



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

**AGO-261-2016**  
**23-12-2016**

## RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa, con el propósito de evaluar la gestión técnica administrativa del Servicio de Nutrición del hospital San Juan de Dios.

Los resultados de la presente evaluación permitieron evidenciar oportunidades de mejora en lo referente al uso de los recursos humanos, tecnológico financiero, infraestructura y equipamiento; así como lo relacionado con los controles en las actividades operativas.

En relación con el uso de los recursos financieros, se determinó un gasto por ₡6.090 millones en los últimos cinco años y más de ₡350 millones entre el período 2015 y el 2016, los cuales se han destinado a brindar alimentación a los pacientes y al personal de ciencias de la salud, los cuales representan el 58 % del total de la planilla del hospital San Juan de Dios, siendo éstos los perfiles más costosos a nivel institucional y a los que se les beneficia con dicho beneficio.

Aunado a lo anterior, se evidenció que la metodología utilizada para la determinación del costo de la ración, presenta una serie de debilidades que no permiten disponer de un costo ajustado a la realidad, lo cual afecta el control del gasto en alimentos a partir de la distribución porcentual, según tipo de alimentos y de usuario.

En cuanto al estado de la infraestructura, se determinaron debilidades en la condición de las instalaciones y equipamiento del Servicio de Nutrición, al respecto destaca que se encuentran algunos asuntos pendientes de atender de una orden sanitaria emitida por el Ministerio de Salud. Respecto al equipamiento, se determinó que el 58 % de los equipos utilizados para la preparación, cocción y distribución de alimentos; presenta la mayor antigüedad y su expectativa de vida superada.

Se evidenció la ausencia de controles para el ingreso de personal a la bodega de alimentos, así como en el ingreso de los funcionarios para hacer uso del comedor y, por otra parte, no se tienen establecidos controles para la determinación de los desechos, lo cual expone los recursos a un posible mal uso, pérdida o despilfarro, afectando de esta manera el sistema de control interno.

En cuanto a los procesos y actividades operativas llevadas a cabo se determinaron debilidades, así como el incumplimiento a la normativa institucional, lo cual no garantiza una adecuada atención a los usuarios.

De conformidad con los resultados obtenidos en la evaluación, se formulan recomendaciones dirigidas a la Dirección Médica, Servicio de Nutrición y Área de Gestión de Ingeniería y Mantenimiento, dirigidas a subsanar las debilidades encontradas y mejorar la prestación de los servicios.



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

AGO-261-2016  
23-12-2016

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, U.E 2102

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión técnica y administrativa del servicio de Nutrición del hospital San Juan de Dios.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el proceso de planificación, organización, ejecución y control de las operaciones.
- Determinar el cumplimiento de la normativa institucional en las actividades realizadas para la prestación del servicio a los usuarios.
- Evaluar el sistema de control interno aplicado en los procedimientos de planificación y programación del menú, recepción y almacenamiento de insumos, preparación y distribución de alimentación normal y terapéutica y recolección, lavado, desinfección y almacenamiento de equipo, vajilla y utensilios.
- Determinar si el uso de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, de infraestructura y equipamiento contribuye al cumplimiento de los objetivos y metas.

#### ALCANCE Y NATURALEZA

El estudio comprende la evaluación de la gestión técnica administrativa en el servicio de Nutrición del hospital San Juan de Dios, en lo relacionado con los procesos de planificación, organización, ejecución y control de las operaciones, el cumplimiento de la normativa institucional en las actividades realizadas para la prestación del servicio a los usuarios, el sistema de control interno aplicado en los procedimientos de planificación y programación del menú, recepción y almacenamiento de insumos, preparación y distribución de alimentación normal y terapéutica y recolección, lavado, desinfección y almacenamiento de equipo, vajilla y utensilios, el uso de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, de infraestructura y equipamiento en función del cumplimiento de los objetivos y metas. Período del estudio: Del 2015 a setiembre 2016.



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

El estudio se efectuó conforme lo establecido en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

## METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión de la estructura orgánica y funcional del servicio de Nutrición y el listado de funcionarios que lo componen.
- Inspección de las condiciones de infraestructura y equipamiento.
- Revisión de documentación referente al establecimiento de medidas sobre el manejo de los equipos.
- Indagación respecto a la herramienta tecnológica utilizada para la gestión.
- Análisis de la ejecución del presupuesto.
- Análisis de las actividades operativas.
- Verificación del establecimiento de medidas sobre el manejo de los alimentos, costo de la ración y la metodología empleada para su determinación.
- Revisión y análisis de información referente a la existencia de controles respecto al uso del comedor.
- Entrevista a la Máster Lorena López Jenkins, jefatura, Licda. Giovanna Esquivel Pirola, nutricionista de Planificación y Programación de Menú, Licda. Isabel López Chacón, nutricionista del área de Producción, Licda. Cynthia Cruz Aguilar, funcionaria apoyo administrativo del Servicio de Nutrición.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, N°8292, publicada en La Gaceta N° 169 de 4 de setiembre del 2002.
- Ley General de la Administración Pública, N° 6227, publicada en La Gaceta N° 102 de 30 de mayo de 1978.
- Ley General de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N° 8131, publicada en La Gaceta N° 198 de 16 de octubre del 2001.
- Ley Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y privados, N°8239, publicada en La Gaceta N° 75 de 19 de abril del 2002.
- Ley General de Salud, N°5395, publicada en La Gaceta N° 75 de 19 de abril del 2002.
- Reglamento del Seguro de Salud, publicado en La Gaceta N° 25 de 5 de febrero de 1997.
- Manual de Organización del Servicio de Nutrición, 2010.
- Manual de Instrucciones de Trabajo Servicios de Nutrición de los Hospitales CCSS, avalado por la Gerencia Médica en oficio GM-MDD-5738 del 15 de mayo de 2015.
- Manual de Buenas Prácticas de Manufactura para los Servicios de Nutrición de los Hospitales, avalado por la Gerencia Médica en oficio GM-MDD-37694-15 del 8 de octubre de 2015.
- Manual de Instrucciones de Trabajo Preparación de fórmulas y manejo de leche materna en los Servicios de Nutrición, Escenario Hospitalario. Abril, 2016.



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

- Normas de Control Interno para el Sector Público, publicada en La Gaceta Nº 26 de 6 de febrero del 2009.
- Norma 30694 para la habilitación de establecimientos que brindan atención en Medicina y Cirugía General y/o especialidades médicas y quirúrgicas con internamiento con más de 20 camas.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público, publicada en La Gaceta Nº 28 de 10 de febrero de 2010.
- Norma para el Manejo de Residuos en los Servicios de Nutrición de la CCSS, 2013.
- Programa de Soporte de Documentación y Registros Servicios de Nutrición de los Hospitales CCSS, avalado por la Gerencia Médica en oficio GM-MDD-5738 del 15 de mayo de 2015.
- Programa de Inducción y Capacitación para los Servicios de Nutrición de los Hospitales de la Caja Costarricense de Seguro Social, avalado por la Gerencia Médica en oficio GM-MDD-35644-15 del 2 de setiembre de 2015.
- Programa de Mantenimiento Preventivo, avalado por la Gerencia Médica en oficio GM-MDD-35641-15 del 2 de setiembre de 2015.
- Programa de Soporte de Auditorías para los servicios de Nutrición de los Hospitales de la Caja Costarricense de Seguro Social, avalado por la Gerencia Médica en oficio GM-MDD-8705-16 del 7 de marzo de 2016.
- Programa de Soporte de Control Metrológico avalado por la Gerencia Médica en oficio GM-MDD-8002-16 del 24 de febrero de 2016.
- Lineamiento de Patrón de Menú para la programación de la Producción de la Alimentación de los pacientes y personal de los Hospitales de la Caja Costarricense de Seguro Social, avalado por la Gerencia Médica en oficio GM-MDD-5738 del 15 de mayo de 2015.
- Lineamiento “Procesos Sustantivos de los Servicios de Nutrición, avalado por la Gerencia Médica mediante oficio 44.584-3 del 31 de agosto de 2012.
- Lineamiento “Procedimiento Trámite Administrativo para la Recepción y Facturación de Alimentos”, avalado por la Gerencia Médica en oficio GM-MDD-6581-16 del 1° de febrero de 2016.

## 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 (...)”.



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

## HALLAZGOS

### 1. USO DE LOS RECURSOS HUMANOS, TECNOLÓGICOS, FINANCIEROS, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Se determinaron oportunidades de mejora en cuanto a la utilización de los recursos humanos, tecnológicos, financieros, infraestructura y equipamiento.

#### 1.1 Comportamiento del presupuesto

De conformidad con las verificaciones ejecutadas por esta Auditoría a las partidas utilizadas por el Servicio de Nutrición, se determinó un incremento del 44 % en la partida de alimentos y bebidas, situación que ha generado un gasto por €6.090 millones en los últimos cinco años y más de €350 millones entre el período 2015 y el 2016.

De la revisión efectuada a las partidas 2213 y 2231, utilizadas por el Servicio de Nutrición, se determinó que durante el período 2011 al 2016, la partida 2213 “Alimentos y Bebidas” es la que mayor gasto ha representado en los últimos cinco años, mientras que la 2231 “Útiles de cocina y comedor” registró una disminución (cuadro 1):

CUADRO 1  
COMPORTAMIENTO PARTIDAS PRESUPUESTARIAS 2213 Y 2231  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
2011 -30-09-2016

PARTIDA PRESUPUESTARIA	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% CRECIM.
Alimentos y Bebidas	€1.238.115.943	€1.159.736.469	€1.208.744.484	€1.262.787.886	€1.242.484.871	€859.646.143	44%
Útiles Cocina y Comedor	€51.943.474	€47.489.254	€30.957.273	€29.922.558	€27.055.317	€859.646.143	-94%

Fuente: Mayor Auxiliar del Sistema Control de Presupuesto al 24 de agosto 2016.

De acuerdo con los datos contemplados en el cuadro anterior, la partida presupuestaria 2213 presentó un incremento del 28 %, en virtud de que para el período 2015 se asignaron €1.242 millones, mientras que para el 2016 la asignación fue de €1.600 millones, es decir, €350 millones más respecto al año anterior.

Mediante informe ATIC-015-2016, este Órgano de Control y Fiscalización hizo referencia al comportamiento del gasto en las partidas presupuestarias a cargo de los Servicios de Nutrición, indicando:



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

“...es significativo señalar que estos servicios tienen la responsabilidad en cuanto a la planificación presupuestaria de las partidas 2231 “alimentos y bebidas” y 2213 “útiles de cocina y comedor”, las cuales desde el año 2010 ejecutan en forma anual un promedio ₡10.054.552.552,26 (diez mil cincuenta y cuatro millones quinientos cincuenta y dos mil quinientos cincuenta y dos colones 00/26) y ₡245.611.197,51 (doscientos cuarenta y cinco millones seiscientos once mil ciento noventa y siete colones 00/51) respectivamente, por ende, se torna relevante la necesidad de un sistema de información institucional que permita gestionar las tareas de planificación y control presupuestario que efectúan estos servicios, así como las labores de carácter operativo que son ejecutadas en forma diaria”.

