del hospital indicó, con respecto a las acciones que han realizado para controlar que el tiempo extraordinario que se cancela a la Directora de Farmacia se encuentre autorizado, lo siguiente:

“El compañero Luis Hernández trató el tema en un consejo técnico, posterior a una reunión que se dio con el Sr. Roy Juárez Mejías, funcionario de auditoría. En esta reunión se conversó sobre lo que establece la normativa de la obligatoriedad de que el tiempo extraordinario esté autorizado. Además, se envió un oficio, el cual creo que fue o a finales del 2018 o a principios del 2019, firmado por la Dirección Médica haciendo el recordatorio. De esto se aportará la prueba correspondiente”.

No obstante, lo señalado por la Licda. Porras Cruz, no se entregó evidencia respecto de acciones realizadas por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos para advertir sobre la situación de pago de tiempo extraordinario a jefatura sin estar autorizada.



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

Esta situación podría generar pagos improcedentes a funcionarios, afectando los intereses financieros de la institución, tal y como se evidencia en el hospital Max Terán Valls de Quepos, donde se canceló ₡23.142.764,00 (veintitrés millones, ciento cuarenta y dos mil, setecientos sesenta y cuatro), por concepto de tiempo extraordinario en el período 2018 a Agosto 2019, a la Directora de farmacia por concepto de tiempo extraordinario sin disponer de la autorización correspondiente y sin considerar que el pago debe realizarse a partir de la doceava hora de trabajo.

3. DE LA CONTRATACIÓN DE FAMILIARES EN EL SERVICIO DE FARMACIA

Se evidenció que en el hospital Max Terán Valls de Quepos, la Directora de Farmacia Dra. V.M.Z.C. contrata a su hermana, Dra. Marineth Zamora Castrillo para que realice tiempo extraordinario como regente en el servicio. Durante el período 2018 la galena realizó 86 horas extras, y de enero a agosto 2019 ha laborado 7 horas más, para un total de 93 horas, siendo que en este período la Dra. V.M.Z.C. continuaba como jefe del servicio, según se muestra a continuación:

Cuadro 3
Total de horas programadas a Dra. Marineth Zamora Castrillo, farmacéutica
Servicio de farmacia hospital Max Terán Valls de Quepos
Período 2018

MES	Entre semana	Fin de semana	Total de Extras
Marzo		0	22
Abril	11	0	11
Mayo	5	0	5
Julio	12	0	12
Setiembre	0	12	12
Octubre	0	12	12
Diciembre	0	12	12
TOTAL	28	58	86

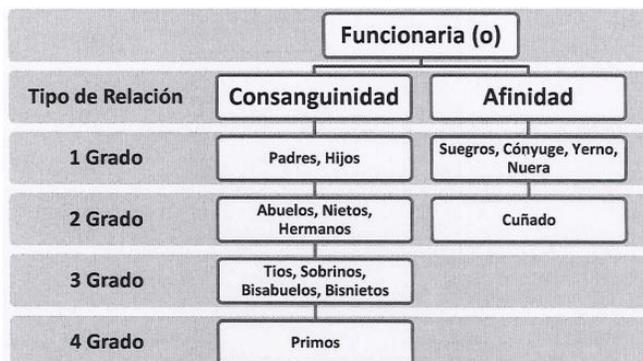
Fuente: Elaboración propia con base a roles ejecutados de servicio de farmacia.

La circular DAGP-0219-2017 "Definición de los grados de consanguinidad y afinidad para la contratación de parientes en la CCSS", del 28 de febrero 2017, señalaba lo siguiente:

"De todo lo anterior y para efectos de nombramientos de familiares se debe respetar la norma establecida institucionalmente, sobre la contratación de parientes aplicándolo hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, tomando en cuenta para su análisis la siguiente tabla que explica de forma sintetizada la correcta aplicación de los grados de consanguinidad y afinidad:



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



Posteriormente, la circular DAGP-0707-2018 “Contratación de parientes en la CCSS”, emitida el 4 de mayo del 2018, refiere:

“Se permite el nombramiento interino de personas trabajadoras con parentesco por consanguinidad o afinidad, siempre y cuando este parentesco no sea de hasta segundo grado con la jefatura inmediata del mismo servicio.

En aquellos servicios que estén compuestos por diferentes unidades o dependencias funcionales, la limitación de nombramiento interino se establecerá exclusivamente en relación con la jefatura inmediata de la unidad o dependencia, o bien con el funcionario a quien se le haya atribuido formalmente potestades de supervisión inmediata y emisión de órdenes directas hacia la persona que se nombra.

La anterior limitación no aplica, cuando se den nombramientos en propiedad derivados de procesos concursales, cuando el parentesco por afinidad es sobreviniente y para realizar tiempo extraordinario, en el tanto no exista relación jerárquica directa en los términos establecidos.

Cuando se den las excepciones indicadas en el párrafo anterior, corresponderá a la jefatura inmediata, la organización del servicio de forma tal que se dé un respeto al ordenamiento jurídico y el servicio se preste de forma oportuna y eficiente”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen:

“4.6 Cumplimiento del Ordenamiento Jurídico y Técnico: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.



