



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

**AGO-233-2017**  
**03-11-2017**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de analizar la gestión médico-administrativa del área de salud Tibás-Uruca-Merced, en lo concerniente a los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.

En el examen se evidenciaron oportunidades de mejora en aspectos de gestión y control interno en los servicios de Farmacia y Laboratorio Clínico, relacionados con la realización de inventarios diarios de medicamentos en el área de despacho, el trámite de recetas con prescripción de Clonazepam; y en el Servicio de Laboratorio Clínico, lo relacionado al suministro de insumos, y la limpieza y desinfección de las distintas áreas que lo conforman.

En virtud de los resultados obtenidos, se emitieron cuatro recomendaciones, la primera dirigida al Director Médico, para que, de acuerdo con lo señalado en el hallazgo 2, en un plazo de 3 meses, en coordinación con los miembros del Comité Local de Farmacoterapia, brinde seguimiento a las instrucciones giradas al personal médico del servicio de Emergencias y al especialista en Psiquiatría, sobre el uso correcto del Clonazepam gotas, de conformidad con los criterios emitidos por la jefa del servicio de Farmacia, en el oficio CP-FARM-00095-17, y la normativa pertinente aplicable.

A la Administradora, para que de acuerdo con lo señalado en el hallazgo 3, en un plazo de 2 meses, analice la situación que se está presentando con el suministro de insumos solicitados por el Laboratorio Clínico, y proceda según los resultados obtenidos y lo normado institucionalmente; asimismo, de conformidad con lo establecido en el hallazgo 4, en un plazo de 3 meses, analice lo relacionado con el cumplimiento del contrato firmado con la empresa SELIME S.A. por servicios profesionales de limpieza en el Laboratorio Clínico, y gestione lo correspondiente.

Finalmente, se recomendó a la jefa del servicio de Farmacia, que de acuerdo con lo señalado en los hallazgos 1 y 1.1, en un plazo de 3 meses, implemente las mejoras de control interno necesarias, al proceso de realización de inventarios físicos de medicamentos en el área de despacho.



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

AGO-233-2017  
03-11-2017

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### EVALUACIÓN INTEGRAL DE LA GESTIÓN MÉDICO-ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE SALUD TIBÁS-URUCA-MERCED, U.E. 2213 TEMA: SERVICIOS DE APOYO AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO

DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL NORTE, U.E. 2299

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar los procesos y la gestión médico-administrativa del área de salud Tibás-Uruca-Merced.

#### OBJETIVO ESPECÍFICO

- Evaluar la gestión administrativa y el control interno establecido en los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.

#### ALCANCE

El estudio comprendió la revisión y análisis de la gestión médico-administrativa del área de salud Tibás-Uruca-Merced, en lo relacionado con el control interno establecido en los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento, durante el período comprendido entre enero y abril de 2017, ampliándose en los casos que fue necesario.

Además de los Servicios de Farmacia y Laboratorio Clínico, Rayos X forma parte de las actividades que se desarrollan institucionalmente en apoyo al diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, y en el área de salud Tibás-Uruca-Merced se cuenta con ese recurso; sin embargo, durante la etapa de ejecución de la presente evaluación, se encontraba en un proceso de mejoras de la infraestructura y no se estaba brindando el servicio, y como aspectos generales se determinó que se realizan estudios de radiología convencional, se cuenta con un mamógrafo donado por la empresa Auto Mercado, existiendo un compromiso de tamizar a 7.000 usuarias por año, la inexistencia de lista de espera para realizar los estudios, pero sí en cuanto al reporte de los mismos, debido a que no se cuenta con un especialista en



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

Radiología e Imágenes Médicas, todo lo anterior indicado por el Dr. Víctor Calvo Murillo, Coordinador del II Nivel de Atención.

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

- Análisis de los siguientes documentos
  - Farmacia: Permisos de Regencia, Operación y Funcionamiento, indicadores de medición en cuanto al tiempo de entrega de medicamentos, control de inventarios, productos vencidos, desabastecimientos.
  - Laboratorio Clínico: Indicadores para evaluar el tiempo de entrega de resultados, permiso de funcionamiento y acreditación, análisis de informes estadísticos de producción, controles sobre compras de reactivos e insumos, lista de espera, descarte de materiales y desechos, lavado, desinfección de superficies y limpieza de derrames, esterilización de cristalería.
  - Informes estadísticos y de supervisión de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte.
  
- Solicitud de información y entrevistas a los siguientes funcionarios
  - Dr. Carlos Solano Salas, Director Médico.
  - Dr. Víctor Calvo Murillo, Coordinador II Nivel de Atención.
  - M. Sc. Víctor Alvarado Marín, Supervisor de Laboratorio Clínico de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte.
  - Servicio de Farmacia:
    - ✓ Dra. Tannia Hanson Austin, jefe.
    - ✓ Dr. Miguel A. Umaña Trejos, Farmacéutico.
    - ✓ Sr. José A. Ulate Ramírez, Técnico de Farmacia Encargado del SIFA.
    - ✓ Sra. Fanny Castillo Rojas, Técnico de Farmacia.
    - ✓ Sr. Rigoberto Córdoba Mena, Técnico de Farmacia.
  - Servicio de Laboratorio Clínico
    - ✓ Dra. Patricia Salas Abarca, jefe.
    - ✓ MQC. Marlene Hip Ureña, Microbiólogo.
    - ✓ MQC. Kenneth Orozco Espinoza, Microbióloga.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- ✓ Sra. Jennifer Calderón Mora, Oficinista.
- ✓ Sr. Diego Ramírez Campos, Técnico de Laboratorio.
  