Al respecto, la jefatura del Servicio de Nutrición aportó información sobre el gasto y costo de las raciones del período 2015, donde se determinó que el costo de la ración se encuentra entre los ₡3.353,24 y ₡4.062,04 de enero a diciembre 2015, respectivamente, lo cual representó un gasto de más de ₡1.217 millones para dicho período.

El Manual de Organización del servicio de Nutrición del hospital San Juan de Dios señala que únicamente se brinda alimentación al personal en ciencias médicas, no obstante, al considerar la planilla ampliada de la primera catorcena de octubre 2016<sup>1</sup>, se determina que el gasto que realiza la institución en el pago de alimentación a los funcionarios de ciencias médicas, ascendió a ₡2.306 millones, lo cual representa el 58 % del total de la planilla de ese nosocomio, siendo éstos los perfiles más costosos a nivel institucional y a los que se les beneficia con dicho auxilio (cuadro 2):

**CUADRO 2**  
**TOTAL DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS**  
**OCTUBRE 2016**

FUNCIONARIOS	CANTIDAD	GASTO SEGÚN PLANILLA
Funcionarios	3971	₡3.981.526.965,50
Personal en Ciencias Médicas	1733	₡2.306.708.533,11

Fuente: Planilla ampliada primera catorcena de octubre 2016.

El Reglamento General de Hospitales Nacionales, artículo 115, inciso i, establece:

“Velar por la existencia de un adecuado control de consumos en su Dependencia”.

El artículo 12 de la Ley General de Control Interno, dispone como deberes del jerarca y titulares subordinados, lo siguiente:

“a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo. b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades”.

<sup>1</sup> Ver Anexo 1.



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

En cuanto a la ejecución presupuestaria, la Contraloría General de la República, mediante oficio 11784 (FOE-SOC-0889), del 4 de octubre 2007, indicó:

“...se hace imperativo, que la Administración de la CCSS, tomen las medidas del caso con el propósito de que la ejecución se ajuste a lo debidamente planificado y programado, y se implementen los controles internos por parte de las unidades responsables”.

La Gerencia Financiera, en oficio GDF-56.488, del 14 de diciembre 2007, en lo referente, señaló:

“...cuya ejecución es de la exclusiva responsabilidad del jerarca y titulares subordinados de esa entidad, la cual se debe realizar en estricto apego a las disposiciones legales y técnicas sobre la materia”.

Al respecto, la M. Sc. Lorena López Jenkins, Jefe del Servicio de Nutrición, indicó:

“No existe razón para un incremento en el presupuesto ya que no se ha dado variación en los productos contratados, las cantidades son estables se han introducido algunos productos nuevos como galletas o productos para atención de pacientes con patologías como la intolerancia al gluten sin embargo, no representan una gran variación... No se han realizado acciones para la reducción del gasto en las partidas 2213 y 2231”.

El incremento en las partidas 2213 “Alimentos y bebidas” y 2231 “Útiles de cocina y comedor”, se debe a que no se han realizado acciones dirigidas a su reducción y a la contención del gasto en el Servicio de Nutrición, lo cual ha ocasionado que se registre un incremento del 44 %, en la partida de alimentos y bebidas, situación que ha generado un gasto por ₡6.090 millones en los últimos cinco años y más de ₡350 millones entre el período 2015 y el 2016.

## 1.2 Sobre la metodología para determinar el costo de la ración

La metodología utilizada para la determinación del costo de la ración, presenta una serie de debilidades que no permiten disponer de un costo ajustado a la realidad, afectando el control del gasto y la toma de decisiones en torno a un adecuado funcionamiento del Servicio.

La determinación del costo de la ración se realiza tomando en consideración un promedio del gasto, que en realidad constituye el consumo por solicitudes, el cual se basa en precios aproximados entre el número de raciones totales reportadas (cuadro 3):



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

**CUADRO 3**  
**RESUMEN DE GASTOS Y COSTO DE LA RACION**  
**SERVICIO DE NUTRICIÓN HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS**  
**2015**

MES	RACIONES REPORTADAS	GASTO MENSUAL	COSTO RACION
ENERO	27922.90	93,632,113.69	3353.23
FEBRERO	25676.00	89,816,678.56	3498.07
MARZO	28886.70	97,100,841.78	3361.43
ABRIL	27809.50	101,919,659.79	3664.92
MAYO	28590.50	95,711,929.28	3347.68
JUNIO	28845.20	99,108,340.94	3435.86
JULIO	28989.40	105,453,746.08	3637.66
AGOSTO	28468.10	103,914,398.65	3650.20
SETIEMBRE	27716.30	106,002,504.58	3824.55
OCTUBRE	28854.60	109,117,315.86	3781.62
NOVIEMBRE	28920.80	103,088,677.33	3564.51
DICIEMBRE	27619.70	112,192,360.48	4062.04
			<b>¢43,181.84</b>
<b>Promedio anual costo de ración</b>			<b>¢3,598.49</b>

Fuente: Servicio de Nutrición, Hospital San Juan de Dios<sup>2</sup>.

Como se observa en el cuadro anterior, la metodología empleada para la determinación del costo de la ración utiliza precios aproximados del consumo de solicitudes, pero no considera el tipo de dieta<sup>3</sup>, la cual varía en ingredientes y preparación, factores de suma importancia para una adecuada determinación de dicho costo.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo I, Objetivos de Control Interno, establecen lo siguiente:

“...Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniquen con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales...”.

<sup>2</sup> \* No se contempla la producción ni el costo de fórmulas lácteas de neonatos ya que son adquiridas por farmacia. Durante el 2015 el Servicio de Nutrición produjo 71905,6 tomas de fórmulas lácteas. \*\* Se contempla la producción de dietas licuadas pero no se incluye el costo de las fórmulas que se adquieren con partida de farmacia (ensure en polvo y líquido, enterex diabético y hepático y nefro). Se considera el costo de las que todavía se adquieren con la partida 2213 aunque las administre el Servicio de Farmacia (E028, glutapak, inmunex, prosure, prosource).

<sup>3</sup> De conformidad al Manual Técnico de Nomenclatura dietética, existen los siguientes tipos de dietas: de progresión, con modificación de textura, terapéuticas, para disfagia y especiales.



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

Al consultar a la Licda. Giovanna Esquivel Pirola, Nutricionista de Planificación y Programación de Menú, con respecto a qué se debe que se utilicen precios aproximados para determinar el costo de la ración, señaló lo siguiente:

“Puede haber sesgo en la información del precio porque el mismo se toma del contrato pero puede darse que exista un reajuste de precios y el Área de Gestión de Bienes y Servicios no envíe copia o llegue posterior a la fecha de emisión del informe. El gasto exacto de cada contrato lo maneja directamente la sub área de fiscalización contractual y trámite de facturas porque ellos si lo hacen con base al monto cobrado en cada factura”.

La metodología utilizada para la definición del costo de la ración no permite conocer el monto real que actualmente el hospital San Juan de Dios está destinando a las raciones para los pacientes y el personal, lo que a su vez impide que el servicio de Nutrición registre un adecuado control de gasto en alimentos, a partir de la distribución porcentual por tipo de alimento y de usuario.

### 1.3 Sobre el sistema de información

Se evidenció la ausencia de un sistema informático para la gestión del servicio de Nutrición que soporte y administre -de manera automatizada- los procesos realizados; aunado a eso, la herramienta utilizada se encuentra obsoleta tecnológicamente, lo cual afecta los procesos de programación y planificación de menús.

En consulta a la Licda. Esquivel Pirola, respecto a la herramienta tecnológica utilizada para la gestión, señaló:

“Se utiliza el Sistema Automatizado de Apoyo a los Servicios de Nutrición, conocido como NUT2000, el cual es un sistema que originalmente cuenta con 5 módulos desarrollados con el objetivo de eliminar trabajos repetitivos que pudieran ser realizados de mejor manera de manera automatizada. Estos módulos son:

Modulo cálculo de ingredientes: este módulo se alimenta y funciona con la clasificación de secciones de trabajo, clasificación de ingredientes, mantenimiento y cambio de recetas, mantenimiento y cambio de ciclo de menú, determinación de raciones a estimar por día y cálculo de ingredientes por día, además genera una serie de reportes para la organización del trabajo operativo como las listas de ingredientes separados por área de trabajo y tiempo de alimentación, las listas de solicitud de artículos separadas en cuatro grandes grupos con el fin de que sean utilizadas para el despacho y la recepción de insumos desde el área de gestión de bienes y servicios al servicio de nutrición, genera la impresión de los ingredientes para cada receta y el listado general de recetas que se incorporaron a la base de datos del sistema. Además genera el ciclo de menú mensual y la impresión de cada menú programado por día por tiempo de alimentación y por tipo de usuario. Al final del día permite generar un reporte de gasto de cada ingrediente.



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

Módulo consumo de raciones: este módulo se alimenta y funciona con códigos de identificación para cada salón y la codificación por tipo de usuario, contiene los espacios requeridos para incluir por día la cantidad de cada ración producida y generar un informe diario y mensual de la producción de raciones.

Módulo de resumen: este módulo permite realizar una sumatoria de cada informe diario de gasto de ingredientes, incluyendo el precio de cada ingrediente para generar el informe mensual de costos, permite realizar un resumen de la cantidad de raciones estimadas y consumidas por mes además de generar de forma automática el cálculo de costo de ración con base a las raciones producidas y el informe de costos. Permite además generar los reportes de raciones estimadas, producidas y consumo de ingredientes de forma anual.

Módulo respaldar archivo: no fue instalado. Se realiza un respaldo digital de la información, que no se ejecuta en el sistema NUT200 sino que ha sido resuelto por el CGI local para contar con respaldo de la información.

Módulo restaurar los archivos: no fue instalado”.

Actualmente se utiliza únicamente el módulo 1, con excepción de la generación del reporte de gasto de ingredientes, por cuanto el programa ha perdido funcionalidad, principalmente porque la tecnología utilizada es obsoleta, lo cual dificulta la resolución de los problemas que se presenten. Las opciones para la determinación del ciclo de menú, el cálculo de ingredientes y la generación de reportes para la organización operativa, se encuentran funcionando a pesar de deficiencias en el sistema.

El módulo 2 se utilizó hasta el año 2015, para generar el reporte de consumo de raciones, sin embargo, a partir de enero del 2016 a nivel central se oficializó el nuevo formato para el reporte de consumo (cuadro 43), en el mismo se realizan modificaciones como el reporte de tomas de fórmulas nutricionales que anteriormente se registraban como raciones de dietas licuadas, además, se modificó el valor de un agregado (preparaciones especiales para pacientes con dietas especialmente calculadas) pasando de un valor de 1 colación para cualquier agregado al tener un valor específico cada uno, ese cambio imposibilitó la inclusión de los agregados en el sistema NUT200, lo que obligó a trabajar el reporte en una hoja de Excel.

El módulo 3 también dejó de funcionar adecuadamente, porque al no funcionar los módulos 1 y 2, no podía generar los resúmenes mensuales y anuales.