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

La Dra. V.M.Z.C, Directora de Farmacia del hospital Max Terán Valls de Quepos señaló al respecto:

“La Dra. Marineth Zamora es mi hermana, y ella viene a realizar tiempo extraordinario como farmacéutica únicamente en casos de emergencia, a fin de no descubrir el servicio. Ejemplo un día el caso de un compañero que tiene un bebé recién nacido, y me llamó a eso de las 11 pm para indicarme que no podía venir, al localizar a los demás compañeros ninguno podía laborar, por lo que recurrí a mi hermana quien sí podía cubrir la extra”.

El Dr. Robert Vega Solís, Director General indicó:

“Con respecto a la problemática en el servicio de farmacia, tengo claro que esta responde a dos factores, por un lado que la Dra. V.M.Z.C, Directora de Farmacia, nombra ocasionalmente a su hermana para que realice tiempo extraordinario cuando ella por algún motivo no puede, aspecto al cual no le veo problema, máximo considerando que la Dra. Marineth Zamora Castrillo también es farmacéutica, labora en el Área de Salud de Parrita, y tiene la experiencia necesaria para realizar esta función. Importante aclarar que solo la ha llamado en casos de emergencias debidamente comprobadas y cuando los otros compañeros del servicio no están disponibles. Según lo que me ha manifestado la Directora de Farmacia, ella se opone a que se nombre farmacéuticos de los EBAIS en tiempo extraordinario, pues carecen de la expertice requerida, máxime considerando que a nivel hospitalario se ven problemáticas de salud que requieren un abordaje diferente”.

La Licda. Rebeca Porras Cruz, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, ante la consulta de porqué motivo la Dra. Marineth Zamora Castrillo hermana de la Directora de Farmacia realizaba tiempo extraordinario en el servicio, y qué acciones han realizado la Unidad de Gestión de recursos Humanos al respecto, lo siguiente:

“El motivo por el cual se realiza el tiempo extraordinario lo desconocemos, ya que este no lo autoriza recursos humanos. Hace aproximadamente 2 semanas se hizo devolución de unas extras de esta funcionaria con un memorándum en el cual se explicaba el motivo por el cual se rechazaban. Se aporta la prueba correspondiente. Anteriormente se ha conversado con la Dra. V.M.Z.C, respecto de la prohibición de que la hermana realice tiempo extraordinario de ella por ser subordinada de esta, sin embargo, se ha hecho caso omiso, el director siempre los ha autorizado, y nos hemos limitado a tramitarlo”.

Es criterio de esta auditoría que esta situación obedece al incumplimiento de lo establecido en la normativa, así como a la falta de una adecuada planificación de los recursos humanos requeridos, máxime considerando que no se han realizado publicaciones para disponer de farmacéuticos.



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

Lo anterior puede generar problemas en el clima organizacional que impera en el servicio de farmacia, además eventualmente puede generar conflicto de intereses.

4. SOBRE EL PAGO DE TIEMPO EXTRAORDINARIO EN FORMA PERMANENTE

Se evidenció que en servicio de farmacia del hospital Max Terán Valls de Quepos, se utiliza el tiempo extraordinario de forma permanente y no de manera excepción como lo establece las normas, para cubrir el servicio durante 24 horas los siete días a la semana, incumpliendo además con la limitante que tienen los regentes de laborar más de 12 horas diarias.

El Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario, señala:

“Se considera el trabajo extraordinario como un hecho aislado y excepcional, por lo que no es permitido que adquiera la condición de permanente, de conformidad con el artículo 31 de la Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público y el artículo 17 de la Ley de Salarios de la Administración Pública.

Cuando el volumen de trabajo aumente en forma notoria y permanente, la jefatura inmediata deberá realizar las modificaciones administrativas del caso, pero sin horas extraordinarias, además podrá recurrir a la Dirección de Sistemas Administrativos, utilizando para ello el canal jerárquico correspondiente, en procura de la necesaria asesoría para la reorganización del trabajo y la simplificación de tareas.

En la circular DCRH-0120-2005, del 24 de enero 2005, “Recordatorio Disposiciones Tiempo Extraordinario”, se establece lo siguiente:

“Para su conocimiento y con el fin de que se tomen las medidas internas correspondientes, me permito transcribir del citado Informe, el inciso j) del punto 2.1.1., el cual textualmente establece lo siguiente:

“j) La provisión presupuestaria por “tiempo extraordinario” en el entendido de que esa Administración es responsable de garantizar que las jornadas extraordinarias y su retribución, se rijan por la normativa pertinente, impidiendo con ello la consolidación de jornadas extraordinarias permanentes que desnaturalicen la figura de tiempo extraordinario (...). Derivado de lo anterior, esta Dirección Corporativa estima oportuno recordarles la conveniencia institucional de aplicar el tiempo extraordinario, ajustándose en sentido estricto a las disposiciones que para tales efectos existen en la Institución, entre ellas, las contempladas en el punto 1.2 Condiciones para el pago de tiempo extraordinario, del capítulo de Disposiciones Generales, del documento denominado “Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario” a saber:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

"(...) Por otra parte, se considera el trabajo extraordinario, como un hecho aislado y excepcional, por lo que no es permitido que adquiera la condición de permanente, de conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público y el artículo 17 de la Ley de Salarios de la Administración Pública (...)"