- Otros funcionarios
  
- ✓ Sr. Francisco José Mora Mendoza, Encargado de Bodega de Proveeduría.
- ✓ Sra. Darley Andrea Pavón Gaytán, funcionaria de la empresa SELIME S.A.

## MARCO NORMATIVO

- Manual Técnico de Gestión de los Servicios de Farmacia, 2014.
- Manual de Procedimientos para las Subáreas de Almacenamiento y Distribución de la C.C.S.S., diciembre 2014.
- Manual de Bioseguridad, Área de Regulación y Sistematización Laboratorios Clínicos, 2012.
- Lista Oficial de Medicamentos (LOM), 2014.
- Oficio PE-13874-2017 del 27 de julio de 2017, Dr. Fernando Llorca Castro, Presidente Ejecutivo CCSS.
- Oficio CP-FARM-000095-17 del 3 de junio de 2017, Dra. Tannia Hanson Austin, jefe servicio de Farmacia área de salud Tibás-Uruca-Merced.
- Matriz de Desempeño y Vinculación PND-Plan Anual Operativo-Presupuesto del área de salud Tibás-Uruca-Merced 2016-2017.

## DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

Esta Auditoría informa y previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse 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...”*



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

## HALLAZGOS

### 1. INVENTARIO DE MEDICAMENTOS EFECTUADO EN EL ÁREA DE DESPACHO DEL SERVICIO DE FARMACIA

En el inventario físico de medicamentos efectuado en el área de despacho del servicio de Farmacia, se comprobaron diferencias entre los registros del Sistema Integrado de Farmacia (SIFA) y la existencia real.

Conjuntamente con el Sr. José A. Ulate Ramírez, Técnico de Farmacia Encargado del SIFA, se efectuó inventario físico de 6 medicamentos, según el registro existente al 11 de julio de 2017 en el SIFA, con los siguientes resultados

**Cuadro 1**  
**Área de Salud Tibás-Uruca-Merced**  
**Inventario de medicamento efectuado en el área de Despacho**  
**11 de julio de 2017**

Código	Unidad medida	Nombre	Cantidad Inventario según SIFA	Cantidad real inventario físico	Diferencia/Observaciones
110-02-0640	CN	Espiramicina	4.150	0	Incluido en "lista de medicamentos descartables despacho" de noviembre 2016
110-02-0670	CN	Ethambutol	4.480	4.485	Sobrante de 5 tabletas, además 1.85 CN de producto vencido en junio de 2017 al que se le realizó nota de ajuste. No se había detectado ese vencimiento.
110-01-1355	CN	Pirimetamina	2.120	2.180	Sobrante de 6 tabletas
110-45-4169	FC	Latanoprost	169.000	171.000	Sobrante de 2 frascos
110-41-190	CN	Anastrazol	0.900	0.900	
110-30-0392	CN	Clozapina	4.650	4.650	

*Fuente: SIFA e inventario físico efectuado el 11 de julio de 2017*

Se observa que, de 6 productos revisados, en 4 se evidenciaron diferencias entre la existencia real y el registro según SIFA; en el caso de la Espiramicina no había existencia del producto, se retiró del stock, y en noviembre de 2016 se incluyó, en una "lista de medicamentos descartables despacho".

En relación con el Ethambutol, se localizó un sobrante de 5 tabletas, además de que se comprobó que 1.85 CN del mismo, vencieron en junio de 2017, y no había sido detectado por el personal responsable de los inventarios o el asignado para la preparación de los medicamentos.

De los artículos Pirimetamina y Lotanoprost, se evidenció un sobrante de 6 tabletas y 2 frascos respectivamente.



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

## 1.1 Inventarios diarios efectuados por la Administración en el área de despacho

De la documentación aportada por el Sr. Ulate Ramírez, se determinó que diariamente se realiza un inventario parcial de productos en el área de despacho de medicamentos, según muestra seleccionada, y del análisis efectuado a los registros aportados del mes de mayo 2017, se comprobó que diariamente existen diferencias (sobrantes o faltantes) de productos, tal y como se muestra seguidamente:

**Cuadro 2**  
**Área de Salud Tibás-Uruca-Merced**  
**Inventarios de medicamentos efectuados por la Administración en el área de despacho**  
**Período: mayo de 2017**

Día del mes	Cantidad de productos inventariados	Cantidad de productos con sobrantes	Cantidad de productos con faltantes	% sobrantes	% faltante	Observaciones
2	44	5	3	11,4%	6,8%	En 29 artículos hubo diferencias y no se anotaron en el inventario efectuado
4	43	22	12	51,2%	27,9%	
5	42	23	11	54,8%	26,2%	
8	40	19	19	47,5%	47,5%	
9	44	15	19	34,1%	43,2%	
10	45	22	14	48,9%	31,1%	
11	43	25	17	58,1%	39,5%	
12	42	24	12	57,1%	28,6%	
15	40	14	0	35,0%	0,0%	
16	44	16	21	36,4%	47,7%	
17	44	24	13	54,5%	29,5%	
18	44	25	14	56,8%	31,8%	
19	42	22	12	52,4%	28,6%	
23	44	3	3	6,8%	6,8%	En 25 artículos hubo diferencias y no se anotaron en el inventario efectuado
24	44	26	9	59,1%	20,5%	
25	43	18	22	41,9%	51,2%	
26	42	22	10	52,4%	23,8%	
29	40	21	15	52,5%	37,5%	
30	45	18	21	40,0%	46,7%	
31	44	25	12	56,8%	27,3%	
<b>Total y promedio</b>	<b>859</b>	<b>389</b>	<b>259</b>	<b>45,3%</b>	<b>30,2%</b>	

Fuente: Sr. José Alberto Ulate Ramírez, Técnico Farmacia



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Se observa que, de 859 productos revisados en el mes de mayo 2017, en un 45,3 % (389) de los casos existió “sobrante”, y en un 30,2 % (259) “faltante”; por otra parte, en dos de los formularios utilizados del 2 y 23 de mayo respectivamente, no se anotaron los resultados de las diferencias encontradas, que fueron de 29 y 25 medicamentos respectivamente; también se observaron documentos con borrones, tachaduras, y no se evidenció la realización del inventario correspondiente al 3 y 22 de mayo de 2017.