En consulta a la Licda. Esquivel Pirola, sobre si considera que el sistema informático utilizado contribuye a una adecuada gestión, indicó lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“Considero que en su momento, el sistema contempló aspectos importantes en cuanto a los requerimientos de los Servicios y posiblemente de haber mantenido su funcionalidad original sería valioso para el cumplimiento de objetivos y metas, sin embargo, con la funcionalidad actual, en definitiva no contribuye en ese aspecto. Se requiere un sistema con tecnología actual y que permita incluir módulos que faciliten la aplicación y el control de todos los procesos de trabajo establecidos por la Coordinación Nacional para los Servicios de Nutrición. Dicho sistema deberá solucionar y efectuar tareas que al día de hoy deben realizarse de forma manual lo que provoca un gran gasto de tiempo en el recurso humano técnico y profesional que debería ser utilizado en tareas que realmente se vean reflejadas en una mejor atención al usuario.

La poca funcionalidad que tiene el sistema en la actualidad provoca entre otras cosas, tener que llevar registros de producción y de gasto en parte generados en el sistema pero esta información debe transcribirse a páginas de Excel para poder consolidar la información, ya que, el sistema no permite exportar información para poder trabajarla en otro sistema haciendo que los tiempos para elaborar consolidados mensuales se alargue”.

De igual manera, ante la consulta sobre si se han realizado acciones con el fin de disponer de nuevas herramientas tecnológicas que permitan una adecuada gestión del servicio de Nutrición, manifestó:

“A nivel local no se han realizado acciones debido a que tenemos claro que institucionalmente esto no se ha permitido, existen sistemas elaborados a nivel local en otros hospitales que se han valorado como una medida alterna mientras la institución resuelve este problema, sin embargo, estos sistemas no pueden ser aplicados porque realmente no ofrecen una alternativa mejor, principalmente porque al ser elaborados a nivel local solo contemplan los requerimientos propios y a la hora de tratar de implementarlos no tienen la funcionalidad esperada pues no se adaptan a las características del Servicio. Esto sumado a que las unidades que han desarrollado alguno de estos sistemas, aunque están anuentes a facilitar el sistema, no ofrecen respaldo técnico en caso de presentarse algún problema en la funcionalidad”.

El 28 de enero 2016, en relación con los sistemas de información, esta Auditoría emitió el informe ATIC-015-2016 “Evaluación sobre la automatización de los servicios de Nutrición en los centros hospitalarios de la Caja Costarricense de Seguro Social”, indicando lo siguiente:

“...centros médicos utilizan el software NUT2000, el cual se encuentra obsoleto tecnológicamente por ser una aplicación desarrollada aproximadamente hace 20 años, sin embargo, el personal administrativo se apoya en esta aplicación para realizar sus labores de planeación diaria, mensual y anual de insumos, cálculos de la cantidad de productos, ingredientes por menú, tipo de dieta, definición de ingredientes para la cantidad de comensales, consumo de productos, así como permitir planificar y establecer los pedidos mensuales a los proveedores, distribuida según la periodicidad de entrega, ya sea en forma



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

diaria, semanal o mensual, entre otros. Al respecto, cabe señalar que esta Auditoría en informes AGO-143-2011, AGO-052-2012 y ATIC-207-2015, indicó los problemas operativos, técnicos y funcionales de la aplicación, pese a lo anterior y ante la ausencia de una aplicación Institucional, las unidades continúan utilizándola”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 5.6 “Calidad de la información”, especifica:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad”.

El no disponer de un sistema de información que se adapte a las necesidades actuales, ocasiona que no se cuente con información ágil para realizar un monitoreo y análisis continuo del Servicio y de esta manera que la Jefatura tenga disponibilidad inmediata de datos e indicadores de medición para la toma de decisiones en función de mejorar los servicios. Aunado a lo anterior, una herramienta actualizada podría reducir los tiempos de trabajo, para realizar otras tareas afines, que pueden quedar rezagadas y permitir la inclusión de otras funcionalidades dirigidas a facilitar la implementación de registros y controles.

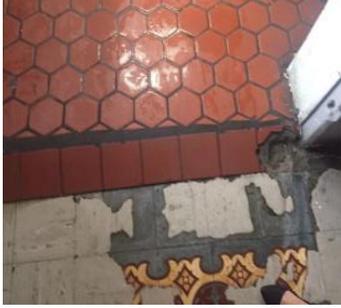
#### **1.4 Sobre las condiciones de la infraestructura y el equipamiento**

Se determinaron debilidades en las instalaciones y el equipamiento del servicio de Nutrición: pisos porosos y fisurados, con las uniones en mal estado. Las paredes no son lisas, cubiertas por azulejos, despintadas y fisuradas, en el cielorraso existen piezas dañadas y sucias, servicios sanitarios comunican directamente al área de preparación de alimentos y lavado de vajilla, el lavamanos no favorece la limpieza adecuada del personal, el ingreso de alimentos y la salida de los desechos se realizan por la misma área.

Los equipos presentan oxidación y el sistema de extracción de vapor (campana) es insuficiente, lo que provoca que la condensación afecte el estado del cielorraso. Los carros de transporte de alimentos no disponen de sistema de calefacción (fotografías 1 a 18):



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

<b>Fotografía 1</b>	<b>Fotografía 2</b>	<b>Fotografía 3</b>
		
<b>Pisos deteriorados</b>		

<b>Fotografía 4</b>	<b>Fotografía 5</b>	<b>Fotografía 6</b>
		
<b>Pisos</b>	<b>Paredes</b>	

<b>Fotografía 7</b>	<b>Fotografía 8</b>	<b>Fotografía 9</b>
		
<b>Paredes</b>	<b>cielos</b>	



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

<b>Fotografía 10</b>	<b>Fotografía 11</b>	<b>Fotografía 12</b>
		
<b>Equipos</b>		

<b>Fotografía 13</b>	<b>Fotografía 14</b>	<b>Fotografía 15</b>
		
<b>Equipos</b>	<b>Carros de transporte de alimentos</b>	

<b>Fotografía 16</b>	<b>Fotografía 17</b>	<b>Fotografía 18</b>
		



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

La aplicación del instrumento denominado “Manual de Buenas Prácticas de Manufactura para Servicios de Nutrición, aplicado al servicio de Nutrición”, permitió constatar las condiciones de la infraestructura y el equipamiento (cuadro 4):

**CUADRO 4**  
**CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO**  
**SERVICIO DE NUTRICIÓN, HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS**  
**21-06-2016**

CONCEPTO	CUMPLE	NO CUMPLE
<b>1. Diseño y Construcción de Instalaciones</b>		
Ubicación y alrededores del Servicio de Alimentación	20%	80%
Distribución y condiciones de áreas de trabajo	100%	0%
Características de construcción	18%	82%
Iluminación y Ventilación	50%	50%
Estación de lavado de manos	33%	67%
Instalaciones sanitarias	33%	67%
<b>2. Equipo y Utensilios</b>		
Generalidades	25%	75%
Superficies en contacto directo con alimentos	25%	75%
Superficies en contacto no directo con alimentos	0%	100%
<b>3. Servicios</b>		
Suministro de agua y vapor	33%	67%
Suministro de electricidad	67%	33%
Suministro de gas	100%	0%
<b>4. Manejo Integrado de Plagas</b>		
Generalidades	50%	50%
<b>5. Manejo de Residuos</b>		
Generalidades	75%	25%
<b>6. Personal y Visitantes</b>		
Higiene del personal	63%	38%
Hábitos del personal	100%	0%
Salud del personal	67%	33%
Uniforme del personal	71%	29%
<b>7. Limpieza y Desinfección</b>		
Generalidades	37%	63%
<b>8. Operaciones de Proceso</b>		
Recibo de alimentos	33%	67%
Almacenamiento de alimentos	75%	25%
Preparación de alimentos	60%	40%
Regeneración y recalentamiento	33%	67%
Enfriamiento y descongelación	50%	50%
Mantenimiento de alimentos	75%	25%
Distribución de alimentos	80%	20%
<b>9. Lavado de Vajilla y Loza Negra</b>		
Lavado de vajilla	60%	40%
Lavado de loza negra	40%	60%
<b>10. Documentos Relacionados</b>		
	33%	67%

Fuente: Manual de Buenas Prácticas de Manufactura para Servicios de Nutrición, hospital San Juan de Dios.



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

Del cuadro anterior se desprende que de 10 aspectos evaluados, 6 se incumplen: diseño y construcción de instalaciones, equipo y utensilios, manejo integrado de plagas, limpieza y desinfección, lavado de vajilla y loza negra, documentos relacionados.

El 23 de noviembre 2015, mediante orden sanitaria N° ARS-HMR-MGM-021-2015, la Dra. María Lourdes Zevallos Girón, Directora del Ministerio de Salud, remitió a la Dra. María del Rocío Sáenz Madrigal, Presidente Ejecutiva de la CCSS, inspección efectuada en el servicio de Nutrición del hospital San Juan de Dios, otorgando un plazo de 10 días hábiles para corregir las siguientes inconformidades:

“...1. Área de producción de alimentos. 2. Área de ensamblaje. 3. Área de producción de alimentos. 4. Comedor de empleados. 5. Almacenamiento de alimentos. 6. Servicios Sanitarios. 7. Cuarto eléctrico. 8. Condiciones de seguridad ocupacional...”.

El Reglamento General de Hospitales establece:

“Artículo 224. ...En cada hospital deberá existir una dependencia encargada del mantenimiento correctivo y preventivo de las construcciones, áreas circundantes, instalaciones, mobiliario y equipos del establecimiento. Se entenderá por "mantenimiento correctivo" el conjunto de reparaciones necesarias cuando ya se han producido daños en los elementos a cuidado de la Dependencia y por "mantenimiento preventivo" al proceso de inspección del establecimiento en buenas condiciones de operación, para evitar la necesidad de mayores reparaciones y gastos.

“Artículo 228 (responsabilidades del Jefe de Mantenimiento). “...f) Efectuar o dirigir las reparaciones necesarias en las construcciones, instalaciones, mobiliario o equipos dañados y comunicar a la mayor brevedad posible a la Administración del establecimiento cuando sea necesario contratar los servicios de personal o empresas comerciales especializados, para llevar a cabo reparaciones imposibles de efectuar con los recursos de la Dependencia...”.

El Ing. José Francisco Sáenz Umaña, Jefe Área de Ingeniería y Mantenimiento, informó a esta Auditoría los avances alcanzados en relación con las inconformidades detectadas por el Ministerio de Salud, mediante oficios DI-3700-10-2016 del 10 de octubre 2016, DI-3494-09-2016 del 27 de setiembre 2016, DI-3331-09-2016 del 16 de setiembre 2016 y DI-2280-07-2016 del 4 de julio 2016, estando pendientes de atender algunos de los aspectos señalados en la orden sanitaria.

El 4 de noviembre 2016, en consulta a la Master López Jenkins, sobre la existencia de un proyecto debidamente conformado para la remodelación o construcción del servicio de Nutrición, indicó:

“...hay un plan funcional que está en revisión por parte del Servicio de Nutrición para trasladarlo a la administración...”.