La situación descrita obedece a la capacidad instalada, y a que la Administración Activa utiliza el tiempo extraordinario para brindar el servicio de farmacia los 7 días a la semana 24 horas.

El Lic. Luis Hernández Araya, Jefe de Gestión de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos señaló mediante oficio O.R.H.-H,DR,N,T,V,614-09-2019 lo siguiente:

"Referente a su consulta sobre la atención del servicio de farmacia, me permito indicar que el mismo brinda atención las 24 horas del día los 7 días de la semana, que se cubre con jornadas diurnas, mixta y nocturna (6 a 2, 2 a 10, 10 a 6 y 7 a 4), en cada turno se cuenta con un farmacéutico, además de la jefatura de farmacia, Los sábados, domingos y feriados se cubre con tiempo extraordinario las 24 horas en jornadas de 12 horas con 2 técnicos en farmacia y un farmacéutico 2"

El efecto de que se laboren horas extras de manera permanente y no como lo definen las normas de manera excepcional, ocasiona que se conviertan en una práctica usual en los centros de salud, lo cual en consecuencia provoca incrementos en las partidas de tiempo extraordinario afectando las finanzas institucionales, al ser un disparador del gasto.

5. LA JORNADA LABORAL DE LOS FARMACEUTICOS EN EL HOSPITAL MAX TERÁN VALLS DE QUEPOS

Se determinó que las regentes farmacéuticas de este servicio realizan jornadas laborales de hasta 24 horas diarias, contraviniendo lo regulado en el decreto N°31969-S -Normas para la Habilitación de los servicios de Farmacias- que establece como máximo 12 horas diarias y lo establecido en el certificado de Regencia otorgado por el Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica sobre el horario permitido para este establecimiento.

La jornada laboral de las regentes farmacéuticas es de 7:00 am a 4:00 pm, la cual cumplen en el despacho de la Farmacia del hospital. Una vez cumplida esta jornada laboral, realizan tiempo extraordinario en el despacho de la farmacia, en turnos que sobrepasan los horarios regulados para estos profesionales. A continuación, se presentan algunos ejemplos (**Cuadro 4**)



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

Cuadro 4
Total horas laboradas por día
Farmacéuticas, hospital Máx Terán Valls de Quepos

Nombre	Día	Fecha	Jornada Extraordinaria		Horas Extra	Reporte
			De	A		
Zamora Castrillo Vanette Marcela	D	2-6-2019	07:00	07:00	24	66621-2019
	S	15-6-2019	08:00	07:00	23	
	S	11-5-2019	09:00	07:00	22	307851-2019
	S	25-5-2019	07:00	07:00	24	
	D	7-4-2019	07:00	07:00	24	246032-2019
	D	28-4-2019	10:00	07:00	21	
Rivera Ávila Lidia Alejandra	S	18-5-2019	07:15	07:00	23,75	307901-2019
	S	13-4-2019	09:00	07:00	22	246038-2019
	S	20-4-2019	08:00	07:00	23	
Gamboa Carvajal Antonio David	M	12-6-2019	16:00	22:00	6	367061-2019
	V	14-6-2019	16:00	22:00	6	308021-2019
	L	6-6-2019	16:00	22:00	6	
Barrantes Murillo Oscar	S	7-6-2019	07:15	07:00	23,75	367035-2019
	D	5-5-2019	08:00	07:00	23	307982-2019
	M	22-5-2019	16:00	22:00	6	
Porrás Cruz Karina	D	9-6-2019	19:00	07:00	12	366987-2019
	D	16-6-2019	08:00	07:00	23	
	D	23-6-2019	08:00	07:00	23	
	D	30-6-2019	19:00	07:00	12	

FUENTE: Oficina de Recursos Humanos (reportes de tiempo extraordinario).

El capítulo 4, artículo 4.1.2 del Manual de Normas para la Habilitación de Farmacias -Decreto No. 31969-S- establece sobre el horario del farmacéutico: *“El regente farmacéutico debe permanecer durante todo el horario de atención con un máximo de 12 horas por día para cada regente...”* (El subrayado no es parte del original).

El Manual de Políticas y Normas de los servicios de farmacia, en el apartado 5.2. Políticas de Planificación en el punto 5.2.2. establecen: “la farmacia debe contar con el recurso humano en cantidad, idoneidad, formación y capacitación necesario que permita la prestación de servicios farmacéuticos de calidad, eficientes, oportunos y seguros continuos a los usuarios”.

Los certificados de Operación y Regencia otorgados por el Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica, para la Farmacia del hospital Max Terán Valls de Quepos, dispone que el horario de funcionamiento de este establecimiento es de lunes a domingo 24 horas.