El Manual Técnico de Gestión de los Servicios de Farmacia, 2014, con respecto a las “Actividades relacionadas con la conducción y dirección de los servicios de farmacia”, la “Gestión de Bienes y Servicios”, y el “Almacenamiento, conservación y distribución”, dispone lo siguiente:

*“Actividades relacionadas con la conducción y dirección de los servicios de farmacia: Supervisar las actividades realizadas por las unidades que conforman el Servicio de Farmacia, con base en los procedimientos y las instrucciones de trabajo establecidos, con la finalidad de promover la efectividad en la prestación de los servicios farmacéuticos; a través de la revisión de los procesos y alcance de los objetivos planteados; que permitan la elaboración e implementación de los respectivos planes de mejora.*

*Gestión de bienes y servicios: Realizar el diagnóstico de necesidades de insumos necesarios para la prestación de los servicios farmacéuticos.*

*Almacenamiento, conservación y distribución: Mantener un adecuado control sobre las fechas de vencimiento, la obsolescencia, daños y baja rotación de los medicamentos y otros insumos farmacéuticos.*

*Realizar inventarios periódicos y mantener el debido control sobre la rotación de los medicamentos y otros insumos farmacéuticos”.*

En relación con la “Información, control y evaluación”, el Manual indica lo siguiente:

*“Coordinar y controlar la realización de inventarios selectivos de los medicamentos en forma periódica, tanto en el Almacén Local de Medicamentos como en el despacho principal, farmacias satélites, stocks de medicamentos asignados en los diferentes servicios”.*

En la Matriz de Desempeño y Vinculación PND-Plan Anual Operativo-Presupuesto del área de salud Tibás-Uruca-Merced para el período 2016-2017, en relación con el “Control de las existencias de medicamentos y otros insumos”, se dispuso lo siguiente:



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

*“Para garantizar el control de las existencias del servicio se realizará al menos un inventario parcial mensual selectivo de despacho y uno total de la bodega, de este mismo modo se realizará uno anual en cada despacho 771 y 772 según lo estipulado por la institución y en concordancia a la programación...”.*

Sobre el tema del Control Interno Institucional, el Dr. Fernando Llorca Castro, Presidente Ejecutivo de la institución en el oficio PE-13874-2017 del 27 de julio de 2017, realizó un “Recordatorio de velar por un adecuado Ambiente de Control para el Fortalecimiento del Control Interno Institucional”.

La falta de oportunidad en la realización de las respectivas notas de ajuste cuando hay faltantes, o de reintegro de productos al inventario en caso de sobrantes, así como de errores en la digitación de cantidades, o equipos en regular o mal estado como teclados para computadora según lo descrito más adelante, pueden ser las causas de la incidencia en relación con las diferencias de medicamentos entre lo que existe físicamente y el registro en el SIFA.

Sobre los resultados del inventario físico efectuado en el área de despacho, y las diferencias encontradas, se entrevistó al Sr. Ulate Ramírez, señalando al respecto lo siguiente:

*“Caso Espiramicina 500 mg; el producto faltante en físico pero registrado en “acta lista de medicamentos descartables de despacho” con fecha de noviembre de 2016 el cual desconocía, ahora tengo que realizar nota de ajuste de destrucción por 4.15 CN que es el registro actual del SIFA.*

*En los casos de los artículos; Ethambutol (sobrante de 5 tabletas), y Pirimetamina (sobrante de 6 tabletas), Latanoprost (sobrante de 2 frascos), puede ser por errores de preparación o digitación, se va a proceder a realizar nota de ajuste de aumento aplicado por el sobrante en el servicio 772 autorizado por la jefatura de farmacia y su respectiva justificación”.*

*Debemos mejorar el formulario para aplicar los inventarios, faltan procesos para evitar las inconsistencias que se están dando como por ejemplo una revisión inicial por parte de los digitadores y los preparadores, falta de actitud para acatar órdenes o instrucciones en general, para mi mejora llevar las notas de ajuste semanales para que los errores no trasciendan más, las notas de ajuste se realizarían en los casos necesarios y que los amerite.*

*Para una mejor totalización de los productos o fortalecer el control del inventario se podría hacer un inventario total mensual con la participación de más personal para tener una mayor aproximación de las existencias.*

*También es necesario revisar semanalmente cuando se recibe la solicitud de medicamentos de la bodega, las fechas de vencimiento de los productos y documentarla”.*



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

También se entrevistó a los funcionarios Fanny Castillo Rojas y Rigoberto Córdoba Mena, Técnicos de Farmacia ubicados el 12 de julio de 2017 en el área de “Digitación en ventanillas”, sobre las posibles causas de diferencias de existencias de medicamentos en los inventarios, señalando al respecto lo siguiente:

*“Fanny Castillo Rojas: En el proceso de la revisión inicial de una receta, para mi opinión es de mucha importancia el conocimiento que cada técnico tenga para poder desempeñar sus funciones de la mejor manera, ya que por falta de este se presentan errores diariamente con la digitación de las recetas (dosis, productos, cantidad, etc.)”.*