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

La ausencia de óptimas condiciones en la infraestructura y equipamiento del Servicio de Nutrición, conlleva a un riesgo directo sobre la asepsia y la integridad que se requiere en la recepción, preparación y distribución de alimentos, incrementando la ocurrencia de infecciones intrahospitalarias y la posible afectación a los pacientes y personal.

### 1.5 Sobre el mantenimiento preventivo de la infraestructura y los equipos

El Área de Ingeniería y Mantenimiento no dispone de un programa de mantenimiento preventivo del equipamiento y la infraestructura del servicio de Nutrición.

Aunando a lo anterior, se determinó que el 58 % de los equipos utilizados para la preparación, cocción y distribución de alimentos; presenta la mayor antigüedad y su expectativa de vida superada (cuadro 5):

**CUADRO 5**  
**ESTADO DE ANTIGÜEDAD DEL EQUIPAMIENTO**  
**SERVICIO DE NUTRICIÓN, HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS**  
**24-10-2016**

ANTIGÜEDAD (AÑOS)	CANTIDAD	PORCENTAJE
15 y 39	24	26%
14 y 10	29	32%
Menos de 10	39	42%

**Fuente:** Inventario Bienes Muebles, 2016.

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional establece en el artículo 36: “Del funcionario responsable de coordinar y dirigir las actividades de mantenimiento del establecimiento en el Nivel Local”, lo siguiente:

“...b) Planificar, ejecutar, evaluar y controlar los programas de mantenimiento del recurso físico de la Unidad Ejecutora...”.

Ese mismo reglamento, en el artículo 37: “De los funcionarios que ejecutan las actividades operativas de mantenimiento del establecimiento en el Nivel Local”, establece lo siguiente:

“...c) Realizar y ejecutar actividades de mantenimiento preventivo en concordancia con los programas previamente definidos con las autoridades del establecimiento, tales como: revisión, ajuste, lubricación, limpieza periódica de los sistemas de control, verificar la operación del recurso físico con el fin de asegurar que sea correcta y evitar fallas inesperadas en los mismos. d) Ejecutar labores de reparación, montaje, cambio de partes y componentes, limpieza, pintura y otros del recurso físico existente en la Unidad Ejecutora...”.



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

El Ing. José Francisco Sáenz Umaña, Jefe Área de Ingeniería y Mantenimiento, indicó que los planes de mantenimiento preventivo del equipamiento no están establecidos, se encuentran en la etapa de análisis para efectuar un contrato que contemple todos los equipos. Sobre la infraestructura mencionó que el año pasado realizaron cambios en las tuberías de vapor, pintura del cielorraso, colocación de tapas en los ceniceros de los desagües, entre otros aspectos.

La ausencia de un programa de mantenimiento preventivo del equipamiento y la infraestructura del servicio de Nutrición, conlleva a un riesgo de deterioro acelerado y el incremento de las fallas que afectan el funcionamiento en forma adecuada de los procesos que se ejecutan en dicha Unidad.

### 1.6 Sobre el Manual de Organización y Funcionamiento

El servicio de Nutrición no dispone de un Manual de Organización y Funcionamiento actualizado, el que utilizan data del 2010, lo cual podría implicar que las actividades contempladas en el mismo, no correspondan a los procesos que deben realizar los funcionarios, así como las normas administrativas a observarse para la prestación de los servicios.

Es conveniente que dicho Manual esté actualizado, por cuanto se constituye en un documento normativo que describe las actividades específicas, los objetivos, misión, visión, lo relativo a requisitos y responsabilidades de cada puesto de trabajo, establece las relaciones internas y proporciona información de las funciones, así como la dependencia jerárquica y de coordinación.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo II “Normas Generales relativas al Ambiente de Control”, apartado 2.5 “Estructura Organizativa”, cita lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes”.

Esas mismas normas, en el apartado 4.2 sobre los requisitos de las actividades de control, en el punto e) sobre documentación, mencionan:

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



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

En consulta a la máster Lorena López Jenkins, respecto a acciones orientadas a la actualización del Manual de Organización y Funcionamiento, señaló:

“Para actualizar este manual no se han realizado ninguna acción, es difícil realizar la actualización de estos documentos ya que no se dispone de tiempo para efectuarla y el recurso humano es limitado”.

El Manual de Organización y funcionamiento constituye un instrumento de organización y control, mediante el cual se consignan los procesos y actividades, funcionamiento de los Servicios, sus objetivos y la misión que debe desempeñar dentro del centro médico; por consiguiente, la ausencia de ese tipo de documento debidamente conformado, actualizado y oficializado, ocasiona que el personal no disponga de un instrumento administrativo que facilite la realización de los procesos y toma de decisiones para la adecuada prestación de los servicios, limitando el acceso a la información de gestión relacionada con la organización y apoyo para funcionarios y administración superior.

## **2. AUSENCIA DE CONTROLES EN LAS ACTIVIDADES**

Se evidenció la ausencia de controles para el ingreso de personal a la bodega de alimentos, así como de los funcionarios para hacer uso del comedor; tampoco se tienen establecidos controles para la determinación de los desechos.

### **2.1 Determinación del porcentaje de producto defectuoso o desperdicio**

Se determinó incumplimiento de la normativa respecto al manejo de los residuos generados en los diferentes procesos efectuados, así como ausencia de un programa de gestión de residuos donde se establezca su procedimiento y destino final.

El Manual de Instrucciones de Trabajos, Servicios de Nutrición de los hospitales de CCSS, señala en el punto 7.4 sobre Preparación de alimentación normal y terapéutica, en los puntos 29 y 30:

“El Asistente de Nutrición mide, pesa, registra y almacena los alimentos procedentes de sobrantes de producción, según Procedimiento Operativo Estándar de Mantenimiento de Alimento y coordina con el Nutricionista Supervisor de producción y con el encargado de Planificación y Programación del menú. 30 El Auxiliar de Nutrición pesa los residuos procedentes de sobrantes de producción que no se reutilizarán, los desechos de comedor de personal y los desechos por desgaste de alimentos y anota los datos en formulario correspondiente y los coloca en el lugar asignado según el Servicio de Nutrición”.



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

El Reglamento General de Hospitales Nacionales, artículo 183, indica:

“Además de las obligaciones señaladas en el artículo 115 de este Reglamento, corresponderá especialmente al jefe de Alimentación: i) Vigilar la higiene con que se realiza la elaboración y manipulación de alimentos y procurar el mejor rendimiento en cantidad y calidad de los mismos. Artículo 115 Corresponderá especialmente a los jefes de las Dependencias de Colaboración Diagnóstica y Terapéutica: Planear, organizar, coordinar, dirigir y evaluar las actividades de la Dependencia a su cargo y cuidar de la eficiencia cualitativa y cuantitativa de la misma, con apego a las normas de política general que rigen a la institución. Velar por la existencia de un adecuado control de consumos en su Dependencia”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el punto 1.2, establecen:

“1.2 Objetivos del SCI: El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos: ...c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales”.

En consulta efectuada a la Dra. Lorena López Jenkins, Jefe del servicio de Nutrición, manifestó:

“Actualmente la comisión de gestión ambiental está trabajando para establecer el área donde se puedan ubicar los desperdicios debidamente clasificados, en este momento el servicio lo único que separa son los cartones y se registra el peso del desperdicio de alimentos, así mismo si hay producto defectuoso se registra el peso del mismo”.

La Licda. Isabel López Chacón, Nutricionista, coordinadora Área de Producción del servicio de Nutrición, indicó lo siguiente:

“El Servicio cuantifica la cantidad total de residuos sólidos generados por mes. Estos se pesan en una balanza y se anotan en un registro. No se realiza segregación de los residuos, solamente se separa el cartón. El Servicio tiene el procedimiento para el manejo de residuos sólidos según lo establecido por la norma institucional, la implementación debe ir vinculada con el programa de Gestión de Residuos a nivel institucional, ya que se necesita definir el destino final que va a tener los residuos recuperables. La Comisión de Gestión Ambiental está trabajando en el diseño de este programa”.

La institución estableció “Normas para el manejo de residuos en los Servicios de Nutrición de la Caja Costarricense del Seguro Social”, con la finalidad de que exista un tratamiento o disposición adecuada en el manejo de los residuos, no obstante, el servicio de Nutrición del hospital San Juan de Dios, con ayuda de la Comisión de Gestión Ambiental, se encuentra trabajando en el diseño de ese programa, sin embargo, no se aportaron las pruebas correspondientes respecto al peso y registro de los residuos sólidos generados por mes.



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

El no cuantificar la cantidad de residuos generados incumple con los lineamientos señalados en la normativa “Programa de Gestión de Residuos” y contribuye con el desperdicio de los productos y a la pérdida de los recursos institucionales.

## 2.2 Referente al ingreso a la bodega de alimentos

En el servicio de Nutrición no existen controles para el ingreso a la bodega de alimentos, por cuanto los encargados en los distintos turnos y los encargados de la despensa de día, tienen acceso a la misma para retirar productos, sin que se exista seguridad razonable de que los artículos salientes son debidamente registrados.

La Licda. Cynthia Cruz Aguilar, funcionaria que brinda apoyo administrativo al servicio de Nutrición, manifestó respecto al ingreso del personal a la bodega de alimentos, lo siguiente:

“Cabe mencionar que a la bodega de abarrotes tienen acceso todos los bodegueros (además del encargado de la bodega, tienen acceso a esta los dos bodegueros que se ubican en la despensa de día y los fines de semana y feriados, los funcionarios que cubren la bodega son, uno por turno en la mañana 6am a 2pm y de 12md a 8pm) ellos pueden ingresar a tomar productos que son necesarios en las preparaciones y estos productos deben ser anotados en la extra del día firmado por la nutricionista de producción y el bodeguero”.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8 sobre el Concepto de sistema de control interno, establece que se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

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

El no disponer de controles adecuados para el ingreso a la bodega del servicio de Nutrición genera riesgo de uso indebido, pérdida o despilfarro de los recursos institucionales.

## 2.3 Sobre el ingreso para uso del comedor

En el servicio de Nutrición no se dispone de controles para el ingreso de los funcionarios al comedor, lo cual no permite identificar que el personal que recibe la alimentación corresponde a ciencias médicas.

En entrevista aplicada a la máster Lorena López Jenkins, respecto a la ausencia de controles para ingreso de funcionarios que hacen uso del comedor, indicó lo siguiente:



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

“...El control de ingreso al personal es responsabilidad del área de seguridad, y aunque se ha solicitado por falta de recurso humano a esta unidad no le ha sido factible destacar un funcionario en labor, por lo que el consumo se determina por históricos de conteo que realizan los funcionarios de Nutrición destacados en el comedor”.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8 sobre el Concepto de sistema de control interno, establece que se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

a) “Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal... c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones...”.

Asimismo dicha ley, en el artículo 12, en relación con los deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, indica lo siguiente:

“a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo. b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades”.

La falta de controles para el ingreso del personal al comedor con el propósito de verificar que sea únicamente el de ciencias de la salud sea el que hace uso del mismo, podría afectar la correcta planificación de los alimentos o que se brinde la alimentación a funcionarios a los cuales no les corresponde.