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

No se evidenciaron acciones por parte de la Jefatura del servicio para adaptar las jornadas laborales de las farmacéuticas al permitido por el Ministerio de Salud en decreto No. 31969-S- que establece un máximo de 12 horas por día para cada regente, así como para adaptarse al horario permitido para el establecimiento.

Si ocurriese un eventual accidente posterior a las horas y horarios permitidos y autorizados en la normativa, la institución podría acarrear consecuencias legales por esta situación. Así mismo, al no existir justificación alguna de la situación evidenciada, se estaría generando una infracción o incumplimiento de la normativa para la habilitación de estos servicios, los cual podría generar consecuencias por parte del Ente Rector de Salud.

6. SOBRE LA REALIZACIÓN DE LABORES POR PARTE DE FARMACEUTICOS NO INCLUIDOS EL CERTIFICADO DE REGENCIA DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL MAX TERÁN VALLS DE QUEPOS.

Se determinó que en la Farmacia del hospital Max Terán Valls de Quepos, realizan jornadas de trabajo profesionales farmacéuticos no incluidos en el “Certificado de Regencia” otorgado para esa unidad por el Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica, ni se presenta justificación alguna de la sustitución de los regentes titulares ante este colegio.

El certificado de regencia actual tiene una vigencia de un año a partir del 1° de julio de 2019, el mismo solo autoriza a las doctoras V.M.Z.C, Lidia Alejandra Rivera Ávila, Karina Porras Cruz, y al Dr. Oscar Alberto Barrantes Murillo para laborar en la Farmacia del hospital, no obstante, otros farmacéuticos atienden jornadas laborales en este servicio.

De acuerdo con los reportes de pago de tiempo extraordinario para período de enero a junio de 2019, los siguientes farmacéuticos laboraron en esta Farmacia sin estar autorizados en dicho certificado de regencia: Gamboa Carvajal David, (laboró un total de 229 horas); Venegas León Martha, (laboró 224,5 horas); Hernández Barrantes Ericka (laboró 24 horas) y Zamora Castrillo Marineth (laboró un total de 7 horas).

Ley General de Salud N° 5395, en su artículo 96 establece:

“Todo establecimiento farmacéutico requiere de la regencia de un farmacéutico para su operación (...) Para tales efectos se considera regente al profesional que de conformidad con la ley y los reglamentos respectivos, asume la dirección técnica y científica de cualquier establecimiento farmacéutico. Tal regente es responsable de cuanto afecte la identidad, pureza y buen estado de los medicamentos que se elaboren, preparen, manipulen, mantengan y se suministren, así como de la contravención a las disposiciones legales y reglamentarias que se deriven de la operación de los establecimientos. Es solidario en esta responsabilidad el dueño del establecimiento”.



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

Así mismo, el artículo 97 de esta misma Ley establece:

“La instalación y operación de los establecimientos farmacéuticos necesitan de la inscripción en el Ministerio, previa autorización y registro en el Colegio de Farmacéuticos (...) Las personas naturales y jurídicas que deseen instalar un establecimiento farmacéutico deberán acompañar a su solicitud los antecedentes sobre las instalaciones, equipos y el profesional que asumirá la regencia, según corresponde reglamentariamente”.

Lo anterior obedece a que no ha sido costumbre incluir a los regentes “temporales” en los certificados de regencia otorgados por el Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica, ni de informar a dicho colegio sobre el remplazo de los regentes titulares, por lo que algunos farmacéuticos asumen la operación de la farmacia sin estar acreditados.

Lo anterior genera el riesgo de que durante la jornada laboral que realizan estos regentes “temporales” ocurra un accidente o una situación desafortunada, situación que podría acarrear problemas legales, tanto a los encargados del nosocomio como a la Caja Costarricense del Seguro Social. Así mismo, podría generar el cierre del establecimiento por incumplir la normativa vigente.

7. DEL CONTROL DE ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

Se constató que la Dirección General del hospital Max Terán Valls, no posee mecanismo del control para el cumplimiento de horario y asistencia de las jefaturas de los servicios de ese centro médico, considerando la exoneración a marcar que poseen.

Aunado a lo anterior, se procedió a verificar el registro de entradas y salidas utilizado por el personal de seguridad del hospital Max Terán Valls, de lo cual se observó que la funcionaria V.M.Z.C, directora del Servicio de Farmacia, promedia un total de 2 horas y 41 minutos en entradas tardías en un periodo de 18 días naturales (01/09/19 al 18/09/19). De 11 días hábiles revisados, en 8 días la funcionaria en mención ingreso fuera de la hora establecida, véase el detalle en el siguiente cuadro.