*Rigoberto Córdoba Mena: “Teclados e impresoras en mal estado, no hay renovación de equipos, causa grande de errores en los inventarios, debería darse una renovación de teclados nuevos, la lectura de los relojes es ilegible, las cabezas están dañadas, debería darse prioridad a estos equipos por la cantidad de trabajo diario”.*

La Dra. Tannia Hanson Austin, jefe del servicio de Farmacia, al respecto señaló:

*“Los faltantes se abordan en base a la individualidad de cada uno de los casos realizando las notas de ajuste que correspondan, e identificando si son por errores de digitación, o por omisiones en el proceso de entrega de los pedidos semanales entre bodega y despacho.*

*Los sobrantes se reintegran al inventario una vez que se detectan, y se realizan los ajustes con los motivos o posibles causantes de dichos sobrantes.*

*En el caso del Ethambutol y productos vencidos se retomará la actividad de hacer la revisión y el retiro de los productos que se encuentran vencidos durante la última semana hábil de cada mes.*

*En relación con los insumos y equipos es importante retomar que si existen las estrategias a nivel local en conjunto con la Dirección y Administración para la revisión, mantenimiento o cambio cuando se reportan las necesidades, sin embargo en muchas ocasiones los reportes de los equipos que presentan desperfectos no se cambian o revisan debido a que los funcionarios no notifican en tiempo y forma a la jefatura o a los encargados por medio de las vías o medios establecidos para su correcto abordaje, por otro lado en relación al tema de las capacitaciones a nivel local se cuenta con un cronograma de capacitaciones en el cual de forma bisemanal se abordan temas de funcionamiento, procedimiento y divulgación de información tanto del nivel local como central que apoyen la gestión del personal técnico y farmacéutico” .*



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

La diferencias frecuentes entre las cantidades de medicamentos que existen físicamente, versus la información contenida en el SIFA, genera un debilitamiento del Sistema de Control Interno en el inventario del área de despacho, que podría incrementar los riesgos de posibles desabastecimientos, reprocesos para corregir inconsistencias, la identificación oportuna de productos vencidos o próximos a vencer y la elaboración de las respectivas notas de ajuste; entre otros, ante la inexactitud en los datos que se obtienen diariamente.

## 2. SOBRE LA PRESCRIPCIÓN DEL PSICOTRÓPICO CLONAZEPAM GOTAS

En el análisis efectuado al control de psicotrópicos, se observó que el servicio de Farmacia ha evidenciado un aumento en el consumo del Clonazepam gotas, por parte del especialista en Psiquiatría y de los médicos del servicio de Emergencias.

La Dra. Tannia Hanson Austin, jefe del Servicio de Farmacia, en el oficio CP-FARM-00095-17 del 3 de junio de 2017, dirigido a los doctores Carlos A. Solano Salas, Carolina Díaz Ceballos y Miguel Ángel Umaña Trejos, Director Médico, jefe de Consulta Externa y Farmacéutico respectivamente<sup>1</sup>, los dos últimos miembros del Comité Local de Farmacoterapia, aportó datos indicando que durante abril de 2017, en la Consulta Externa, el Dr. Silvio Bolaños Salvatierra, especialista en Psiquiatría, atendió a 35 usuarios, a los que les prescribió ese medicamento, y que la cantidad de frascos despachados fue de 68: en un caso se le dieron 5 a un mismo paciente, en otro 4, en 7 oportunidades se le despachó 3 a un mismo usuario, y a los demás entre 1 y 2 frascos respectivamente.

Del SIFA se obtuvo la cantidad de frascos despachados según solicitudes de los médicos del servicio de Emergencias, que fueron en total 8 en el período de enero al 6 de julio de 2017.

La Lista Oficial de Medicamentos LOM, establece en el Capítulo III relacionado con la utilización de medicamentos en la CCSS, lo siguiente:

### *“III.1.1 Prescripción*

*III.1.5 La prescripción de los medicamentos en la CCSS debe acoger las indicaciones oficiales para uso clínico, las dosificaciones terapéuticas y las vías de administración establecidas. Como excepción, ante una necesidad excepcional para uso en condiciones diferentes, el caso deberá ser presentado al CCF usando los formularios y el procedimiento ya establecido para medicamentos no LOM [...]*

*III.1.11 El número de medicamentos prescritos en cada consulta debe responder a las patologías atendidas que requieren tratamiento con medicamentos [...]*

<sup>1</sup> Del oficio mencionado la Dra. Hanson Austin señaló que no recibió respuesta.



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

*III.1.5 La prescripción de los medicamentos en la CCSS debe acoger las indicaciones oficiales para uso clínico, las dosificaciones terapéuticas y las vías de administración establecidas...*

*III.1.14 La prescripción en los Servicios de Emergencias será por 3 (tres) días. Con dos excepciones:*

*a. Tratamiento con antibióticos, ciclos cortos de corticosteroides u otros que requieran esquema completo (por ejemplo: malaria, agresión sexual y otros), donde aplica la prescripción por tiempo definido.*

*b. Pacientes que llegan con una patología compleja y se les identifica una nueva condición crónica o una alteración de una condición crónica preexistente, se les puede prescribir los medicamentos pertinentes hasta por un mes (30 días), con el fin de favorecer la disposición del tratamiento mientras el paciente obtiene su seguimiento oportuno. El prescriptor deberá informar a la farmacia local para apoyar la dispensación mediante una anotación o referencia que especifique la situación actual..."*