### **3. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN**

En el servicio de Nutrición existen debilidades en los procesos y actividades operativas, así como el incumplimiento de normativa institucional, lo cual no garantiza una adecuada atención a los usuarios:

#### **3.1 Planificación y programación del menú**

Se determinaron debilidades en el proceso de planificación y programación del menú, por cuanto, al no existir controles de ingreso al comedor, la nutricionista encargada de ese proceso implementa el ciclo de menú basándose en un promedio, que según indica es muy constante, no obstante lo anterior, no garantiza que la producción se encuentre acorde con lo que realmente se requiere.

Asimismo, señala que entre las funciones asignadas, además de planificar y programar el menú, debe llevar a cabo la elaboración de pedidos y realizar la coordinación directamente con los proveedores, debido a que por costumbre se ha realizado de esa manera al asumir el servicio de Nutrición la custodia de la bodega de alimentos, sin embargo, indica no tener el control de la partida presupuestaria ni el de los contratos.



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

### 3.2 Recepción y almacenamiento de insumos

Del instrumento de verificación del proceso para la recepción y almacenamiento de insumos, aplicado en la bodega de alimentos del servicio de Nutrición, se determinó que el Sr. Marvin Muñoz Naranjo, bodeguero, indicó que no lleva ningún registro para el control de inventarios de los productos alimenticios y otros insumos recibidos, ya que esa labor es realizada por otra funcionaria ubicada en esa misma bodega, que entre otras labores, lleva el registro de los movimientos de inventario.

### 3.3 Preparación de alimentación normal y terapéutica

En el servicio de Nutrición existen debilidades en los controles de los procedimientos para la preparación y distribución de alimentos normal y terapéutica, establecidos en el Manual de Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM), siendo necesario mejoras en las condiciones de higiene, limpieza y de salud en la preparación de los alimentos.

Las debilidades se relacionan con la falta de registros y/o controles establecidos en los Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES), como la falta de supervisión al cumplimiento del uso del uniforme por parte de los Auxiliares y Asistentes de Nutrición; ausencia de registros en cuanto a la supervisión de la limpieza diaria y desinfección de las superficies en contacto directo con los alimentos antes y al final de las labores; falta de registro de bitácoras en cuanto al lavado de manos del personal operativo al iniciar la jornada; ausencia de control en relación con la entrega -por parte del bodeguero- a los Asistentes de Nutrición, de los artículos a cada sección de producción del servicio de alimentación; no existe control por parte del Nutricionista Supervisor en cuanto a la preparación preliminar del menú programado en cumplimiento del POE de limpieza, desinfección y control de temperaturas; las preparaciones no cumplen con los estándares de calidad; el Nutricionista Supervisor de producción no registra información requerida por el Sistema de Gestión de Inocuidad de Alimentos; el Nutricionista de Control Sanitario no monitorea, analiza ni evalúa los registros del Sistema de Gestión de Inocuidad de Alimentos contra los lineamientos del Manual de buenas prácticas de manufactura y; no existen controles en cuanto a la medición, peso, registros y almacenamiento de los alimentos procedentes de sobrantes de producción.

La Licda. Isabel López Chacón aplicó el instrumento "Auditoría de Buenas Prácticas de Manufacturas", el 21 de junio 2016, en el cual se determinaron como aspectos de mejora en el proceso de preparación de los alimentos, los siguientes:

- Las actividades de preparación no se realizan de tal forma que se evite la contaminación cruzada.
- Los utensilios empleados para la preparación preliminar y las ensaladas no son exclusivos para esa área.



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

En razón de lo anterior, se aportó a esta Auditoría, un “Plan de Acción” establecido el 12 de agosto 2016, con sus respectivos responsables y plazos, con el propósito de subsanar las no conformidades reportadas en el informe de Auditoría que abarcó los lineamientos incluidos en el Manual de Buenas Prácticas de Manufacturas para los Servicios de Nutrición de los hospitales, sin embargo, la Licda. López Chacón manifestó que a la fecha el presente procedimiento se encontraba pendiente el cumplimiento de dicho plan.

### 3.4 Distribución de alimentación normal y terapéutica

En cuanto a la ejecución del procedimiento de distribución de alimentación normal y terapéutica, desarrollado en el servicio de Nutrición, no se tienen controles establecidos por parte de la supervisora de producción; además, presentan debilidades en relación con la inocuidad en la producción y distribución de alimentos, por cuanto:

- No se tiene establecido un procedimiento para la recepción de las preparaciones a servir correspondientes al menú del día y tipo de régimen, según sea el tipo de servicio.
- La alimentación de cada paciente no se sirve en azafate individual, sino hasta que llega al salón.
- No se realiza control de temperaturas en cada etapa de distribución.
- No se verifica que las dietas servidas en cada azafate, correspondan con las indicadas en las tarjetas de identificación de cada paciente.
- Al no poseer azafates individuales, la alimentación no es colocada en el carro transportador, ya que los alimentos son servidos hasta que se llega a la camilla de los pacientes.
- No se supervisa si el Auxiliar de Nutrición ordena, desinfecta y limpia las áreas de distribución y ensamblaje de alimentos, según lo establecen los procedimientos operativos estandarizados (POE) y el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

Al respecto, la Licda. Isabel López Chacón, nutricionista del servicio de Nutrición, aportó “Auditoría de Buenas Prácticas de Manufacturas para los Servicios de Nutrición”, aplicado el 21 de junio 2016, en el cual se determinaron las siguientes debilidades:

- El Servicio no dispone el equipo adecuado para asegurar el mantenimiento de los alimentos.
- Para la distribución de los alimentos no se dispone del equipo destinado a su traslado.
- El tiempo de exposición de los alimentos servidos no permite que la relación tiempo/temperatura comprometa la inocuidad de los alimentos.
- Los alimentos que se sirven a los pacientes no se entregan en azafate ni cubierta.

Mediante documento “Control sobre temperaturas de refrigeración del Área de Almacenamiento”, del 17 de setiembre 2016, aportado por el servicio de Nutrición, se determinó que se efectuó control de temperatura al cuarto de vegetales, carnes, lácteos, entre otros, no obstante, no se evidenció control respecto a la temperatura en cada etapa de distribución de alimentación normal y terapéutica, según lo establece el Manual de Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM) y los Procedimientos Operativos Estandarizados Salud.



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

A pesar de la aplicación del instrumento “Auditoría de Buenas Prácticas de Manufacturas”, ejecutado por la Dra. Isabel López Chacón, no se logró determinar acciones que cumplan con los lineamientos establecidos en el Manual de Buenas Prácticas de Manufacturas para los Servicios de Nutrición, siendo que en la aplicación del instrumento (el 21 de junio 2016), de un total de 320 puntos, obtuvo 169, para una calificación de 53, es decir un 47 % de cumplimiento.

### 3.5 Recolección, lavado, desinfección y almacenamiento de equipo, vajilla y utensilios

Respecto al procedimiento de recolección, lavado, desinfección y almacenamiento de equipo, vajilla y utensilios, se determinaron las siguientes debilidades:

- El Auxiliar de Nutrición no realiza el procedimiento de pesar y anotar la cantidad de residuos sólidos de los pacientes en una balanza asignada para ese fin.
- No se tiene establecido el procedimiento para el lavado y desinfección del equipo, vajilla y utensilios.
- El Nutricionista Supervisor no controla ni monitorea que el proceso de lavado y desinfección de la vajilla, utensilios y equipo se realice.
- No se controla o supervisa que el Auxiliar de Nutrición almacene las ollas, bandejas, cucharas, utensilios y vajilla en el lugar destinado para tal fin.
- No se tiene establecido un formulario o proceso para controlar y verificar que las condiciones de lavado de la vajilla y loza negra, cumplan con las condiciones sanitarias y acciones correctivas.

Según el instrumento de aplicación “Auditoría de Buenas Prácticas de Manufacturas”, ejecutado por la Dra. López Chacón, el 21 de junio 2016, se determinaron aspectos de mejora y establecimiento de controles, por cuanto:

- No existe un control y/o registro diario, respecto a la limpieza y desinfección de todas las superficies en contacto directo con alimentos, al inicio y al final de las labores.
- No se dispone de áreas específicas para el lavado de vajilla de pacientes y personal.
- Se realiza -de forma parcial- el lavado de las partes internas de la máquina y después de cada turno de trabajo y la desincrustación se ejecuta al menos una vez por semana.
- No se dispone de una piletta de tres compartimientos, construida en acero inoxidable, para el lavado de la loza negra.

En relación con lo anterior, se revisó la documentación aportada por el servicio de Nutrición, contrato 2015CD-000175-2102, del 19 de mayo 2015, “Laboratorio para Análisis Microbiológicos de Alimentos y otros” y de las tomas de muestra microbiológica efectuadas de junio a noviembre 2015, por la empresa MICROTEC S.A., determinándose lo siguiente (cuadro 6):



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

**CUADRO 6**  
**ANÁLISIS MICROBIOLÓGICOS DE ALIMENTOS**  
**SERVICIO DE NUTRICIÓN HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS**  
**PERIODO 2015 AL 29 DE JUNIO 2016**

CANTIDAD MUESTRAS REALIZADAS	CANTIDAD MUESTRAS DEFECTUOSAS	TIPO DE MUESTRA	FECHA DE APLICACIÓN	FECHAS INFORME DE RESULTADOS	CORRECCIÓN	OBSERVACIONES
18	2	Ensalada cocida: Brócoli y zanahoria, Área de Producción.	29/06/2015	02/07/2015	Charla sobre limpieza y desinfección del 6, 18 y 19 abril 2016.	Se evidenció charla impartida a los funcionarios del Servicio de Nutrición por parte del Dr. José Antonio Gené Valverde, Microbiólogo Laboratorio MICROTEC, en las fechas indicadas con sus respectivas listas de asistencia.
		Fresco de pacientes: Fresco de avena, Área de Producción.	29/06/2015			
19	3	Plato Principal con carne cocido: huevos ensalada, Área de producción	24/06/2015	29/06/2015	*	No se evidenció charlas o capacitación
		Sopa papilla de pollo, salón	24/06/2015	29/06/2015	*	No se evidenció charlas o capacitación
		Fresco de pacientes: cebada, Área de producción	24/06/2015	29/06/2015	*	No se evidenció charlas o capacitación
10	1	Superficie de manos: Ana Lucia Sánchez	29/06/2015	03/07/2015	Control Lavado y desinfección de manos	Se le comunica al funcionario sobre los resultados de la prueba el 3 de agosto 2015 y se le instruye sobre el lavado de manos. Se determinó en el Área alimentación a pacientes.
9	1	Superficie de manos de Minor Zúñiga	29/06/2015	03/07/2015	Control Lavado y desinfección de manos	Se le comunica al funcionario sobre los resultados de la prueba el 3 de agosto 2015 y se le instruye sobre el lavado de manos. Se determinó en el Área de Suplementos nutricionales-cena.
8	4	Superficie tabla de picar verde limpia	24/06/2015	26/06/2015	Falta de desinfección de la tabla	No se evidenció charlas o capacitación
		Superficie tabla de picar blanca limpia	24/06/2015	26/06/2015	Falta de desinfección de la tabla	No se evidenció charlas o capacitación
		Superficie tabla de picar blanca limpia, color blanco, recién lavada	29/06/2015	03/07/2015	Recuento total y coliformes totales aumentados	No se evidenció charlas o capacitación
		Superficie de trabajo: pichel plástico, lavado en máquina lavadora de vajilla (se muestran 3 unidades)	29/06/2015	03/07/2015	Recuento total y coliformes totales aumentados	No se evidenció charlas o capacitación
7	6	Superficie de manos limpias: Víctor González López	24/06/2015	26/06/2015	Revisar el jabón que se utiliza y capacitar en el lavado de manos.	Se le comunica al funcionario sobre los resultados de la prueba el 3 de agosto 2015 y se le instruye sobre el lavado de manos. Se determinó en el Área alimentación a pacientes.