Cuadro 5
Registro Entradas y Salidas Funcionarios Max Terán Valls
Periodo 01/09/2019 al 18/09/2019
Registro de funcionaria: V.M.Z.C.
Jefatura Servicio de Farmacia

Horario entrada	7:00 am						
Fecha	Hora entrada	Hora salida	Entrada tardía	Día hábil	Día no hábil	Vehículo placa	Observación
1/9/2019	09:06	19:45	-		X	MZC104	
1/9/2019	10:10	12:23	-		X	CXZ007	
1/9/2019	15:30	16:29	-		X	CXZ007	
1/9/2019	20:32	16:30	-		X	MZC104	



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

3/9/2019	06:15	15:02	-	x	MZC104	Ingresa antes de 7:00 horas
4/9/2019	07:20	16:11	20 min	x	MZC104	
5/9/2019	07:20	16:28	20 min	x	MZC104	
6/9/2019	17:27	17:36	-	x	CXZ007	Registró entrada a las 17:27 horas
7/9/2019	10:12	11:10	-		X CXZ007	
7/9/2019	18:57	07:10	-		X MZC104	
8/9/2019	09:57	10:55	-		X CXZ007	
8/9/2019	16:04	16:13	-		X MZC104	
10/9/2019	07:19	16:14	19 min	x	MZC104	
11/9/2019	07:24	16:10	24 min	x	MZC104	
12/9/2019	07:22	16:28	22 min	x	MZC104	
13/9/2019	07:24	14:50	24 min	x	MZC104	
16/9/2019	07:11	16:10	11 min	x	MZC104	
17/9/2019	-	-	-	x	-	No hay registro
18/9/2019	07:21	17:17	21 min	x	MZC104	

Fuente: Registro de entrada y salidas funcionarios, registrado por vigilancia

En consulta de expediente de personal de la Dra. V.M.Z.C, no se evidencia permisos o justificaciones para entradas tardías observadas y detalladas en el cuadro anterior.

En la Circular DRH-0998-2005 del 28 de agosto 2005. Cumplimiento efectivo horario de trabajo y jornada laboral se establece:

“...Por otra parte, con el propósito de dar seguimiento a la puntualidad y cumplimiento de horarios de los funcionarios (as), la Institución como mecanismo de control cuenta con el sistema de asistencia y puntualidad, por lo que se solicita a toda jefatura actuar con estricto apego a lo normado, considerando para todos los efectos aquellas disposiciones aplicables a los casos de funcionarios que han sido exonerados de la marca de asistencia y puntualidad y cumplir con las obligaciones establecidas y los lineamientos antes señalados, bajo pena de incurrir en responsabilidad de tipo administrativa, laboral, civil y de cualquier otra índole, en caso de no ajustarse a la misma”.

En oficio GA-27338-13|GM-9309-13|GF-14790-13|GIT-0781-13|GP-21671-13|GL-30707-13, del 31 de mayo de 2013, con asunto “Seguimiento y control de la normativa sobre cumplimiento efectivo de la jornada laboral y horarios de trabajo”, suscrito por el Cuerpo Gerencial, en el punto 2, inciso b, se establece:

“5. Del control. La exoneración de marca es un beneficio que la Institución concede y se les mantiene a aquellos funcionarios(as) que hagan buen uso de este privilegio, con el compromiso de asegurar la continuidad de la atención a los usuarios, para lo cual será responsabilidad de cada jefatura establecer los sistemas de control pertinentes.



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

Cuando el uso del beneficio sea desvirtuado por el funcionario(a) con una conducta de impuntualidad o ausentismo acentuado, o bien, cuando las necesidades del servicio así lo demanden, la Institución tiene la facultad discrecional de exigir nuevamente el control de marca.

Si alguno de los funcionarios(as) beneficiados(as) con la medida, llega tarde de manera injustificada tres veces en el mismo mes calendario, volverá a imponérsele la marca durante los siguientes tres meses, previa investigación administrativa; al cuarto mes se le volverá a conceder el privilegio y lo continuará disfrutando siempre y cuando su puntualidad sea intachable.”

De la responsabilidad de supervisión por parte del máximo jerarca de cada centro de trabajo, indica en el punto 4, se menciona:

“b) (...) como parte del deber de dirección y supervisión propios de su puesto de trabajo, corresponderá al director de centros de salud y demás instancias a nivel institucional, realizar visitas aleatorias a los servicios adscritos, a fin de verificar que tanto las jefaturas como el personal en general se encuentra ejerciendo en su puesto de trabajo como corresponde, con las excepciones para ausentarse que hayan sido debidamente justificadas según la normativa interna.”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen:

“4.6 Cumplimiento del Ordenamiento Jurídico y Técnico: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.

El Dr. Robert Vega Solís, Director General del hospital Max Terán Valls, del cumplimiento de horario y asistencia de las jefaturas del hospital, manifestó:

“Con respecto a la forma en que controlo el cumplimiento de horario y asistencia de las jefaturas del hospital, dado que estas no marcan, procedo a realizar llamadas aleatorias para asegurarme que el funcionario está en el servicio, además en caso de que alguno requiera un permiso, me llaman y lo solicitan, de estos algunos son escritos y otros son verbales. En el caso específico de la Dra. V.M.Z.C, Directora de Farmacia, es normal que ocasionalmente llegue tarde, de 15 a 20 minutos, sin embargo, siempre se queda trabajando y repone este tiempo. De esto no queda evidencia escrita alguna.”