En el oficio CP-FARM-000095-17 la Dra. Hanson Austin, indicó que existen otras alternativas terapéuticas diferentes a la prescripción de ese producto en gotas, como puede ser el envío del mismo en presentación de tabletas, señalando al respecto lo siguiente:

*"En últimas fechas se ha tenido un aumento continuo en la prescripción y despacho del medicamento psicotrópico Clonazepam presentación gotas, situación preocupante siendo que al realizar la revisión de los perfiles farmacoterapéuticos se observa que en la mayoría de los casos la prescripción no se ajusta al uso racional de los medicamentos, ni mucho menos al ajuste según la mejor forma farmacéutica.*

*Al menos un 10% de las prescripciones se realizan en el Servicio de Emergencias o por tiempos inferiores al mes de tratamiento, generando que al usuario se le deba entregar un frasco completo de Clonazepam gotas, el cual en la sana práctica se debería desechar una vez cumplido los días indicados en el tratamiento; sin embargo en la realidad esta práctica no es realizada a cabalidad por los usuarios originando que los mismos abusen de estas drogas psicoactivas y adictivas, y favoreciendo el uso indebido de los medicamentos [...]*

*Entiéndase que, si se entrega un frasco de Clonazepam gotas, el tratamiento supera los 3 días autorizados institucionalmente para la prescripción en el Servicio de Emergencias, lo idóneo según las buenas prácticas de prescripción y despacho es ajustar la dosis a la presentación en tabletas, ya que garantiza que el usuario no cuente con sobre-existencia de medicamentos en su hogar.*



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

*Existen casos excepcionales y se identifican una vez que se corrobora que al usuario se le mantuvo el tratamiento en la consulta ordinaria.*

*El registro de consumos del medicamento también evidencia que en la consulta externa se ha dado la misma tendencia, de priorizar la prescripción en presentación de gotas, aun cuando la dosis prescrita se ajusta en la mayoría de los casos a la presentación en tabletas, ya sea 1 tableta o media...se toma como referencia las prescripciones realizadas por el Dr. Silvio Bolaños Salvatierra donde se muestra un total de 35 recetas de las cuales al menos 19 corresponden a pacientes a los cuales por indicación y uso racional del recurso se les hubiera podido prescribir en presentación de tabletas, considerando la dosis enviada, minimizando una posible dosificación y aumentando la biodisponibilidad, efectividad y absorción del medicamento [...]*

*A continuación, le detallo algunas de las ventajas de la prescripción de los medicamentos en presentación sólida como comprimidos y /o tabletas:*

- 1. Presentan una mayor estabilidad química debido a la ausencia de agua.*
- 2. Evitan posibles problemas de incompatibilidad entre principios activos, enmascaran sabores desagradables de productos líquidos.*
- 3. Se puede regular la liberación de los principios activos.*
- 4. Mayor precisión en la dosificación protegiendo al principio activo de la hidrólisis u oxidación.*
- 5. Mejor control en situaciones de sobredosis o reacciones adversas.*
- 6. Gran exactitud de dosis.*

*Contraposición con la prescripción en forma líquida*

- 1. Mayor contaminación microbiológica (adición de conservantes)*
- 2. Menor estabilidad del principio activo [...]*

*Debido a lo anterior se solicita al comité que se realice los análisis de la situación antes mencionada con la finalidad de establecer al menos una estrategia para regular la prescripción de clonazepam gotas tanto en la consulta de urgencias como en la consulta externa ordinaria...".*

El Comité Local de Farmacoterapia es una instancia de enlace técnico entre el cuerpo médico y el servicio de Farmacia, y entre sus funciones está la de promover el uso racional de medicamentos, bajo el binomio diagnóstico-tratamiento y potencializando la relación beneficio-riesgo a favor de los usuarios, así como evaluar el uso clínico de los mismos, mediante la realización de estudios de su utilización.



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

Esta Auditoría solicitó al Dr. Carlos Alberto Solano Salas, Director Médico, las acciones realizadas en relación con el oficio CP-FARM-000095-17, aportando una "Acta Reunión I Nivel" del 16 de junio de 2017<sup>2</sup>, en la que se indicó lo siguiente:

*"Uso de Clonazepam en Urgencias, solo debe usarse por 3 días, no enviarlo en gotas. También valorar envío de medicamentos en presentación líquida solo en casos especiales, preferiblemente en pastilla".*

Por otra parte, se aportó correo electrónico del 12 de junio de 2017, emitido por el Dr. Víctor Calvo Murillo, Coordinador del I Nivel de Atención, el cual dirigió al Dr. Silvio Bolaños Salvatierra, Médico Especialista en Psiquiatría, donde le adjuntó para su atención, el oficio suscrito por la Dra. Hanson Austin -CP-FARM-000095-17-, que en su oportunidad le había sido enviado por ese mismo medio el 8 de junio de 2017<sup>3</sup>.

Lo descrito por la Dra. Hanson Austin podría estar generando desperdicio de los recursos institucionales, en la prescripción del clonazepam gotas por parte de los médicos generales del servicio de Emergencias, o del especialista en Psiquiatría que tiene ese centro médico, además que puede permitir adicción de los usuarios a ese psicotrópico, lo cual generaría el incremento de solicitudes de consultas, producir efectos secundarios y afectación del estado de salud, entre otros.