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

**CUADRO 6**  
**ANÁLISIS MICROBIOLÓGICOS DE ALIMENTOS**  
**SERVICIO DE NUTRICIÓN HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS**  
**PERIODO 2015 AL 29 DE JUNIO 2016**

CANTIDAD MUESTRAS REALIZADAS	CANTIDAD MUESTRAS DEFECTUOSAS	TIPO DE MUESTRA	FECHA DE APLICACIÓN	FECHAS INFORME DE RESULTADOS	CORRECCIÓN	OBSERVACIONES
		Superficie de manos limpias: Luis Fernando Álvarez Gómez	24/06/2015	26/06/2015	Revisar si el jabón es bactericida, capacitar en el lavado de manos.	Se le comunica al funcionario sobre los resultados de la prueba el 3 de agosto 2015 y se le instruye sobre el lavado de manos. Se determinó en el Área de alimentación a pacientes.
		Superficie de manos limpias: Ariana Trejos Arce	29/06/2015	03/07/2015	Control de lavado y desinfección	Se le comunica al funcionario sobre los resultados de la prueba el 3 de agosto 2015 y se le instruye sobre el lavado de manos. Se determinó en el Área de alimentación personal-cena
		Superficie de manos limpias: Carlos Ávila	29/06/2015	03/07/2015	Control de lavado y desinfección	Se le comunica al funcionario sobre los resultados de la prueba el 3 de agosto 2015 y se le instruye sobre el lavado de manos. Se determinó en el Área de alimentación personal-cena
		Superficie de manos limpias: Diego Briceño	24/06/2015	26/06/2015	Revisar si el jabón que se utiliza es bactericida.	Se le comunica al funcionario sobre los resultados de la prueba el 3 de agosto 2015 y se le instruye sobre el lavado de manos. Se determinó en el Área de alimentación personal-cena
		Superficie de manos limpias: Eduardo Garita	24/06/2015	26/06/2015	Revisar si el jabón que se utiliza es bactericida.	Se le comunica al funcionario sobre los resultados de la prueba el 3 de agosto 2015 y se le instruye sobre el lavado de manos. Se determinó en el Área de alimentación personal-cena
11	2	Fórmula: Ensure	06/10/2015	13/10/2015	Mejorar buenas prácticas de manufacturas y fortalecer lavado y desinfección del área.	No se evidenció comunicación al funcionario responsable ni charlas o capacitación.
		Superficie de manos de Ruth Brenes	06/10/2015	09/10/2015	Control Lavado y desinfección de manos	No se evidenció comunicación al funcionario responsable ni charlas o capacitación.
5	0					Se realizó toma y recolección de muestra el 3 de octubre 2015 y se encuentran dentro de los parámetros esperados.
20	0					Se realizó toma y recolección de muestra el 3 de octubre 2015 y se encuentran dentro de los parámetros esperados.



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

**CUADRO 6**  
**ANÁLISIS MICROBIOLÓGICOS DE ALIMENTOS**  
**SERVICIO DE NUTRICIÓN HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS**  
**PERIODO 2015 AL 29 DE JUNIO 2016**

CANTIDAD MUESTRAS REALIZADAS	CANTIDAD MUESTRAS DEFECTUOSAS	TIPO DE MUESTRA	FECHA DE APLICACIÓN	FECHAS INFORME DE RESULTADOS	CORRECCIÓN	OBSERVACIONES
6	0					Se realizó toma y recolección de muestra el 3 de octubre 2015 y se encuentran dentro de los parámetros esperados.
17	0					Se realizó toma y recolección de muestra el 9 de octubre 2015 y se encuentran dentro de los parámetros esperados.
10	4	Superficie de manos de Viviana Mora	06/10/2015	09/10/2015	Control de lavado y desinfección	No se evidenció comunicación al funcionario responsable ni charlas o capacitación.
		Superficie de trabajo: vasos de comedor de médicos	01/10/2015	03/10/2015	Fortalecer lavado y desinfección	No se evidenció comunicación al funcionario responsable ni charlas o capacitación.
		Superficie de trabajo: platos de comedor de médicos	01/10/2015	03/10/2015	Fortalecer lavado y desinfección	No se evidenció comunicación al funcionario responsable ni charlas o capacitación.
		Superficie tabla de picar limpia, color blanco	06/10/2015	09/10/2015	Control de lavado y desinfección	No se evidenció comunicación al funcionario responsable ni charlas o capacitación.
3	1	Superficie de manos limpias de Minor Zúñiga	17/11/2015	19/11/2015	Fortalecer frecuencia y técnica de lavado de manos	No se evidenció comunicación al funcionario responsable ni charlas o capacitación.
143	24					

Fuente: Análisis Microbiológicos empresa MICROTEC S.A. de enero a noviembre 2015.

De 143 tomas y recolección de muestras microbiológicas efectuadas por la Empresa MICROTEC S.A., en el período 2015, se determinó que 24 pruebas resultaron con un recuento total de microorganismos aumentado, es decir, los procedimientos efectuados por los funcionarios del servicio de Nutrición no son los óptimos, en cuanto a la inocuidad de los alimentos.

No obstante, en 14 casos de los 24, no se evidenció comunicado a los funcionarios sobre las acciones correctivas y aspectos de mejora, además de charlas impartidas por la empresa MICROTEC S.A. el 6, 18 y 19 de abril 2016, según lo establecido en el contrato.

### 3.6 Procedimiento “Trámite Administrativo para la Recepción y Facturación de Alimentos”

Se aplica instrumento de comprobación del proceso de Trámite Administrativo para la Recepción y Factura de Alimentos al Bach. Luis Diego Romero Salas, funcionario de la Subárea de Almacenamiento y Distribución, Área de Gestión de Bienes y Servicios, comprobándose lo indicado por la nutricionista encargada de planificación y programación:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“Es en nutrición donde se realizan las solicitudes a los proveedores y la comunicación a estos y se envía copia de los pedidos al Área de Gestión de Bienes y Servicios, esto según lo manifestado por el funcionario de esta Área, se debe a la falta de recursos que se requerirían para asumir la administración de la bodega de nutrición”.

De conformidad con lo establecido en el documento denominado “Procedimiento Trámite Administrativo para la Recepción y Facturación de Alimentos” P.GM.DDSS.ARS.DT.N. 011115, la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento, Coordinación Nacional de Nutrición, la solicitud de alimentos debe realizarse de la siguiente manera:

“El personal del Servicio de Nutrición elabora la solicitud de pedidos de alimentos con base en el cálculo de ingredientes. El personal del Servicio de Nutrición traslada la solicitud de pedidos de alimentos al SAAD. El personal de la SAAD realiza las solicitudes de alimentos a los proveedores correspondientes”.

En entrevista a la Máster Lorena López Jenkins, Jefe del servicio de Nutrición, señaló lo siguiente:

“Anteriormente el Servicio de Nutrición enviaba las listas de solicitud de artículos a la bodega de alimentos que pertenecía a la Sub área de Almacenamiento y Distribución... cada una contiene la lista de insumos que se requieren para la producción diaria de la alimentación de pacientes y personal del Hospital.

En aquel momento, el manejo que se le daba a los alimentos en dicha bodega, no era el más adecuado... Se presentaba el problema de que, al ser funcionarios de otro servicio, no había mayor injerencia de nutrición sobre estos aspectos, únicamente aplicaba una recomendación que no siempre era adoptada.

...En vista de que las situaciones descritas anteriormente no encontraban solución, en el año 2006, se aceptó la tarea de custodiar los alimentos y realizar las solicitudes directamente a los proveedores.

Sin embargo, en razón de que en los últimos años los controles en cuanto al manejo y control de los contratos y las compras han sido más rigurosos y en vista de que no es el personal del servicio de nutrición, por su formación profesional, el más idóneo para realizar estos controles, además de que la documentación oficial de cada expediente es custodiado por el Área de Gestión de Bienes y Servicios, que tampoco ha colaborado con la solicitud de aportar la documentación necesaria para el debido control, se ha venido solicitando en los últimos dos años a dicha Área que retome la tarea y responsabilidad que le compete con relación al trámite de solicitud a los proveedores y de custodia de los insumos de la bodega de alimentos, sin embargo, con la justificante de falta de personal, el Área de Gestión de Bienes y Servicios no ha adoptado esta responsabilidad, nótese que en ningún momento al Servicio de Nutrición se le dotó de más personal para que efectuara esta labor, por el contrario se ha realizado como recargo a las tareas asignadas en el perfil del puesto del nutricionista 2”.



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

Lo descrito denota incumplimiento a los lineamientos dispuestos institucionalmente, así como la necesidad de establecer las responsabilidades en el trámite administrativo para la recepción y facturación de alimentos, por cuanto, si bien la jefatura del servicio de Nutrición ejerce la función fiscalizadora del contrato con las responsabilidades y competencias que la Ley de Contratación Administrativa le confiere, dicha actividad corresponde a la Subárea de Almacenamiento y Distribución.

### 3.7 Procedimiento para el uso de fórmulas enterales

Se determinaron debilidades en el procedimiento realizado para la solicitud de medicamentos destinados a la alimentación enteral y por vía oral a los pacientes, lo cual ha afectado la disponibilidad de ese tipo de alimentación a los usuarios.

La Licda. Cynthia Cruz Aguilar, Encargada de dicho proceso, indicó lo siguiente:

“El proceso de solicitud de medicamentos se inicia contabilizando cada una de las tarjetas con indicación prescrita por una nutricionista o el médico tratante, de esta contabilización se deriva un pedido dividido en dos turnos que se despacha diariamente.

La contabilización de las tarjetas se toma en cuenta para realizar la requisición que será firmada por el doctor Coordinador de la Comité Local de Soporte Nutricional, Dr. Vladimir Leandro Sandí, y por la jefatura de Nutrición esto una vez a la semana.

Cuando hay un aumento de pacientes que requieren este tipo de medicamento y estos no alcanzan de acuerdo al pedido semanal, se debe realizar una nota que debe estar firmada por la Jefatura de Nutrición con esa nota debe adjuntarse un cuadro con los pacientes que requieren los medicamentos, una vez firmada por la jefatura de nutrición se debe localizar el médico de Soporte Nutricional para que firme la requisición del adicional, una vez que este firmada se debe llevar a la jefatura de Farmacia para que esta de un visto bueno, (que es de difícil manejo ya que en muchos casos el personal desconoce este trámite y se niegan a firmar por falta de conocimiento, ya que generalmente la firma la jefatura y cuando esta no está debemos buscar quien nos haga el favor), ya con las firmas y el visto bueno se debe llevar a la bodega de farmacia para el despacho pero se debe cumplir con todo lo solicitado, firmas, sellos y vistos buenos, de lo contrario se devuelve la requisición y inicia nuevamente el proceso hasta cumplir con todos los requisitos.