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

En ese sentido, el incumplimiento en la hora de ingreso a la jornada laboral se determina como una inobservancia de la normativa y las eventuales responsabilidades en las que se puede incurrir un funcionario al no acatar el marco de legalidad vigente en materia de cumplimiento de horarios.

Es criterio de esta Auditoria Interna, que la debilidad incurrida por la funcionaria antes mencionada, con respecto al incumplimiento de su hora de ingreso, constituye una desatención a su responsabilidad y obligación como funcionaria pública, la cual podría ser efecto de un inadecuado ambiente de control interno, ante un inoportuno control de en la asistencia y puntualidad de su jefatura inmediata, que garantice de una manera razonable el cumplimiento del horario y jornada pactada en el contrato de trabajo de su colaboradora.

8. DEL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO SERVICIO DE FARMACIA

Se evidenció que el Servicio de Farmacia, no dispone del permiso sanitario de funcionamiento del Ministerio de Salud vigente, el cual le permita el desarrollo de sus labores en apego a la normativa que regula el funcionamiento de esos servicios en los establecimientos de salud.

El Reglamento General de Habilitación de Servicios de Salud y Afines, en el artículo 3. De la obligatoriedad de contar con la habilitación, establece:

“Todas las personas físicas o jurídicas que pretendan operar servicios de salud o servicios afines, deberán solicitar el certificado de habilitación antes de iniciar operaciones, o cuando se den cambios sustanciales en las condiciones de operación, según lo definido más adelante. Asimismo, los administrados que presten servicios de salud en establecimientos o en unidades móviles, deberán presentar la solicitud de renovación del certificado de habilitación un mes antes de su vencimiento”.

En oficio DG-H. DRMTV N° 0580-09-2019 del 30 de setiembre 2019, suscrito por el Dr. Roberth Vega Solís, Director General a.i. del Hospital Doctor Max Terán Valls, informó a esta Auditoría Interna, sobre lo siguiente:

“Por este medio les informo que la habilitación para el Servicio de Farmacia, según consta en documentación aportada por la Dra. V.M.Z.C, Jefe del Departamento de Farmacia, fue presentada al Ministerio de Salud el 8 de agosto de 2019, con toda la documentación respectiva; pero fue devuelta ya que se debía corregir algunos puntos específicos, los cuales se encuentra pendiente de reenviar.”



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

El no disponer con el respectivo permiso vigente, se debe a la débil gestión de las diferentes jefaturas involucradas en este trámite, para solicitar la solicitud del permiso de funcionamiento, ya que es un requisito indispensable para la aprobación del ejercicio de la farmacia de ese centro médico, por parte de la autoridad competente.

El incumplimiento de la normativa que rige esta materia podría ocasionar la clausura inmediata del servicio de Farmacia por parte del Ministerio de Salud, afectándose también la prestación de los servicios a los usuarios.

CONCLUSIONES

La jornada de tiempo extraordinario se estableció para satisfacer necesidades de manera excepcional, originadas por situaciones que ameritan la prestación de los servicios de salud, siendo que en el hospital Max Terán Valls de Quepos se utilizan de forma permanente y no de manera ocasional, a fin de brindar continuidad en el servicio a los asegurados, además se evidenciaron debilidades en la gestión administrativa, en cuanto a que se cancelan extras a jefaturas sin que conste en el expediente la autorización previa correspondiente, además se evidenció una distribución inequitativa de la jornada entre el personal farmacéutico y extensión de la jornada realizada por regentes, contrario a lo establecido en la normativa.

Es importante destacar que el tiempo extraordinario debe estar debidamente programado en los roles del Servicio de Farmacia y ser ejecutado por la directora del servicio únicamente en casos excepcionales debidamente justificados, aspectos que en el hospital Max Terán Valls de Quepos no se está desarrollando, al evidenciarse que se incluye a la funcionaria en los roles programados, a quien se le canceló durante el período 2018 por dicho concepto ₡13.141.199 (trece millones, ciento cuarenta y un mil, ciento noventa y nueve colones), sin que se evidenciara la autorización correspondiente, pudiendo corresponder a pagos improcedentes, y afectar las finanzas institucionales, aspectos que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del hospital Max Terán Valls de Quepos no está supervisando de forma adecuada.

El nombramiento interino de personas que posean grados de consanguinidad o afinidad con funcionarios (as) de la Institución, se encuentra regulado en diferentes cuerpos normativos de orden interno, de forma tal que no se menoscaben los principios de imparcialidad, libre acceso a los cargos públicos e idoneidad, que debe existir al realizar el nombramiento de las personas que aspiren a laborar en la Institución, aspecto que debe ser reforzado en el hospital Max Terán Valls de Quepos, al evidenciarse la contratación de una hermana de la Directora de Farmacia para realizar tiempo extraordinario, pese a ejercer supervisión directa como jefatura del servicio.

La ausencia de controles en el cumplimiento de horarios afecta la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios de salud al no dar garantía de una atención oportuna y en las mejores condiciones, reflejándose con sus actos una inadecuada imagen institucional y como consecuencia una afectación de los recursos financieros institucionales por incumplimiento de la totalidad de la jornada laboral contratada.