### 3. DE LOS PEDIDOS MENSUALES DE INSUMOS REALIZADOS POR EL LABORATORIO CLÍNICO

En el análisis efectuado de enero a julio de 2017, se determinaron debilidades en relación con el abastecimiento mensual de algunos insumos para el servicio de Laboratorio Clínico, solicitados al servicio de Proveeduría, los cuales no son despachados debido a su condición de "0", tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro 3**  
**Área de Salud Tibás-Uruca-Merced**  
**Insumos no despachados por su condición de "0"**  
**Período: Enero al 19 de julio de 2017**

Nombre	Código	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Jabón líquido	1-90-02-0410							X
Cubre objetos	2-88-01-0620							X
Porta objetos	2-88-01-1220							X
Frasco Orina	2-88-10-0515			X	X	X		X
Zielh-Neelsen	2-88-12-0180	X	X		X	X		X
Agar Mc Conkey	2-88-14-0460		X				X	
Manitol Sal	2-88-14-0500							X

<sup>2</sup> El documento no indica el nombre de los funcionarios participantes en la reunión.

<sup>3</sup> Según los correos electrónicos enviados a los destinatarios, de esa gestión realizada por el Dr. Calvo Murillo, no se le informó a la Dra. Hanson Austin.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Agar Micosel	2-88-14-0560		X					
Agar Sabouraud	2-88-14-0680		X		X			
Tubo velocidad	2-88-42-0240	X	X		X	X		X
Colorante Giemsa	2-88-44-0182				X	X	X	
Micropipeta	2-88-61-0240			X		X		
Benedit	2-88-82-0020				X			
Tubo coagulación	2-88-90-0960				X	X	X	
Aplicadores descartables	2-94-01-0560	X			X			
Filos Bisturí 20	2-94-01-1900		X			X		X
Papelería parasit.	4-70-06-0740		X					
Control asistencia	4-70-07-0200			X				
Recipiente P	4-95-01-0010					X	X	
Recipiente M	4-95-01-0020		X	X	X	X	X	X
Recipiente G	4-95-01-0030	X	X	X	X	X	X	X
<b>Totales</b>		<b>4</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

Fuente: Sr. Diego Ramírez Campos, Técnico 1 de Laboratorio Clínico

El resumen, según las cantidades de productos no entregados por mes es el siguiente:

**Cuadro 4**  
**Área de Salud Tibás-Uruca-Merced**  
**Artículos no despachados por su condición de "0"**  
**Período: Enero al 19 de julio de 2017**

Mes	Líneas solicitadas	Líneas entregadas	Líneas en "0"
Enero	23	19	4
Febrero	36	27	9
Marzo	21	16	5
Abril	27	17	10
Mayo	32	22	10
Junio	25	17	8
Julio	28	20	8
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>139</b>	<b>54</b>

**Porcentaje líneas en "0" en el período= 28,12 %**

Fuente: Sr. Diego Ramírez Campos, Técnico 1 de Laboratorio Clínico

Se observa que de 192 productos solicitados en el período de enero al 19 de julio de 2017, 54 no fueron despachados por su condición de "0", lo que representa un 28,12 % de desabastecimiento de artículos solicitados por el servicio de Laboratorio Clínico.



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

El Manual de Procedimientos para las Subáreas de Almacenamiento y Distribución de la C.C.S.S., estable en la actividad sustantiva 16, relacionada con la “Ejecución de reuniones periódicas de coordinación, control y evaluación con los servicios y los colaboradores”, lo siguiente:

*“1. El Coordinador de la Sub área o Gestor de Bienes y Servicios debe realizar reuniones periódicas de seguimiento, información y divulgación con el fin de coordinar y asesorar a los servicios, sobre los diferentes aspectos que involucra la recepción, el almacenamiento y distribución de los materiales, insumos y equipos con base en la normativa vigente, con el fin que sus requerimientos se ajusten a los procedimientos establecidos para disponer de los bienes en condiciones apropiadas y oportunas, se debe dejar evidencia escrita”.*

Además, ese Manual dispone en la actividad sustantiva 18, sobre la “Dirección, control y evaluación de las acciones de almacenamiento y distribución en su ámbito de competencia” y el procedimiento establecido, que:

*“El Coordinador o Gestor de Bienes y Servicios deberá asegurar la ejecución efectiva de los planes y procesos de trabajo definidos, mediante el cumplimiento de Indicadores de Gestión de la Sub área de Almacenamiento y Distribución Anexo N°13, en el entendido que los indicadores propuestos son básicos, de manera tal que la unidad está facultada para implementar aquellos otros que consideren convenientes”.*

El anexo 13 señalado anteriormente está relacionado con “Indicadores básicos de gestión de la Subárea de Almacenamiento y Distribución” y dispone:

*“1.1.4 Eficacia del despacho: Este indicador muestra la proporción de líneas abastecidas entre el total de líneas solicitadas por las unidades usuarias. La meta es 100%, cualquier dato inferior deberá ser documentado de forma tal que se establezcan las causas. Líneas abastecidas o despachadas/Líneas solicitadas \* 100”.*

Existen debilidades en la comunicación, coordinación y gestión que debe realizarse, una vez que se determina que algún producto tiene una condición de despacho “0”, que puede ser ocasionada por diferentes factores, entre los cuales se puede citar el trámite que se ejecuta a nivel central de un proceso de contratación administrativa de insumos para los laboratorios clínicos de la institución, aspecto que de estar ocurriendo, debería accionar los mecanismos emergentes con acciones coordinadas y efectivas amparadas al ordenamiento jurídico, que permita abastecer de manera oportuna, los insumos no despachados que se necesitan para cumplir con las obligaciones diarias.