El servicio de nutrición almacena solo los medicamentos que ha despacho con la requisición una vez a la semana, cabe señalar que el Servicio de Farmacia tiene cantidades autorizadas semanalmente para cada medicamento.



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

Por lo que no se dispone de una reserva, lo que puede generar que pacientes se queden sin el medicamento, ya que sin los trámites antes mencionados no serán despachos por la bodega de farmacia principalmente los fines de semana que el área administrativa no labora, como lo es el caso del recién pasado fin de semana y feriado correspondiente a las fechas del 15 al 18 de octubre, se adjunta documentación de las solicitudes realizadas.

Documentación aportada: Requisición de Fórmulas Enterales realizada el día 14 de octubre. Cuadro de consumo de acuerdo a la necesidad de los pacientes del día 13 de octubre. Hojas de Cambios en Pacientes con Uso de Fórmulas correspondientes al día 14 de octubre. Requisición de Fórmulas Enterales realizada el día 18 de octubre. Cuadro de consumo de acuerdo a la necesidad de los pacientes del día 18 de octubre.

Las requisiciones son firmadas por: Jefatura de Nutrición. Para los medicamentos: Inmunex, Eo28 neutro, Eo28 Naranja, Prosure y Prosource. Coordinador de Soporte Nutricional. Para los productos: Ensure, Enterex Diabético, Enterex Hepático, Glutapak 10, Glutapak R y Nefrodiet

De acuerdo a la contabilización de todas las tarjetas con indicaciones del medicamento Nefrodiet se realizó un pedido el día jueves 13 de octubre que comprende desde ese mismo día considerando el turno de la tarde hasta el día 18 de octubre en el turno de la mañana, por 8 sobres para el turno de la mañana (6am a 3pm) y 8 sobres para el turno de la tarde (3pm a 3am), por día, al respecto se disponía de 30 sobres en reserva.

Para el día viernes 14 de octubre no se realizó el trámite para solicitar un pedido adicional en virtud que el incremento de necesidad de medicamento se presentó a partir de ese mismo día en el turno de la tarde, lo que detalla a continuación:

Además de los sobres solicitados en el pedido del día 13 de octubre, de acuerdo a las "Hojas de Cambios en Pacientes con Uso de Fórmulas" las tomas aumentaron en 9 sobres para el turno de la tarde y a partir del sábado 15 de octubre aumentó la necesidad de medicamento en 11 sobres para el turno de la mañana y 9 sobres para el turno de la tarde, considerando todo lo anterior, la necesidad real por día, desde el sábado 15 de octubre al martes 18 de octubre, totaliza un 19 sobres para AM (8 solicitados + 11 de incremento no considerado) y 17 sobres para PM (8 solicitados + 9 de incremento no considerado).

Cabe destacar que diariamente a las 7:30am realizo la revisión de las tarjetas de "Control de dietas" correspondientes a los pacientes para compararlas con las "Hojas de Cambios en Pacientes con Uso de Fórmulas" y así determinar si existió algún incremento en la necesidad de medicamentos, si bien para el día 14 de octubre ya se requería de un incremento de medicamentos, las hojas de cambios ingresaron al Área de Fórmulas al ser las 10:40am, 1:10pm y 4:51pm y 4:54pm los cuales no me fueron comunicados.



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

Por lo anterior, los días sábado 15 y domingo 16 de octubre los pedidos salieron completos de la bodega de alimentos; para el día 17 de octubre se enviaron únicamente los 19 sobres del turno de la mañana quedando descubierto el turno de tarde y por cambios que provocaron disminuciones en la necesidad de medicamento, en el turno de la mañana del martes 18 de octubre se cubrió únicamente a algunos pacientes, sin embargo, faltaron algunos pacientes con tomas nuevamente”.

El 30 de mayo 2012, mediante oficio AMTC-1699-05-12, el Dr. Max Brenes Saba, Coordinación, Comisión de Soporte Nutricional Enteral y Parenteral, hace referencia al “Protocolo de uso de fórmulas enterales pertenecientes a la LOM” y en lo conducente señaló:

“Con la incorporación de nuevas fórmulas especializadas de apoyo metabólico-nutricional de los pacientes en situaciones médicas complicadas, se debe seguir con este mismo lineamiento.

Los Servicios de Nutrición de los hospitales tienen como finalidad ayudar en esta recuperación, dentro de sus funciones debe estar prescribir estas fórmulas bajo el reglamento LOM lo que implica, que las profesionales en Nutrición utilizarán estos productos bajo la receta del coordinador del grupo de soporte del hospital. El mecanismo para que este procedimiento se lleve a cabo será la firma de la receta semanal del número de latas/sobres que el servicio de nutrición juzgue necesario para el funcionamiento de esa semana, adquiriendo además la obligación del reporte mensual de la utilización de dichas fórmulas. Esto implica un trabajo en común entre la profesional de nutrición adscrita al grupo de Soporte y el resto de las profesionales en nutrición, para que se asegure una utilización óptima de dichos productos”.

La Ley General de Administración Pública, en el artículo 4, establece que:

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

El Manual de Buenas Prácticas de Manufacturas, punto 6, Correspondencia con la Política Nacional de Inocuidad de los Alimentos, señala:

“De acuerdo con lo establecido en el Artículo 7 de la Política Nacional de la Inocuidad de los Alimentos, la Caja Costarricense de Seguro Social es una entidad responsable con dicha Política, en el aseguramiento de la Inocuidad de los Alimentos sobre todo considerando que la población atendida es de alto riesgo. Los Servicios de Nutrición están llamados a la consolidación de un Sistema de Gestión de Inocuidad como estrategia en el cumplimiento de



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

esta política, siendo el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura una primera herramienta. Para el cumplimiento de lo anterior, es importante implementar las siguientes estrategias: 1. El compromiso de las autoridades en los diferentes niveles jerárquicos y de los trabajadores en la creación de una cultura en materia de Inocuidad de Alimentos. 2. Los lineamientos generales de higiene y de buenas prácticas de manufactura durante el proceso de producción y distribución de alimentación normal y terapéutica, destinada a pacientes y personal de los hospitales de la CCSS, que garantice la inocuidad de los alimentos. 3. La asignación de los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para garantizar el cumplimiento de la Política Nacional de Inocuidad de los Alimentos. 4. La conformación de un Equipo de Inocuidad de Alimentos en cada uno de los Servicios de Nutrición. 5. El desarrollo e implementación de los Programas de Soporte. 6. El desarrollo y la implementación de un Sistema de Gestión de Inocuidad de Alimentos en cada uno de los servicios de alimentación de los Servicios de Nutrición de los hospitales”.

En consulta efectuada a la máster Lorena López Jenkins, manifestó:

“Aunque se han hecho esfuerzos para el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura, la Infraestructura es inadecuada y el equipamiento es obsoleto lo que dificulta grandemente el cumplimiento de los lineamientos. Se han realizado esfuerzos sobre todo en lo que se refiere a personal (uso de implementos) y cumplimiento de normas de manipulación de alimentos. También se cuenta con un contrato a terceros para la evaluación microbiológica de la alimentación servida”.

La situación descrita propicia el incumplimiento de la normativa y de la calidad con que se desarrollan los procedimientos de buenas prácticas de manufacturas en el servicio de Nutrición, no garantizándose la inocuidad de los productos alimenticios que se brindan a los usuarios, considerando particularmente la vulnerabilidad de los pacientes y la función terapéutica de la alimentación.

## CONCLUSIONES

Los servicios de nutrición en los centros de salud institucionales se rigen por normas y procedimientos dirigidos a que los productos alimenticios que se brindan a los pacientes y a funcionarios cumplan los requerimientos establecidos en las buenas prácticas de producción y manufactura, lo cual además, demanda el establecimiento e implementación de un sistema de control interno en cuanto a la administración de los insumos y el establecimiento de costos de operación de dichos servicios y la disposición de la infraestructura y el equipamiento adecuado para la ejecución de las funciones de la mejor forma.

No obstante lo anterior, en el servicio de Nutrición del hospital San Juan de Dios, se determinaron debilidades en cuanto a la utilización de los recursos humanos, tecnológicos, financieros, infraestructura y equipamiento, así como en la metodología utilizada para la determinación del costo de la ración, lo



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

cual no permite disponer de un costo ajustado a la realidad, afectando el control del gasto y la toma de decisiones en torno a un adecuado funcionamiento del servicio.

Se evidenció la ausencia de un sistema informático para la gestión del Servicio que soporte y administre de manera automatizada los procesos realizados, existe no conformidad en las instalaciones y equipamiento, afectado además, por cuanto el Área de Ingeniería y Mantenimiento no dispone de un programa de mantenimiento preventivo de la infraestructura y el equipamiento, en donde se determinó que el 58 % de los equipos utilizados para la preparación, cocción y distribución de alimentos presenta la mayor antigüedad y su expectativa de vida superada.

Finalmente, se determinó la ausencia de controles en el ingreso de personal a la bodega de alimentos, de los funcionarios para hacer uso del comedor, así como para la determinación de los desechos.

## RECOMENDACIONES

### A LA DRA. ILEANA BALMACEDA ARIAS, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA GENERAL DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Tomando en consideración el hallazgo 1 de este informe, en un plazo de 6 meses, analizar la conveniencia institucional de continuar brindando el servicio de alimentación a los funcionarios de ciencias de la salud o, si por el contrario, resulta más conveniente desde el punto de vista financiero, girarles el incentivo de alimentación, lo anterior, con el propósito de racionalizar el uso de los recursos institucionales.