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

En consideración a los aspectos organizacionales, a pesar de que la percepción de los funcionarios del servicio de farmacia en su mayoría es positiva, no se omite manifestar, la importancia de continuar implementado acciones tendientes a mejorar la calidad y condiciones laborales de las personas trabajadoras de ese servicio, favoreciendo el entorno en que se desarrollan y mintiéndose en apego a la normativa técnica que la institución ha emitido para esos aspectos.

RECOMENDACIONES

AL DR. WLBURG DÍAZ CASTILLO, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR REGIONAL DE LA DIRECCION INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD PACÍFICO CENTRAL.

1. De conformidad con lo indicado en antecedentes, respecto de la percepción de funcionarios, en los ejes temáticos de comunicación asertiva, ambiente físico y psicológico, planes de desarrollo, relación con el superior inmediato y motivación en el puesto de trabajo; gestione ante la Dirección de Bienestar Laboral, el desarrollo de un estudio de clima organizacional del Servicio de Farmacia del hospital Max Terán Valls, orientado a mejorar las condiciones de clima organizacional. Plazo de cumplimiento: 6 meses.

AL DR. ROBERT VEGA SOLIS, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL MÁX TERÁN VALLS DE QUEPOS, O AQUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. De conformidad con el hallazgo 1 y 2 del presente informe, se diseñen e implementen mecanismos de control interno para la distribución de Extras, de forma que se asegure la equidad, legalidad, pertinencia y autorización de estas en todos los servicios del hospital. Asimismo, se acate de forma inmediata lo establecido en el instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario, apartado 1.2 "Condiciones para el pago de tiempo extraordinario", así como lo dispuesto en la circular DAGP-1187-2010 del 20 de julio 2010, respecto al criterio técnico sobre procedencia e improcedencia de pago de tiempo extraordinario a jefes de servicio y Directores Médicos de hospitales y Áreas de Salud, y lo relacionado con jornadas máximas permitidas para regentes (12 horas diarias). En este sentido, es preciso que se solicite a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos la publicación vía web para disponer de una bolsa de elegibles para realizar tiempo extraordinario como profesionales farmacéuticos, y se cumpla con la disposición de que los funcionarios realicen como máximo 12 horas de regencia.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación anterior, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, la documentación donde se acredite la implementación de los mecanismos adoptados de control y evaluación considerando los aspectos normativos vigentes; así como, la publicación vía web para disponer de una bolsa de elegibles para realizar tiempo extraordinario como profesionales farmacéuticos.



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

- De conformidad con lo evidenciado en el hallazgo 1, se fortalezca las medidas de control del gasto y de las actividades realizadas, principalmente de aquellos procesos que impliquen un uso importante de tiempo extraordinario, de tal forma que se cumpla con lo establecido en la normativa, en el sentido de las extras no se utilicen permanente, sino para satisfacer necesidades de manera excepcional, originados por situaciones imprevisibles en la prestación de los servicios. En este sentido, se deberá estimular el ahorro de recursos a través de la revisión de las actividades, cambio en los procesos, búsqueda de mejores prácticas, sensibilización a los funcionarios, utilización de medios electrónicos, - entre otros - .

Para el cumplimiento de la recomendación, en el plazo de 9 meses posteriores al recibo del presente informe, esta Dirección General deberá remitir a la Auditoría Interna, el plan de supervisión dispuesto de parte del jefe del Servicio de farmacia, donde conste las acciones y/o gestiones debidamente documentadas que permitan garantizar que el tiempo extraordinario se ajuste a las necesidades reales del centro hospitalario, y cuya distribución sea equitativa.

- De conformidad con lo expuesto en el hallazgo 7 del presente informe, se proceda a efectuar las acciones necesarias para establecer mecanismos de control pertinentes, que permitan la supervisión de las entradas y salidas del personal exonerado para el registro de marca, con el propósito de garantizar que no se sigan presentando las situaciones detectadas en el presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el plazo de 3 meses, posterior al recibo del presente informe, remitir a la Auditoría documento donde se acredite la implementación de los mecanismos adoptados para el control y supervisión de lo observado.

- De conformidad con lo expuesto en el hallazgo 3, en caso de requerir los servicios de la Dra. Marinet Zamora Castrillo, para realizar tiempo extraordinario como farmacéutica, se cumpla con lo establecido en la normativa vigente, a fin de que se organice el servicio de forma tal que se dé un respeto al ordenamiento jurídico y el servicio se preste de forma oportuna y eficiente. En este sentido se debe velar porque no se ejerza supervisión directa de las funciones que realiza la doctora en mención.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, remitir a la Auditoría documento donde se acredite la organización del servicio de farmacia de conformidad con lo solicitado en la recomendación de marras.

- Con base en lo expuesto en el hallazgo 6, se remita al Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica, la información de aquellos regentes que realicen tiempo extraordinario y que no sean titulares del servicio, a fin de disponer de la autorización requerida y estar debidamente acreditados.



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

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, remitir a la Auditoría Interna documento donde se acredite la autorización por parte del Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica, para aquellos regentes que efectúan tiempo extraordinario en ese servicio.