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

En relación con la situación descrita, la Dra. Patricia Salas Abarca, jefe del servicio de Laboratorio Clínico, mediante oficio CCP-LC-179-2017 del 18 de julio de 2017, indicó a esta Auditoría lo siguiente:

*"[...] En cuanto al presupuesto de despacho se presentan dificultades con la Proveduría, ya que al ingreso de los pedidos mensuales, algunos artículos vienen en cero, pero no se cuenta con una retroalimentación oportuna de la proveeduría hacia el servicio de laboratorio, respecto a las razones del desabastecimiento (producto en control de calidad, compras en trámite, etc.). De esta manera, se genera un retraso en la gestión del servicio de laboratorio, para la adquisición de los mismos.*

*Por otra parte, no existe una gestión por parte de la proveeduría de la Clínica para reponer los materiales, reactivos e insumos, que vinieron en cero del Almacén General. De esta manera al final del año se refleja a nivel de los sistemas del Almacén General, una subutilización del código, por lo que el Almacén procede de oficio a reducir la cuota anual".*

Además, la Dra. Salas Abarca, en el oficio CCP-LC-183-2017 del 20 de julio de 2017 dirigido a esta Auditoría, ejemplificó un caso de "desabastecimiento de un código presupuestario de despacho del Almacén General: Frascos de Orina", con acciones ejecutadas ante diferentes instancias, que se iniciaron desde el 24 de enero y hasta el 20 de marzo de 2017, señalando entre otros aspectos lo siguiente:

*"Posteriormente el Señor Eduardo Chaves Ureña indica verbalmente a la Dra. Patricia Salas Abarca que la compra no se llevaría a cabo, debido a que ingresaron los frascos al Almacén General. El Servicio de Laboratorio permaneció desabastecido de frascos de orina parte del mes de marzo, y por ende los pacientes del Área de Salud no contaron con este artículo para la recolección de las muestras de orina".*

El Sr. Francisco José Mora Mendoza, Encargado de la Bodega de Proveduría, al respecto señaló:

*"Los productos con despacho en "0" o desabastecidos se les explica las razones por las cuales esos artículos no se despacharon para que se realicen las gestiones que sean necesarias.*

*Existe una adecuada coordinación y comunicación con los responsables de cada servicio cuando se hacen los pedidos y el despacho es en "0", también se realizan consultas a nivel central para verificar la situación de algún código en especial y esto se comunica a esos responsables".*



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

La ausencia de insumos en el Laboratorio Clínico afecta la adecuada prestación de servicios a los usuarios, puede generar lista de espera, aumento del tiempo de respuesta por el retraso en la toma de las muestras para análisis, tal como lo señaló la Dra. Salas Abarca en referencia a la ausencia de frascos de orina, así como de imagen institucional, perjuicio del ambiente laboral a lo interno de la Unidad, e inconsistencias en los ajustes del presupuesto anual de despacho que realiza el Área de Almacenamiento y Distribución (ALDI).

#### 4. DEL PROCESO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DEL LABORATORIO CLÍNICO

El procedimiento que se debe realizar diariamente en el servicio de Laboratorio Clínico, relacionado con la desinfección de pisos, superficies y limpieza de derrames de muestras biológicas, presenta inconsistencias debido a que no se realiza eficientemente, existiendo falta de claridad sobre la competencia de quién debe realizar esta labor, que podría ser atribuible a la empresa contratada para brindar esos servicios.

El Manual de Bioseguridad, emitido por el Área de Regulación y Sistematización Laboratorios Clínicos, en relación con las “Técnicas de Bioseguridad en el Laboratorio”, dispone lo siguiente en el punto 10.1 sobre la “Limpieza y Desinfección”:

*“La limpieza y la desinfección, constituyen, junto con la esterilización, los elementos primarios y más eficaces para romper la cadena epidemiológica de la desinfección...”*

*La limpieza se define como el proceso de separación, por medios mecánicos y/o físicos, de la suciedad depositada en las superficies inertes que constituyen un soporte físico y nutritivo de los microorganismos. El agente básico es el detergente. Su objetivo es la eliminación física de materia orgánica y de la contaminación de los objetos...”*

En la Licitación Abreviada 2016LA-00001-CA-2213, y el “Contrato por Servicios Profesionales de Limpieza para la Clínica Dr. Clorito Picado y otros edificios”, se establecieron dentro de las “Actividades importantes a realizar para garantizar la limpieza en las instalaciones de la Clínica Dr. Clorito Picado, Ebáis de Barrio México, Edificio de Fisiatría y Clínica Odontológica”, las siguientes:

*“1.3.9 Limpieza de paredes...”*

*1.3.12 Limpieza de mobiliario, escritorios, mesas, estantes, sillas, vitrinas, persianas, archivadores, libreros...”*

*Se entiende como limpieza general, la acción de barrer, trapear, sacudir, pulir, desinfectar y cualquier otra actividad que dentro de la lógica y sana crítica se deba realizar para la correcta ejecución del servicio contratado”. (El subrayado es nuestro)*



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

Según lo evidenciado, falta consistencia y claridad en las competencias que debe asumir el personal de la empresa SELIME S.A., relacionadas con las labores diarias de limpieza y desinfección de los espacios físicos y superficies del área que conforma el servicio de Laboratorio Clínico.