### A LA M. Sc. MARITZA CAMPOS CALVO, DIRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. En coordinación con la M. Sc. Lorena López Jenkins, jefe del servicio de Nutrición de ese hospital o quien en su lugar ocupe el cargo y en lo que respecta al procedimiento "Trámite Administrativo para la Recepción y Facturación de Alimentos", sea el Área de Gestión de Bienes y Servicios la que realice las solicitudes a los proveedores y la comunicación a éstos, de conformidad con lo establecido en los lineamientos institucionales al respecto, en concordancia con el hallazgo 3.6 del presente informe. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
3. En coordinación con la M. Sc. Lorena López Jenkins, jefe del servicio de Nutrición de ese hospital o quien en su lugar ocupe el cargo y de conformidad con lo expuesto en el punto 2.3 del presente informe, en el tanto así se mantenga el servicio, deberá ejecutar las acciones que correspondan para que se regulen e implementen controles efectivos orientados a regular el ingreso de funcionarios al comedor. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**



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

**A LA M. Sc. LORENA LÓPEZ JENKINS, EN SU CALIDAD DE JEFE DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

4. Según lo expuesto en el hallazgo 3.7 del presente informe, llevar a cabo las acciones correspondientes, a fin de que se elabore un protocolo para el uso de fórmulas enterales, el cual deberá ser avalado por las autoridades competentes del centro hospitalario, que considere la participación activa del Comité de Soporte Nutricional, las jefaturas de los servicios de Nutrición y Farmacia, con el propósito de que se defina un procedimiento efectivo para el uso de fórmulas enterales que facilite la disponibilidad de ese tipo de alimentación, dirigido a garantizar una adecuada atención de los pacientes. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
5. De conformidad con el hallazgo 1.2 del presente informe, en un plazo de 12 meses, realizar las acciones que correspondan, a fin de implementar una metodología adecuada para la determinación del costo de la ración que permita la toma de decisiones y, por ende, un adecuado funcionamiento a partir de datos reales y exactos.
6. Diseñar, implementar, controlar y supervisar el gasto de las partidas de alimentos y bebidas, así como la de útiles de cocina y comedor, a fin de que el gasto se ajuste según las necesidades reales y objetivos del servicio, con el propósito de hacer un debido uso de los recursos financieros institucionales, en concordancia con el hallazgo 1.1 del presente informe. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
7. De conformidad con lo expuesto en el hallazgo 3, puntos 3.1 al 3.5 del presente informe, se cumpla con lo instruido a nivel institucional, en cuanto a los lineamientos para realizar los procesos y cada una de las actividades operativas de los servicios de Nutrición, que permita adecuados procesos en función de brindar el servicio de alimentación dieto terapéutica a los usuarios que requieren ese servicio, para lo cual deberá considerarse lo señalado respecto al proceso de planificación y programación del menú, que el ciclo de menú sea acorde a las necesidades reales del servicio, para la recepción y almacenamiento de insumos, se fortalezcan los registros para el control de inventarios de los productos alimenticios y otros insumos recibidos, en la preparación de alimentación normal y terapéutica, se mejoren las condiciones de higiene, limpieza y de salud, en la distribución de alimentación normal y terapéutica, establecer los controles por parte de la supervisora de producción, y mejorar los procesos que permitan la inocuidad en la producción y distribución de los alimentos, así como en la recolección, lavado, desinfección y almacenamiento de equipo, vajilla y utensilios. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
8. Ejecutar las acciones que correspondan para que se implementen controles efectivos orientados a regular el ingreso de funcionarios a la bodega de alimentos del servicio, según lo expuesto en el punto 2.2 del presente informe. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**



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

9. De conformidad con el punto 2.1, se implemente el programa para el procedimiento del manejo de residuos sólidos de acuerdo con lo establecido en las normas, dicha implementación debe ir vinculada con el programa de gestión de residuos a nivel institucional, donde se defina el destino final de los residuos recuperables. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
  
10. Se proceda a la actualización del Manual de Organización y Funciones del servicio de Nutrición, que describa las actividades específicas, los objetivos, misión, visión, lo relativo a requisitos, responsabilidades de cada puesto de trabajo y procesos que deben realizar los funcionarios para la prestación del servicio que se brinda a los usuarios, así como otro tipo de directrices administrativas que considere pertinentes, de conformidad con lo expuesto en el punto 1.5 del presente informe. **Plazo de cumplimiento: 12 meses.**

**AL ING. JOSÉ FRANCISCO SÁENZ UMAÑA, EN SU CALIDAD DE JEFE ÁREA DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

11. Según lo expuesto en el hallazgo 1.4 del presente informe, realizar las acciones pertinentes a fin de establecer y ejecutar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura del servicio de Nutrición, definiendo responsables, plazos, priorización y financiamiento, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Mantenimiento Institucional. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
  
12. En coordinación con la Máster Lorena López Jenkins, Jefe del servicio de Nutrición o quien en su lugar ocupe el cargo, apliquen la guía de sustitución del equipamiento utilizado para la preparación, cocción y distribución de los alimentos, tomando en consideración que el 58 % de los equipos agotaron su vida útil, según el hallazgo 1.5 del presente informe. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

**COMENTARIO DEL INFORME**

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría, los alcancen del presente informe se comentaron con la licenciada Melissa Láscarez Abarca, Asistente Ejecutiva, Dirección General, la master Lorena López Jenkins, jefe servicio Nutrición, la master Maritza Campos Calvo, Directora Administrativa Financiera, el licenciado Walter Ureña Fallas, Subadministrador y el máster Marvin Solano Solano, jefe Área de Gestión de Bienes y Servicios.

Los comentarios realizados por parte de la Administración Activa fueron los siguientes:

*“La M. Sc. López Jenkins, indicó que se debe valorar que en el dato de la planilla de ciencias médicas no se considere el personal de enfermería en el hallazgo 1.2. A su vez solicita valorar que la responsabilidad de la bodega sea del Área de Gestión de Bienes y Servicios. Ya se está trabajando en el tema de la solicitud de fórmulas enterales, pronto se resolverá.*”



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

*Respecto a la recomendación 1, la Licda. Láscarez Abarca y la MSc. López Jenkins indicaron estar de acuerdo con el plazo y la recomendación.*

*En la recomendación 2, manifestaron estar de acuerdo así como con el plazo.*

*En la recomendación 3 solicitó ampliar el plazo a 12 meses, indicando que se requiere de un sistema informático, el cual a nivel institucional se está valorando desarrollar.*

*De la recomendación 4, manifestaron estar de acuerdo así como con el plazo.*

*Respecto a la recomendación 5, se solicita elevarla a la administración del hospital ya que no es de su competencia.*

*Sobre la recomendación 6, depende del mejoramiento de la infraestructura, favor valorarlo en la recomendación.*

*De la recomendación 7, se solicita dirigirla a la administración.*

*Recomendación 8, manifestaron estar de acuerdo así como con el plazo.*

*Recomendación 9, se solicita ampliar el plazo a 6 meses.*

*Recomendación 10, se solicita ampliar el plazo a 12 meses.*

*En la Recomendación 11 y 12, no se presentó el funcionario al comentario, sin embargo se dan aceptadas las recomendaciones, solicita ampliar la 11 a 6 meses. La Licda. Láscarez Abarca solicitó ver los temas de la administración con la Licda. Maritza Campos”.*

*Del comentario realizado en la Dirección Administrativa Financiera del hospital San Juan de Dios se indicó lo siguiente:*

*“Recomendaciones 2 y 3 aceptadas y plazo también.*

*Con respecto a la recomendación 3 indica el MBA. Marvin Solano Solano, jefatura Área de Gestión de Bienes y Servicios que es en el Área de Gestión de Bienes y Servicios que se está realizando los pedidos a los proveedores y que únicamente en casos excepcionales el servicio de nutrición hace las solicitudes a los proveedores directamente”.*

Las sugerencias de la Administración, se consideraron en el informe.



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

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Fabiola Castillo Chacón  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Ing. Sebastián Madrigal Solano  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Jesús Valerio Ramírez  
**JEFE SUBÁREA**

Lic. Rafael Ramírez Solano  
**JEFE ÁREA**

RRS/JVR/FCCh/SMS/lba



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

ANEXO 1  
PERSONAL EN CIENCIAS MÉDICAS  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

PLANILLA AMPLIADA PRIMERA CATORCENA DE OCTUBRE 2016

PUESTO	CANTIDAD FUNCIONARIOS	GASTO
Farmacéutico 3	23	36,473,862.81
Asistente de Pacientes	346	145,168,852.61
Asistente Técnico en Atención Primaria	1	16,806.92
Asistente de Nutrición	19	8,347,040.37
Asistente Técnico de Salud	17	5,724,041.52
Asistente Técnico de Salud En Farmacia	6	1,669,315.17
Auxiliar de Quirófanos	59	23,170,060.19
Auxiliar de Nutrición	115	39,514,996.33
Diplomado Tecnología Salud	21	19,664,048.87
Diplomado en Tecnologías de Salud	12	4,098,336.66
Farmacéutico 4	3	4,848,134.44
Farmacéutico 2	18	28,839,765.51
Físico Médico	5	6,217,225.35
Jefe de Proveduría de Farmacia	1	842,854.16
M.A.E. Medico Familia y Comunitaria	5	8,734,084.25
M.A. Especialista Ginecoobstetricia	9	22,790,831.99
MAE Radiólogo e Imágenes Medicas	16	19,415,770.74
MED A Especialista Anestesiología R	29	97,105,709.30
MED A Especialista Cirugía General	27	60,950,699.57
MED a Especialista Gastroenterología	11	18,172,075.98
MED A Especialista Geriatria	5	11,938,981.22
MED A Especialista Ginecología	10	32,729,812.07
MED A Especialista Medico Emergencia	10	32,122,065.36
MED A Especialista Medicina Interna	27	67,361,081.48
MED A Especialista Oftalmología	10	19,112,177.83
MED A Especialista Ortopedia	23	60,539,724.95
MED A Especialista Pediatria	2	1,913,071.38
MED A Especialista Radioterapia	4	5,252,095.41
MED A Especialista Urología	47	58,994,404.66
MED Asistente General	8	20,511,510.02
Médico Asistente Especialista	130	315,888,116.59
Médico Asistente Especialista en Servicio Social	4	7,780,633.25
Médico Asistente Especialista (G-2)	5	14,024,371.52
Médico Asistente Especialista	8	30,519,436.49
Médico Asistente Especialista	20	33,131,489.26
Médico Director 3	1	4,281,605.64
Medico Director 1	7	2,920,778.08
Médico Especialista	16	65,210,257.93
Médico Especialista en Psiquiatria	3	1,723,034.52
Médico Evaluador 2	1	1,044,880.20
Médico Jefe 4	5	19,264,282.97
Medico Jefe 2	29	109,001,605.88
Médico Jefe 3	36	140,428,827.22
Médico Residente	200	362,140,095.01
Microbiólogo Clínico 2	12	25,157,484.45
Microbiólogo Clínico 3	23	52,638,881.13
Microbiólogo Clínico 4	5	15,169,025.37
Microbiólogo Clínico 1	25	24,347,834.37
Microbiólogo Químico Clínico 5	1	3,658,064.43
Nutricionista 2	11	12,256,875.58





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Nutricionista 3	1	1,746,264.88
Nutricionista 4	1	1,647,985.26
Odontólogo Especialista B-	7	7,368,111.65
Odontólogo Jefe de Servicio	1	1,079,834.45
Odontólogo Residente	5	180,982.25
Profesional 2 Terapia Salud	34	48,932,418.16
Profesional 2 en Terapias de Salud	14	14,578,010.20
Psicólogo 2	2	1,035,039.47
Psicólogo Clínico 1	7	6,492,822.81
Técnico Administrativo Farmacia 2	1	554,381.57
Técnico 1 Tecnología Salud	38	20,582,759.62
Técnico 2 Tecnología Salud	29	16,736,848.72
Técnico graduado Tecnología Salud	12	9,722,906.44
Técnico Salud Farmacia	26	8,813,270.56
Técnico Salud Farmacia III	48	25,449,674.63
Técnico 2 en Tecnologías de Salud	6	10,428,195.69
Técnico de Salud en Farmacia I	12	3,010,058.36
Técnico Graduado en Tecnologías de Salud	58	25,521,951.38
<b>TOTAL GASTADO</b>		<b>¢2,306,708,533.11</b>

Fuente: Planilla ampliada primera catorcena de octubre 2016.