7. De conformidad con el hallazgo 8 del presente informe, se inicien los trámites correspondientes ante el Ministerio de Salud, dirigidos a obtener el permiso de funcionamiento del servicio de farmacia.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el plazo de 4 meses, posterior al recibo del presente informe, remitir a la Auditoría Interna documento donde se acredite la gestión de los trámites correspondientes ante el Ministerio de Salud, dirigidos a obtener el permiso de funcionamiento del servicio de farmacia

AL LIC. LUIS HERNÁNDEZ ARAYA, EN SU CALIDAD DE JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL MAX TERÁN VALLS DE QUEPOS, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

8. Se analice las causas que motivaron los pagos evidenciados en el hallazgo 2 del presente informe, relacionados con posibles pagos improcedentes de tiempo extraordinario a jefaturas sin estar autorizados y sin considerar la limitante de que el mismo se hace efectivo después de la doceava hora de trabajo. En el caso de detectar pagos inadecuados, irregulares o ilegales, proceder con la recuperación de las sumas actuando como en derecho corresponda.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, remitir a la Auditoría Interna documento donde se acredite el análisis relacionado con posibles pagos improcedentes de tiempo extraordinario; así como, en caso de proceder las acciones de recuperación de las sumas actuando como en derecho corresponda.

9. De conformidad con los hallazgos 1, 2, 3, 4, 5 y 7, realice labores de supervisión y asesoría de su competencia, las cuales deben quedar debidamente documentadas, mediante procesos de retroalimentación permanentes, adecuados a estándares y competencias, que permitan la implementación de acciones de mejora individual y colectiva.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, la Administración deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste el programa de supervisión, así como los planes de mejora adoptados tendientes a fortalecer las debilidades evidenciadas en los hallazgos de este informe.



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

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron con el Dr. Rodolfo Hall Martínez, Supervisión Regional de Farmacia, Dirección Regional Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central; la Dra. Mandy Ocaña Solano, Encargada de seguimientos de auditoría, Dirección Regional Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central; el Dr. Robert Vega Solís, Director General Hospital Max Terán Valls de Quepos; el Lic. Doney Gerardo Hernández Azofeifa, Supervisor Regional de Recursos Humanos, Dirección Regional Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central; el Dr. Oscar Barrantes Murillo, Farmacéutico del Hospital Dr. Max Terán Valls de Quepos y la Dra. Marcela Zamora Castrillo, Jefe del servicio de Farmacia del hospital Dr. Max Terán Valls de Quepos, quienes señalaron:

- Sobre el hallazgo 4 relacionado con el tiempo extraordinario permanente en el servicio de Farmacia, el Dr. Robert Vega Solís indica que esto es un tema país y que no solo ocurre en el Hospital Dr. Max Terán Valls de Quepos.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

M. Sc. Keyna Arrieta López
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Noriel Carlos Pérez Montero
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE DE SUB ÁREA

RMJ/KAL/NPM/lba



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

Anexo 1
Distribución de tiempo extraordinario de Farmacéuticos
Hospital Max Terán Valls de Quepos
Período Enero a Junio 2019

Mes	Distribución del Tiempo Extraordinario por hora												Total					
	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Entre Semana	%	Fin de Semana /feriado	%	Total	%
Total De Horas Extras Realizadas	Entre Semana	Fin de Semana /feriado	Entre Semana	Fin de Semana/feriado	Entre Semana	Fin de Semana /feriado	Entre Semana	Fin de Semana /feriado	Entre Semana	Fin de Semana /feriado	Entre Semana	Fin de Semana/feriado	Entre Semana	%	Fin de Semana /feriado	%	Total	%
Porras Cruz Karina	21	36	19	51	6	48	10	45	15	47	0	71	71	17,1%	298	22,1%	369	20,9%
Zamora Castrillo Marcela	1	44,5	4,5	54	9,9	56	4,5	57	7	46	4,5	60	31,4	7,5%	317,5	23,5%	348,9	19,8%
Barrantes Murillo Oscar	11	33	10	7	11	57	1	48	14	37	0	24	47	11,3%	236	17,5%	283	16,0%
Rivera Avila Lidia Alejandra	5	24	11	49	8	52	14,5	61	12	25	7	12	57,5	13,8%	223	16,5%	280,5	15,9%
Gamboa Carvajal Antonio	7	38	7	0	21	27	5	14	21	12	41	36	102	24,5%	127	9,4%	229	13,0%
Venegas León Marta	13	39,5	0	0	10	0	21	24	23	48	9	37	76	18,3%	148,5	11,0%	224,5	12,7%
Hernández Barrantes Ericka	7	0	7	0	0	0	0	0	0	0	10	0	24	5,8%	0	0,0%	24	1,4%
Zamora Castrillo Marinet	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0			7	1,7%	0	0,0%	7	0,4%
González Arrieta Kembly	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Gutiérrez Céspedes Pedro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL CANCELADO													415	100%	1350	100%	1765,9	100%

Fuente: Elaboración propia con base a roles de tiempo extraordinario



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