Los siguientes criterios emitidos por funcionarios del Laboratorio Clínico y de la empresa SELIME S.A., muestran esas inconsistencias sobre la responsabilidad en la ejecución de esa labor:

Los M.Q.C. Marlene Hip Ureña y Kenneth Orozco Espinoza, señalaron en su orden, en relación con la limpieza de las áreas de trabajo, lo siguiente:

*“Cada uno limpia su área de trabajo con alcohol y agua, eso se hace todos los días”.*

*“Todos los días en la tarde procedo a realizar limpieza y desinfección con alcohol de 70° o algún desinfectante que nos deja la empresa contratada, es una limpieza general de las áreas. La limpieza es muy general por parte de los funcionarios de la empresa contratada y no realizan la limpieza de superficies o áreas de trabajo”.*

La Sra. Darley Andrea Pavón Gaytán, funcionaria de la empresa SELIME S.A., contratada para brindar los servicios de aseo en el área de salud Tibás-Uruca-Merced, al respecto indicó:

*“Todos los días realizo la limpieza de pisos y desinfectante. De día por medio realizo limpieza de mobiliario y equipos con desinfectante, no lo hago todos los días porque no me da tiempo y esto está bajo conocimiento del supervisor, y si yo no lo hago por falta de tiempo, lo hace la compañera que ingresa en la tarde”.*

La falta de consistencia en el procedimiento que se debe realizar para la limpieza y desinfección de mobiliario y áreas de trabajo, puede generar riesgo de contaminación del personal que realiza actividades en el Laboratorio Clínico, y posible afectación de la salud, así como incumplimiento contractual por parte de la empresa que debe brindar ese servicio.

## CONCLUSIONES

Los medicamentos constituyen el recurso más valioso en la práctica clínica diaria, tanto para el diagnóstico y la prevención, como para el tratamiento de una patología específica, por lo que es vital que tanto médico como farmacéuticos conozcan las medidas y estrategias que se deben implementar, para promover en los pacientes, el uso correcto y racional de los fármacos. La implementación apropiada de las herramientas de control interno debe garantizar un manejo razonable de los procesos y riesgos, en particular con la vigilancia estricta de las existencias en los inventarios de las medicinas.



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

Por su parte, las actividades que desarrolla un Laboratorio Clínico deben estar respaldadas e integradas a otros procesos o gestiones que se realizan a nivel interno o externo de la Unidad, cuando se trata de necesidades presupuestadas de insumos, reactivos o cualquier material de utilidad para su funcionamiento; lo contrario, posibilita la generación y concreción de riesgos con afectaciones en la prestación de los servicios de salud a los usuarios. Los Laboratorios Clínicos constituyen ambientes de trabajo especiales, que pueden presentar riesgos de enfermedades infecciosas para las personas, aspecto que pone en evidencia la importancia del tema de la bioseguridad y la prevención de contingencias en esos lugares.

## RECOMENDACIONES

### **AL DR. CARLOS SOLANO SALAS, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR MÉDICO DEL ÁREA DE SALUD TIBÁS-URUCA-MERCED, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

1. De acuerdo con lo señalado en el hallazgo 2, en un plazo de 3 meses, en coordinación con los miembros del Comité Local de Farmacoterapia, brinde seguimiento a las instrucciones giradas al personal médico del servicio de Emergencias y al especialista en Psiquiatría, sobre el uso correcto del Clonazepam gotas, de conformidad con los criterios emitidos por la Dra. Tannia Hanson Austin, jefe del servicio de Farmacia, en el oficio CP-FARM-00095-17, y la normativa pertinente aplicable.

### **A LA LICDA. LORENA SEGURA, EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADORA DEL ÁREA DE SALUD TIBÁS-URUCA-MERCED, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

2. De acuerdo con lo señalado en el hallazgo 3, en un plazo de 2 meses, analice la situación que se está presentando con el suministro de insumos solicitados por el Laboratorio Clínico, y proceda según los resultados obtenidos y lo normado institucionalmente.
3. De acuerdo con lo señalado en el hallazgo 4, en un plazo de 3 meses, analice lo relacionado con el cumplimiento del contrato firmado con la empresa SELIME S.A. por servicios profesionales de limpieza en el Laboratorio Clínico, y gestione lo correspondiente.

### **A LA DRA. TANNIA HANSON AUSTIN, EN SU CALIDAD DE JEFE DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL ÁREA DE SALUD TIBÁS-URUCA-MERCED, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

4. De acuerdo con lo señalado en los hallazgos 1 y 1.1, en un plazo de 3 meses, implemente las mejoras de control interno necesarias, al proceso de realización de inventarios físicos de medicamentos en el área de despacho.



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

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 26 y 27 de octubre 2017, con el Dr. Carlos A. Solano Salas, Dra. Tannia Hanson Austin y la Licda. Milena María Salas Esquivel, Director Médico, jefe del servicio de Farmacia y Administradora del área de salud Tibás- Uruca-Merced, quienes indicaron lo siguiente:

- *Dr. Carlos A. Solano Salas: "Hallazgo 2. Modificar redacción "la forma de prescripción de la presentación del producto es la que está ocasionando un posible desperdicio del medicamento". Recomendación 2. "Considero que debe ser dirigida a la Administración porque es el ente responsable y sigo reiterando que el problema de fondo que es el desabastecimiento no se va a solucionar dirigiendo la recomendación a la Unidad en vez del ALDI, debido a que es responsable a nivel institucional de la planificación y compra de insumos almacenables".*
- *Dra. Tannia Hanson Austin: "Las recomendaciones se ajustan a la dinámica de la Auditoría efectuada, sin embargo, la realidad del servicio es otra y existen limitaciones, pero se va hacer el esfuerzo para cumplir con la recomendación".*
- *Además, se consideró ampliar el plazo para el cumplimiento de las recomendaciones 2 y 3, de 1 mes a 2 y 3 meses respectivamente.*

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Óscar Madrigal Benavides  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Harold Quesada Monge  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda  
**JEFE SUBÁREA FISCALIZACIÓN  
OPERATIVA REGIÓN NORTE**

Lic. Rafael Ramírez Solano  
**JEFE DE ÁREA**

OMB/HQM/GAP/RRS/lbc